

LES SERVICES AUX HABITANTS

EN

PAYS D'OUCHE

**Etude réalisée à la demande de « Pays d'Ouche développement »
par Jean-Noël LESELLIER, consultant du Cabinet Access Etoile
d'octobre 2007 à janvier 2008**

Plan du rapport

I – Présentation et objet de l'étude

II – Calendrier, Champ, déroulement et méthodes utilisées

III – Analyse et évaluation de l'offre de services aux habitants

- a) l'offre dans le champ « Borloo »**
- b) l'offre de services de santé (hôpitaux, médecins, dentistes, infirmiers, kinésithérapeutes, pharmaciens, orthophonistes, orthoptistes, ambulanciers.**
- c) l'offre de services sociaux**
- d) l'offre de la poste**
- e) les commerces itinérants**
- f) les services pour l'emploi**
- g) les banques et établissements financiers**
- h) les coiffeurs et l'esthétique**
- i) la solidarité de voisinage et l'aide naturelle**
- j) l'offre des maisons de retraite**
- k) l'offre de garde collective d'enfants**
- l) l'offre de formation**

IV – les effectifs concernés par l'offre actuelle

- a) les structures**
- b) l'emploi direct**
- c) le Cesu préfinancé, cet inconnu**

V – Récapitulatif des emplois dans le cadre de l'offre actuelle

- a) dans le champ « Borloo »**
- b) dans les autres activités étudiées**
- c) total général**

VI – l'étude de la demande, analyse et interprétation des résultats d'un sondage auprès d'un échantillon représentatif

- a) l'échantillon interrogé, représentativité et redressement statistique**
- b) quelques caractéristiques de la population du pays en rapport avec la demande de services**
- c) analyse de la demande par type de services, évaluation de sa solvabilité et calcul du potentiel d'emplois immédiatement réalisables.**
- d) le choix des opérateurs**

VII – Conclusions et réflexions

VIII – Les perspectives de créations d'emploi

- a) à court terme**
- b) à moyen terme**
- c) à plus long terme**

IX – Pistes d'actions envisageables

« PAYS D'OUCHE DEVELOPPEMENT »

Etude sur les services aux habitants

Octobre 2007/janvier 2008

I - Présentation et objet de l'étude :

Les services aux habitants jouant un rôle dans le maintien de la population sur un territoire et sur son attractivité, Pays d'Ouche développement a demandé à Jean-Noël LESELLIER, dans le cadre de ses activités pour le cabinet Access Etoile, de réaliser une étude sur les services aux habitants. Il s'agissait de dresser un état des lieux, d'évaluer le potentiel de développement de ces activités et de dégager quelques pistes d'actions.

I - Calendrier, champ, déroulement et méthodes utilisées :

L'étude a été réalisée d'octobre 2007 à janvier 2008. Elle a été suivie par un comité de pilotage qui s'est réuni deux fois au cours de son déroulement. La première étape a consisté à réunir une documentation sur le Pays d'Ouche et ses caractéristiques puis à définir ce qu'il convenait d'étudier sous l'appellation « services aux habitants » et cerner précisément le champ de l'étude.

Ainsi, l'étude s'est intéressée aux services à la personne tels qu'ils sont définis par l'article D 129-35 (Loi dite « Borloo » sur les services à la personne), les services postaux, les commerces itinérants, les services pour l'emploi, les services bancaires, la coiffure et l'esthétique, les services de formation, les services sociaux, les services de solidarité et de voisinage, les services de santé (hôpitaux, médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, pharmaciens), les maisons de retraite et foyers logements, la garde collective d'enfants.

Par contre, le transport, les activités culturelles, de tourisme, restauration, hôtellerie, le bâtiment et le second œuvre du bâtiment, le commerce n'ont pas été inclus dans le périmètre de l'étude. D'autres services aux habitants qui auraient pu être inclus dans le champ de l'étude n'ont pas été pris en compte tels les assureurs, les services des mairies, les services de police et de gendarmerie, EDF-GDF, les services de lutte contre l'incendie

Le recensement de l'offre et de l'existant a été effectué à partir des données possédées concernant le territoire par les services de l'Etat, l'ANPE, le Conseil Général, la CAF, le conseil Régional, l'INSEE., et du diagnostic du territoire

établi par l'association de développement du Pays d'Ouche. Ce recensement a été complété par des entretiens avec les responsables de ces services et les acteurs du domaine étudié tant en Pays d'Ouche qu'au niveau départemental et régional.

