



# SYNTHÈSE

## DU CONTRAT D'ÉTUDES PROSPECTIVES (CEP) POUR LA FILIÈRE DES SERVICES A LA PERSONNE (SAP) EN GUYANE

ANNÉE 2019



**Réalisation de l'étude :** Amplea Conseil, cabinet expert des services à la personne.

**Méthodologie :** Réalisation de plus d'une cinquantaine de rencontres (entretiens, ateliers, réunions, etc.), ainsi qu'une enquête auprès des OSP ayant pour objectifs de diagnostiquer les besoins en compétences et en emplois et d'établir des préconisations pertinentes et adaptées aux spécificités et enjeux inhérents au secteur des SAP en Guyane.

## 1 Diagnostic territorial

### Enjeux du contexte Guyanais

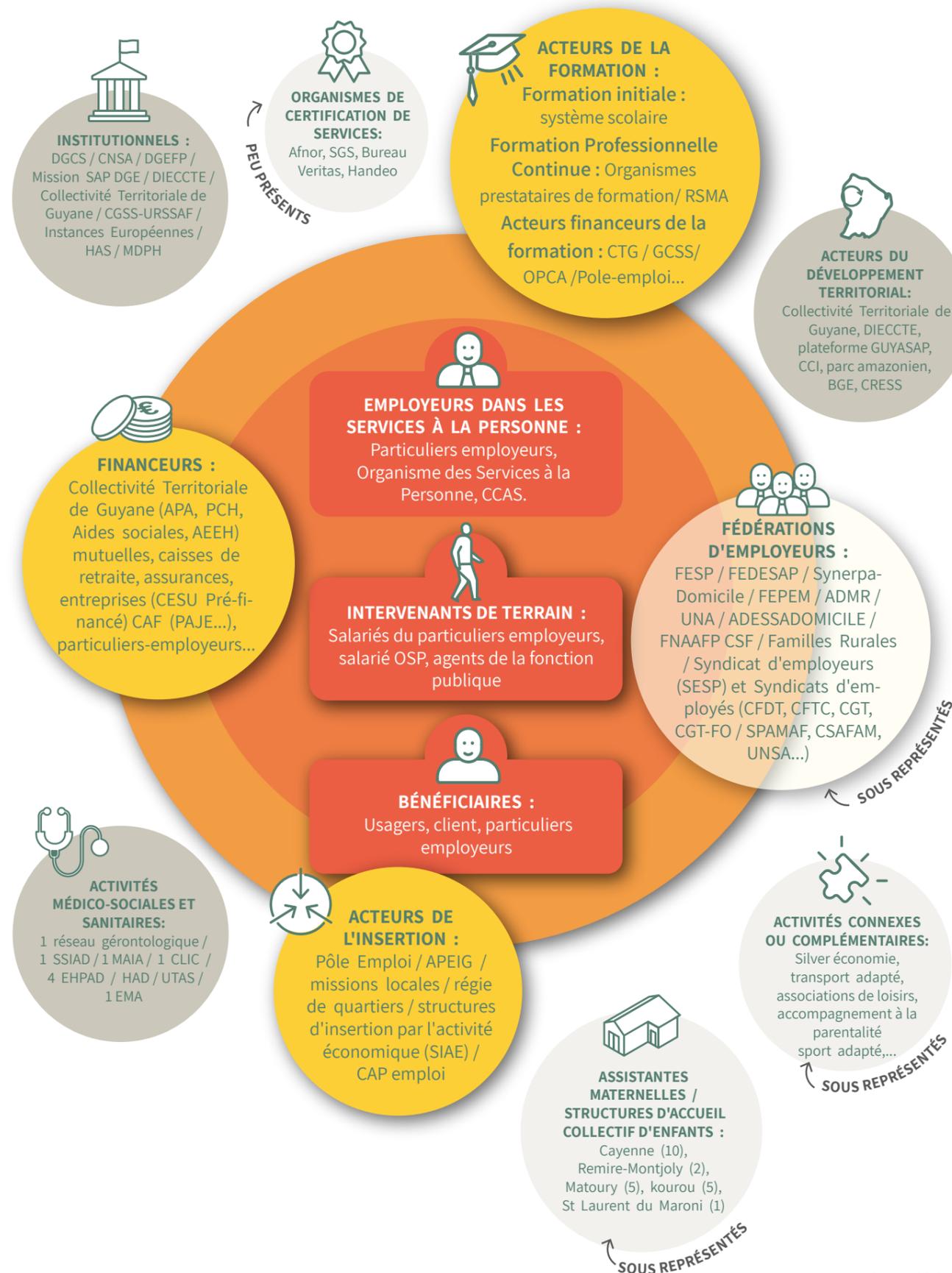
- **Défis du développement des SAP différents pour le centre-littoral** (accès facile aux infrastructures publiques et offre existante des SAP) **que pour l'ouest et l'intérieur** (faiblesse d'infrastructures, difficultés de communication et de mobilité, quasi-absence d'une offre SAP) ;
- **Incidence importante de l'immigration sur le secteur SAP** qui doit faire face à une concurrence du travail illégal ;
- **Importance du chômage :** 22% en 2017 et faiblesse du taux d'emploi des femmes.
- **Nombre élevé de naissances :** plus de 3,5 enfants par femme contre 1,98 en métropole ;
- **Forte représentation des moins de 20 ans** (43% de la population vs 24% en métropole - seuls 12% d'entre eux sont lauréats du baccalauréat) ;
- **19 000 personnes environ ont plus de 60 ans en 2019**, dont 8 sur 10 ont moins de 75 ans ;
- **50 000 personnes touchées par l'illettrisme et des difficultés sociolinguistiques.**