Ce recensement a été difficile, pour certains domaines, à effectuer avec précision et exhaustivité, certains acteurs ne disposant pas d'outils notamment « informatique » leur permettant aisément d'identifier les données concernant le Pays d'Ouche. Ainsi, les bassins d'emplois, les zones d'activités, les bassins de vie, les cantons parfois les arrondissements sont des périmètres différents utilisés par différents acteurs (ex : la Poste, ANPE, Conseil général, etc) qui ne se recoupent que partiellement, les communautés de communes sont utilisées par certains acteurs et pas par d'autres. La dimension « Pays » n'est pas encore rentrée dans les statistiques des organismes officiels. Dans quelques cas, des extrapolations à partir de chiffres départementaux ont été réalisées ; Leur cohérence a été vérifiée par recoupement.

L'étude de la demande a été effectuée par sondage. Le support de l'enquête a été conçu à partir d'une analyse des contenus d'entretien avec les acteurs et quelques contacts et rendez-vous pris volontairement pris au hasard avec les habitants. Il a été testé sur une dizaine de personnes puis modifié en conséquence. La réalisation du sondage auprès des habitants a été confié à la société Communicator. Il a été réalisé par téléphone entre le 5 et le 9 novembre auprès d'un échantillon déterminé de manière aléatoire de 353 personnes qui ont accepté de répondre à un questionnaire d'une durée de 12 à 15 minutes. (En réalité, il a fallu interroger de 1525 personnes pour avoir des questionnaires complets, représentatifs et exploitables).

A partir d'une analyse et d'un rapprochement de l'offre existante et de la demande exprimée dans le sondage, le consultant en a déduit le potentiel de création d'emplois du secteur étudié. Ce potentiel a été relativisé pour tenir compte de la solvabilité de la population. Des points faibles et forts sont apparus. Le consultant en a déduit quelques pistes d'actions dont l'intérêt et l'opportunité restent à étudier mais qui pourraient, selon lui, être privilégiées.

III - L'offre de services aux habitants :

a) L'offre dans le champ « Borloo » :

Ce champ, strictement défini par la réglementation, recouvre 21 services qui sont la garde d'enfants, le soutien scolaire à domicile, la livraison de courses, la garde malade, l'assistance informatique et Internet à domicile, l'aide à la mobilité, la collecte et la livraison de linge repassé, la préparation des repas, l'entretien de la maison (ménage et repassage), le petit jardinage, le portage de repas, la surveillance et l'entretien de la résidence secondaire, prestations d'aide

à domicile aux personnes âgées pour le maintien à domicile, l'aide administrative, les petits travaux de bricolage dénommés activités « homme toutes mains », etc.

1- les acteurs du champ « Borloo » services à la personne en Pays d'Ouche: Il s'agit essentiellement de l'UNA POA et de l'ADMR qui indiquent couvrir quasiment presque tout le champ « Borloo » des services à la personne. Il faut aussi citer L'AIGLE AIDE EMPLOI qui est une structure d'insertion et exerce comme association intermédiaire.

Alors que sur l'ensemble du territoire national, on a vu se créer plus de 6000 nouvelles structures de services à la personne de juillet 2005 à décembre 2007, il nous faut constater que 2 seulement se sont créées sur le territoire du Pays d'Ouche, TIVI Ornais à Sainte Gauburge -Sainte Colombe (en mai 2007) et Services à la personne Alexandre Honoré (en décembre 2007) aux Vautieux dans la périphérie de L'Aigle. Ces trois dernières structures offrent peu ou prou les mêmes services, principalement le ménage, l'entretien de jardins, le petit bricolage.

D'autres structures ont des activités qui pourraient relever pour partie des services à la personne mais elles ne peuvent être agréées par la préfecture. (C'est le cas, par exemple, de CASA et Unicités pour le soutien scolaire ou l'activité d'écrivain public parce qu'elles ne sont pas réalisées à domicile ou d'ACI développement qui est un chantier d'insertion et ne pourrait de ce fait, semble-t-il être agréée)

ACI réalise des travaux, surtout pour des associations ou des mairies. Son activité pour les particuliers ne peut excéder 30% en raison, semble-t-il de la réglementation. Il s'agit de débarras de grenier, d'entretien d'espaces verts, de couture et retouche, de travaux de rénovation de locaux (peinture notamment), lavage, repassage, nettoyage de locaux, de travaux d'isolation. ACI joue un rôle de réinsertion pour des personnes souvent très éloignées de l'emploi et désociabilisées.

L'agrément par la préfecture a plusieurs conséquences, le bénéfice d'une TVA à 5.5% pour les structures commerciales et d'abattements de charges sociales patronales mais aussi une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50% des dépenses engagées pour le client imposable ou un crédit d'impôt de 50% pour les foyers non imposables (mais le crédit d'impôt ne s'applique pas aux retraités) dans la limite maximale de 15.000 euros par an.
--

L'offre se limite à quelques acteurs. Son rôle de concrétisation d'une demande latente est réduit pour deux raisons principales d'une part elle est principalement orientée vers les publics socialement défavorisés bénéficiant d'une prise en charge par des dispositifs publics de solvabilisation notamment l'aide sociale départementale et l'APA pour les personnes âgées d'autre part, il s'agit

d'associations qui ne pratiquent pas ou peu la démarche commerciale. Ce n'est pas dans leur culture et donc étranger à leur comportement habituel.

Il faut aussi parler de l'emploi direct qui compense par son importance la faiblesse du dispositif prestataire auprès des publics dits « actifs ». Nous reviendrons sur ces aspects lorsque nous parlerons ultérieurement des volumes d'emploi existants.

Le champ des services à la personne n'est pas totalement occupé. Ainsi, il n'y a pas sur le pays d'Ouche d'offre en ce qui concerne, le cuisinier à domicile, la garde et la promenade des animaux, l'assistance informatique, la livraison de courses (sauf par un magasin Proxi à AUBE), la garde à domicile d'enfants de moins de 3 ans est inexistante, de même que la surveillance et l'entretien de la résidence secondaire. Il n'existe aucune structure de cours particuliers à domicile (certains habitants y ont recours mais utilisent des organismes nationaux comme Acadomia ou Domicours qui leur délègue des professeurs sélectionnés par eux sur le secteur). Il existe un dispositif d'aide scolaire financé par la CAF dans les centres sociaux de la ville de l'Aigle mais ayant lieu hors domicile, il ne rentre pas dans le champ de la loi «Borloo». Le portage de repas n'existe que partiellement. Il a été mis en place par l'UNA sur la communauté de communes de Moulins La Marche et par le CIAS sur le Pays de l'Aigle sous le nom de « Malle aux repas ». Le reste du Pays d'Ouche n'est pas couvert.

L'ADMR et l'UNA répondent ponctuellement aux demandes des actifs mais ce n'est pas leur cœur de métier. Résultat, leur offre, en matière de ménage, de courses, de garde d'enfants, de soutien scolaire, de petit bricolage, d'entretien de jardin reste inconnue du grand public qui ne sait pas que ces services existent et n'imagine même pas qu'ils puissent exister sur leur commune. Pourtant des efforts d'informations sont faits mais probablement mal ciblés, ils n'atteignent pas leurs cibles. (Moins de 20% de l'activité de l'UNA et moins de 5 % de celle de l'ADMR ne concernent pas des personnes âgées).

L'offre est donc limitée. Elle ne couvre pas tout le champ des services à la personne et ne s'intéresse pas à tous les publics.