#### ⇒ Ce contexte :

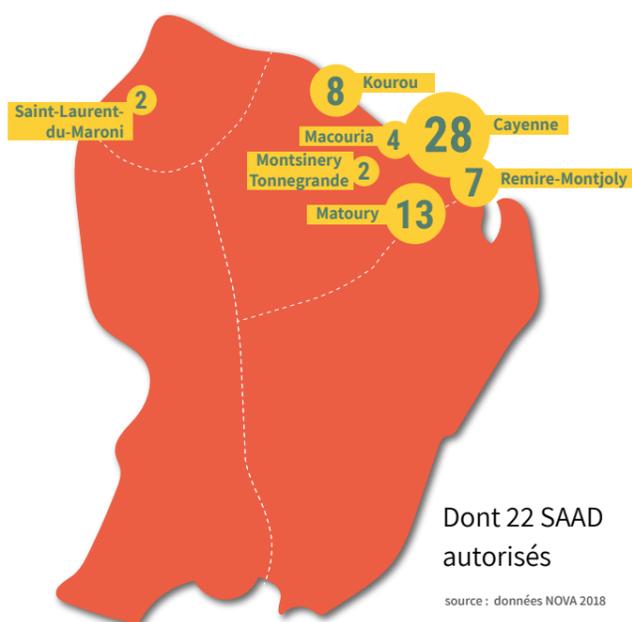
- accroît la vulnérabilité des usagers ;
- menace la capacité du secteur à se développer ;
- limite les professionnels quant à la réalisation d'un travail de qualité.

### La filière SAP

#### Quels sont les acteurs SAP ?



⇒ A l'instar de ce que l'on observe en métropole, **le secteur des SAP est dominé par les particuliers employeurs** (2 427 sont recensés par l'Urssaf en 2017, pour un volume global de 70 000 heures par mois (chiffre stable depuis 2016)).



### Centre littoral :

- 62% de la population,
- 83% de l'offre de services (dont 44% pour la seule ville de Cayenne).

Le secteur des structures SAP reste dominé en Guyane par les entreprises privées lucratives (83%).  
64 structures SAP répertoriées sur NOVA dont 22 dépendent du régime de l'autorisation.

## Enjeux relatifs à la filière

### 1. Enjeux Fonctionnels

- Double problématique des avances de trésorerie (en attente des aides APA/PCH) et des éventuelles pertes de créance (impayés) ;
- Turn-over (démissions, absence d'évolution professionnelle, licenciements, etc.) ;
- Difficulté de gestion de planning lorsque le territoire couvert est vaste ;
- Insuffisance de suivi de la qualité du service ;
- Faible capacité à répondre aux enjeux réglementaires.

### 2. Enjeux Structurels

- Dispositifs de solvabilisation de l'offre et de la demande insuffisants pour le contexte guyanais ;
- Faible demande dans l'ouest et l'intérieur guyanais qui s'explique par une méconnaissance des services à la personne et une difficulté d'accès aux droits ;
- Difficulté de développement d'une clientèle dans un contexte de concurrence du travail dissimulé ou illégal (notamment dans les villes frontalières) ;
- Dispositifs d'appui au développement d'une offre locale insuffisants (ex. financement pérennes, recrutements effectifs, etc.) ;
- Charges sociales et patronales trop importantes pour l'émergence de nouveaux OSP.

## Quels sont les profils des usagers ?

**Groupe 1: Séniors de + de 60 ans**

Profil 1: Personne âgée isolée dépendante  
Profil 2: Retraité(e) isolé(e) non dépendant(e)

658 bénéficiaires pour l'APA à domicile en 2017.

### Freins à l'utilisation des SAP :

Le coût (ex. 50% des personnes aidées par l'APA ont des ressources mensuelles inférieures à 739 euros par mois).

**Besoins :** Aide à l'entretien du cadre de vie ; aides aux actes essentiels de la vie quotidienne ; repas, prévention nutrition, lutte contre l'isolement, soins.

**Groupe 3: Les familles guyanaises**

Profil 5: Mère monoparentale  
Profil 6: Famille active

Parmi les 87 341 enfants allocataires CAF, seulement 358 perçoivent le Complément de Mode de Garde (CMG) pour une assistante maternelle, 123 enfants pour une garde à domicile et 11 pour un prestataire SAP intervenant à domicile (2017).

**Freins à l'utilisation des SAP :** Les familles favorisent la garde d'enfant chez une personne de confiance (famille, voisinage) et souvent sans déclaration ou contractualisation.

**Besoins :** Garde d'enfants ; soutien à la parentalité ; aide à l'entretien du cadre de vie (ménage, repassage, petit jardinage et bricolage)

**Groupe 2: Personnes en situation de handicap**

Profil 3: Adulte en situation de handicap  
Profil 4: Enfant en situation de handicap

2107 personnes sont bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé en 2015 (nb : sous-dotation en établissement pour enfants et adultes en situation de handicap).

### Freins à l'utilisation des SAP :

Difficulté d'accès aux droits et certains freins culturels à se faire aider par une tierce personne.

**Besoins :** Stimulation de l'éveil ; accompagnement à la vie quotidienne ; lutte contre l'isolement ; accès à l'éducation et aux loisirs ; transport adapté.

## Quels sont les profils-types des intervenants SAP ?

- Femme de 30 ans et +, employée en CDI, à temps partiel dans une TPE, sur un poste d'aide-ménagère/assistante de vie mais sans qualification professionnelle.
- Homme de 25 ans et +, employé en CDI, à temps partiel dans une TPE, sur un poste d'entretien des espaces verts et homme toutes mains.
- Femme de 40 ans et +, employée en CDI, à temps partiel dans une TPE, sur un poste d'assistante de vie et possédant le titre d'auxiliaire de vie.

## L'emploi et la formation

### Quelles sont les problématiques emploi-formation ?

- Insuffisance du nombre d'emplois déclarés engendrant un déséquilibre profond entre les offres d'emploi et le profil des candidats potentiels ;
- Volume important de candidatures mais non qualifiées ;
- Compétences ou expériences inadaptées ;
- Niveau de diplôme insuffisant ;
- Freins à la collaboration des SAP avec Pôle-Emploi (récurrence de non-conformité aux critères demandés, difficulté d'identifier un agent Pôle-emploi dédié aux SAP, manque de connaissance du rôle de Pôle-Emploi dans la formation des demandeurs d'emploi).