2 – Quand elle existe, l'offre reste confidentielle, elle n'est pas connue. Le sondage réalisé auprès d'un échantillon de 353 personnes représentatif de la population du Pays d'Ouche montre que, à part les personnes âgées pour lesquelles le taux est de 40%, 5% seulement des foyers d'actifs sont capables de citer spontanément un opérateur réalisant des services pour les familles à domicile sur le Pays d'Ouche.

b) – l'offre de services de santé (hôpitaux, médecins dentistes, infirmiers, kiné, pharmaciens, orthophonistes, orthoptistes,)

L'offre hospitalière est essentielle et si la réputation du centre Hospitalier de l'Aigle en tant hôpital de proximité n'est pas mauvaise, elle peut sûrement être améliorée. Il faut signaler que 50% des soins hospitaliers pour les habitants du Pays d'Ouche sont réalisés par l'hôpital de l'Aigle qui ne couvre pas toutes les spécialités médicales.

L'hôpital dispose de plusieurs services spécialisés : gynécologie obstétrique, chirurgie générale et digestive, orthopédique et traumatologique, gastro-entérologie, rhumatologie, pneumologie, orientation cardiaque, psychiatrie (33 lits + 33 places en hôpital de jour), angiologie, ophtalmologie, urgences, imagerie médicale équipé d'un scanner.

La maternité de l'hôpital (17 lits) réalise 550 accouchements par an. L'hôpital compte 70 lits en médecine générale polyvalente (cardiologie/pneumologie/gastro-entérologie/gériatrie), 43 lits en chirurgie (orthopédique, viscérale, ORL, Ophtalmo, Gynéco). Il possède 29 lits en moyen séjour et 10 lits de soins ambulatoires en médecine et chirurgie auxquels s'ajoutent 4 lits de soins sous surveillance continue.

Il y a actuellement un projet d'accueil de jour de 11 places pour les malades d'Alzheimer et un projet de HAD en partenariat avec l'ADMR. La direction souhaite renforcer les liens Ville/hôpital.

L'hôpital réalise 4000 actes chirurgicaux par an et possède un SMUR.

Il édite chaque mois près de 600 bulletins de paie (en incluant les maisons de retraite placées sous sa responsabilité soit un équivalent temps plein de 500 personnes. L'hôpital seul, hors maisons de retraite placées sous sa responsabilité, emploie environ 420 personnes. De ce fait, il est le premier employeur du Pays.

L'offre médicale de ville est quantitativement excellente avec 37 médecins dont 14 spécialistes, la densité médicale (10/10000 et 12.9/10000 avec les spécialistes) est supérieure à la moyenne nationale (9.29/10000) mais la démographie est inquiétante. En effet, sur la zone 55% des médecins généralistes ont plus de 55 ans. Et sur la ville de l'Aigle, la moitié des généralistes partiront en retraite dans les 5 ans qui viennent.

Les infirmiers qui seraient une trentaine selon le diagnostic territorial (nous n'en avons, pour notre part dénombré que 23) sont en nombre suffisant. La densité est supérieure à la moyenne nationale qui est de 8, 2 pour 10000 habitants.

Les officines de pharmaciens au nombre 11 sont suffisantes. En effet, la densité sur le Pays d'Ouche est de 1 officine pour 2600 habitants alors qu'au niveau régional elle est de 1 officine pour 2841 habitants et au niveau national de 1 officine pour 2987 habitants.

Le pays n'est pas, à ce jour, doté d'une structure louant, vendant et entretenant du matériel para médical pour le maintien à domicile. Ce manque devrait bientôt être comblé. Un des pharmaciens de l'Aigle compte créer très prochainement une structure dédiée à cette activité

Les kinésithérapeutes qui, sur le secteur, étaient 21 en 2000 ne sont plus que 17.

La situation est plus inquiétante, du côté des dentistes et orthodontistes, Ils étaient 7 en 2000. Ils ne sont plus que 6 et la plupart prendront leur retraite dans les prochaines années.

Il existe un service de soins infirmiers à domicile (SIAD) conventionné par la CRAM pour 67 lits/jour. Il exerce sous l'appellation SMAPAD. Ce service qui emploie une infirmière coordinatrice et une secrétaire à ¼ de temps fonctionne en partenariat avec les infirmiers libéraux et utilise 15 aides soignantes qui ne font que des toilettes médicales et non de confort.