### La formation initiale SAP en Guyane

Outre les formations proposées par 11 établissements (tels que les lycées guyanais, l'IUT situé à Kourou ou encore le RSMA), 6 organismes indépendants proposent des formations délivrant des diplômes et/ou des titres professionnels relatifs aux métiers du secteur des services à la personne.

### La formation continue SAP en Guyane

Les structures SAP peinent à former leurs salariés. D'après l'enquête réalisée dans le cadre de ce CEP, seules 38% envoient effectivement des salariés en formation, principalement les structures plus anciennes et les franchises. Les trois principaux facteurs explicatifs de ce constat sont :

1. Le coût de la formation
2. La difficulté à remplacer les salariés
3. Manque de temps

### Enjeux relatifs à la formation

- L'offre de formation est essentiellement concentrée sur le centre-littoral (Ile de Cayenne et Kourou). Une offre SAP à Saint-Laurent-du-Maroni et Mana émerge ces dernières années ;
- L'offre de formation n'est pas dispensée dans les principales langues régionales (utilisation de la langue française essentiellement) ;
- L'offre de formation pré-qualifiante (ou par bloc de compétences) est à renforcer ;
- Nombreuses limites concernant l'insertion professionnelle consécutive à un cursus de formation initiale dans le secteur des SAP (ex. jeune diplômé à 18 ans et intégration dans le secteur en moyenne à l'âge de 30 ans) ;
- La formation continue et la possibilité de réaliser des périodes de stage à domicile ne sont pas développées ;
- Les organismes de formation manquent de visibilité sur la programmation pluriannuelle et les financements associés.

## L'attractivité des métiers SAP

Il existe un profond déficit de reconnaissance de l'expertise de ces métiers. En effet, ceux-ci sont encore traditionnellement considérés comme une activité relevant de la sphère privée et par corrélation, féminine et informelle.

### Quelles sont les évolutions prévisibles concernant la création d'emplois ?

Dans le cadre de cette étude, un ensemble de projections et d'estimations ont été réalisées afin d'établir des scénarii prospectivistes en matière de création d'emplois :

#### **Groupe 1 : Seniors de plus de 60 ans et personnes dépendantes**

- Environ 215 emplois créés aujourd'hui par 658 bénéficiaires de l'APA.
- **Projection** : à l'horizon 2030, les personnes âgées dépendantes seront entre 1700 et 3000 et, en conséquence, les créations d'emplois pourraient se situer entre 350 et 1 000 emplois à domicile à temps partiel.

#### **Groupe 2 : Personnes en situation de handicap**

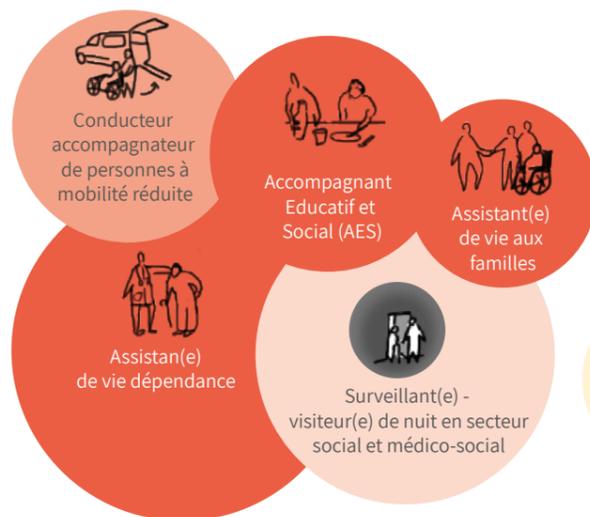
- 60 emplois créés par la PCH dans un contexte inchangé (2 107 bénéficiaires de l'AAH en 2015 dont 249 bénéficiaires de la PCH pour les aides techniques et humaines).
- 3 186 enfants non accompagnés par un établissement médico-social (sur la base d'un calcul qui croise le rapport du nombre de dossiers concernant les enfants et ouverts par la MDPH en 2015 avec le nombre de places existantes en services ou établissements).
- **Projection** : à l'horizon 2030, un potentiel de 300 et 600 emplois à domicile pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

#### **Groupe 3 : Familles**

- 2 658 emplois créés aujourd'hui par le particulier employeur.
- **Projection** : un chiffre qui pourrait progresser de + 1 500 emplois grâce à l'adaptation des dispositifs d'aide à la solvabilisation de la demande et à la lutte contre le travail dissimulé ou illégal.