Les ambulanciers sont sur le secteur au nombre de 3 et disposent de 10 ambulances et 13 véhicules sanitaires légers. Ils ont aussi des taxis mais que nous ne prendrons pas en compte, cette activité ne rentrant pas dans le champ de l'étude. La ville de l'Aigle accueille 2 orthophonistes et 1 orthoptiste. Parmi les professions qui tournent autour du médical, il faut indiquer la présence d'un prothésiste dentaire et d'une psychologue

L'ensemble des emplois liés de près ou de plus loin au monde médical et à la santé peut être évalué entre 600 et 650.

c) – l'offre des services sociaux

Il existe à L'Aigle une antenne du service de coordination de la circonscription d'action sociale de Mortagne qui est un service du Conseil Général. Le personnel de cette antenne, au nombre de 18, est salarié du Conseil Général. Parmi eux, on remarque 3 travailleurs sociaux qui s'occupent des familles d'accueil dans le cadre de l'ASE (aide sociale à l'enfance) et de la prévention /protection de l'enfance, ½ a en charge les handicapés en lien avec la MDPH d'Alençon, 1,5 est chargée des bénéficiaires du RMI et des bénéficiaires des minima sociaux. L'accueil et l'orientation (signalement d'enfants maltraités, dossiers APA, suivi des assistantes maternelles et des assistantes familiales,) emploient 6,5 personnes (dont 3 sur la ville de l'Aigle). Une personne s'occupe spécifiquement des personnes âgées dont le suivi de l'APA. Pour le service de PMI, 1 médecin fait des consultations. Il est assisté de 2 puéricultrices et d'une sage-femme à mi-temps. A noter, les locaux de l'action sociale du Conseil Général accueillent une antenne de la CAF de même que la structure d'accompagnement des familles (ex-AFAD) devenue AAFP/CSF. dont l'activité est conventionnée au titre de l'action sociale

Le CLIC n'est plus pleinement opérationnel depuis quelques mois et amorce une mutation dans son fonctionnement, son organisation, ses missions et son financement.

Les CCAS et CIAS, sauf ceux de l'Aigle et de La Ferté Fresnel ou Echauffour qui gèrent des maisons de retraite, ont des activités limitées aux secours de première nécessité, tels que des colis alimentaires et le repas annuel des anciens. Celui de l'Aigle déploie des aides diversifiées notamment pour l'emploi

(location de mobylette), aide aux familles à revenus modestes pour payer l'électricité, pour les vacances des enfants, etc) Les CIAS et CCAS, sauf celui de l'Aigle (15 salariés hors personnel de la maison de la petite enfance) n'emploie pas de personnel, celui des CSLH étant le plus souvent pris en charge directement par les communes ou des associations qui servent de structure – support.

Il existe à l'Aigle 2 centres sociaux d'une part CASA et d'autre part Unicités avec deux implantations. Ils sont tous deux conventionnés par la CAF et subventionnés par la mairie. Leurs activités sont très diversifiées : lieu d'accueil pour la PMI, écrivain public, accompagnement scolaire, ludothèque, centre de loisirs (ex centre aéré), organisateur d'animation photos, d'arts plastiques, d'archéologie, de cours de danse. Ces deux centres emploient à eux deux 13 personnes en équivalent temps plein. Leur situation financière paraît très précaire, ils doivent trouver le relais du dispositif emploi-jeunes dont ils étaient utilisateurs.

La Caisse primaire d'assurances maladie de l'Orne a installé à L'Aigle son service départemental de traitement et de création de dossiers. Il emploie 17 personnes en incluant les permanences hebdomadaires du service d'action sociale de la caisse tenues dans certaines communes comme Moulins La Marche.

Pour conclure ce paragraphe, nous citerons l'expression utilisée par un acteur du secteur social : « on passe à L'Aigle, on n'y reste pas ». Il voulait dire, par là, qu'un jeune cadre qui veut faire évoluer sa carrière ne reste pas sur place. Il voulait aussi illustrer la difficulté à recruter des personnes hautement qualifiées dans le domaine du travail social. Il est probable, mais ceci n'a pas été vérifié, que ce raisonnement pourrait s'appliquer à d'autres domaines.