## Cartographie des métiers des services à la personne en Guyane

### ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES



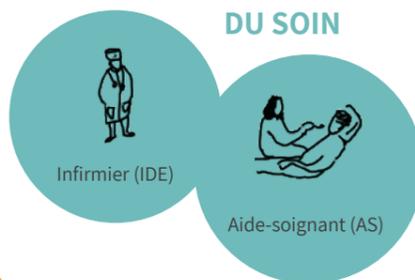
### GARDE D'ENFANTS



### LES MÉTIERS DE LA VIE QUOTIDIENNE



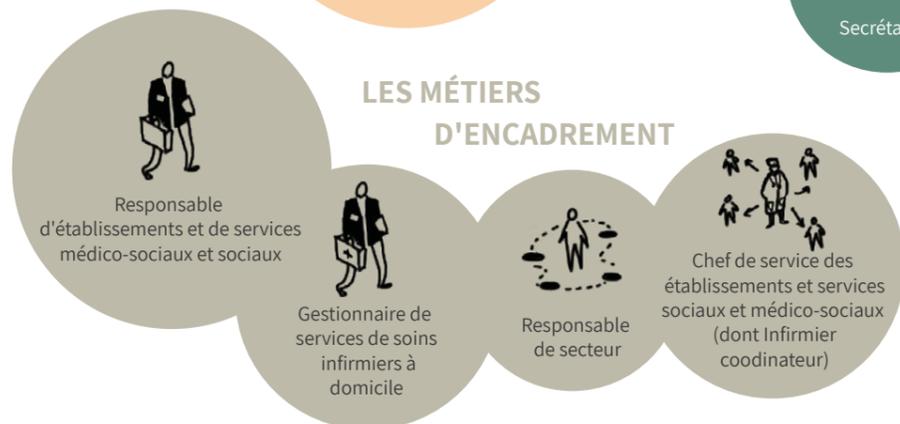
### LES MÉTIERS DU SOIN



### LES FONCTIONS SUPPORT



### LES MÉTIERS D'ENCADREMENT



## 2 Préconisations

Axe 1 - Développer et structurer la filière des Services à la personne (SAP)	Axe 2 - Soutenir la création d'emplois déclarés dans la filière SAP en Guyane	Axe 3 - Équilibrer et favoriser l'accès à la formation et aux compétences SAP dans l'ensemble du territoire
<b>Fiche action 1 :</b> Solvabiliser l'offre et la demande	<b>Fiche action 6 :</b> Construire un dispositif de sécurisation des parcours professionnels	<b>Fiche action 10 :</b> Développer l'attractivité des métiers SAP
<b>Fiche action 2 :</b> Adapter et diversifier la communication sur l'offre SAP à destination du grand public	<b>Fiche action 7 :</b> Soutenir l'émergence des dispositifs adaptés au regroupement des Organismes de Services à la Personne (OSP) ou à la mutualisation de moyens entre OSP	<b>Fiche action 11 :</b> Adapter et rendre plus accessible l'offre de formation
<b>Fiche action 3 :</b> Renforcer la sensibilisation et l'accompagnement à l'accès aux droits	<b>Fiche action 8 :</b> Renforcer l'accompagnement et l'orientation des candidats aux SAP par Pôle-Emploi	<b>Fiche action 12 :</b> Renforcer la formation professionnelle continue dans la filière SAP
<b>Fiche action 4 :</b> Soutenir la structuration des Organismes de Services à la Personne (OSP existants)	<b>Fiche action 9 :</b> Expérimenter des passerelles avec la filière SAP de la métropole et des Antilles.	<b>Fiche action 13 :</b> Préparer les métiers SAP de demain
<b>Fiche action 5 :</b> Faciliter l'émergence d'une offre SAP dans l'ouest et les communes de l'intérieur		