Dans le secteur dit « social », l'emploi concerne au moins 66 personnes auquel il faut ajouter le personnel (temporaire le plus souvent ou à temps partiel) des CSLH que nous avons évalué à 10 en équivalent temps plein annuel.

d) – l'offre de la poste

La poste a considérablement modifié son organisation et sa présence géographique depuis quelques années. Aujourd'hui, à part le bureau central de L'Aigle, il existe seulement 3 bureaux de poste à La Ferté Fresnel, St Sulpice sur Risle, Aube. Sur le territoire du Pays, on trouve aussi 2 agences postales tenues par des employés communaux à Chandai et Crulai. L'innovation, très appréciée des habitants est la création de relais-poste qui sont tenus par des commerçants. On en trouve à Rai, Les Aspres, St Ouen sur Iton, Glos la Ferrière, Villers en Ouche, St Evroult/ND du Bois. Ces relais poste ne réalisent pas seulement des opérations postales (vente de timbres, distribution de paquets

ou de recommandés), ils agissent aussi pour le compte de la Banque Postale et effectuent des paiements sur livret ou sur CCP.

Le service de la poste dépendant de L'Aigle emploie 18 personnes auquel il faut ajouter les employés municipaux des agences postales. Il faut ajouter les bureaux de poste de Ste Gauburge et de Moulins la marche qui ne dépendent pas du bureau de L'Aigle et emploient 6 personnes pour la partie d'activités qui concerne le Pays d'Ouche.

Quant à la distribution du courrier, elle est organisée autour de 2 centres de distribution, l'un situé à L'aigle qui emploie 46 personnes en équivalent temps plein, et l'autre situé à Sainte Gauburge qui emploie 18 personnes pour la partie des ses activités située sur le Pays d'Ouche. La poste sur le Pays d'Ouche emploie au total 88 personnes en équivalent temps plein.

e) - les commerces itinérants

Les commerces itinérants ne sont pas, à proprement parler, des services. Mais ils ont été inclus dans cette étude en raison de leur dimension itinérante qui constitue un réel service et apporte un vrai plus aux habitants non autonomes ne disposant pas de moyen de transport. Il en est de même des marchés de proximité dans les communes non dotées de commerce.

Ainsi deux boulangers de L'Aigle desservent l'un Beaufai, Brethel, Ecorcei, Rai, St Hilaire sur Risle, St Pierre des Loges et l'autre St Sulpice sur Risle. Un boulanger de Moulins La Marche dessert Mahéru et La Ferrière aux Etangs. Un autre de Crulai va à Vitrai sous L'Aigle, un quatrième du Sap va chaque semaine à Heugon et St Nicolas de Sommaire. Un cinquième de Soligny la Trappe dessert St Aquilon de Corbion. Un sixième d'Ambenay va à St Martin d'Ecublei, Un autre du Sap va à Monnai.

Les autres professions alimentaires sont moins représentées.

Un charcutier de Soligny va jusqu'à Bonnefoi, Bonsmoulins, La Ferrière au Doyen, Mahéru, Planches, St Aquilin de Corbion,, St Hilaire sur Risle

Un poissonnier de Sotteville dessert Bonnefoi, Bonmoulins, St Evroult/N.D du Bois, et St Aquilin de Corbion

Un épicier du Sap organise des tournées hebdomadaires sur Heugon, Monnai, Villers en Ouche.

Enfin un boucher de Moulins La Marche dessert Aube, Beaufai, Brethel, Bonnefoi, Bonsmoulins, La Chapelle Viel, Crulai, Fay, La Ferrière au Doyen, Les Genettes, Irai, Mahéru, Menil-Berard, Planches, Rai, St Aquilin de Corbion, St Hilaire sur Risle, St Martin des Pezerits, St Pierre des Loges, Vitrai sous l'Aigle.

Le nombre d'emplois directs résultant de cette activité de services, complémentaire pour la plupart des commerçants concernés, peut être évalué à environ 5 emplois en équivalent temps plein.

Les marchés de proximité sont peu nombreux et desservent, à une exception près, des communes où il existe des commerçants sédentaires. Le mercredi et le samedi se tiennent des marchés à Ste Gauburge, le jeudi à la Ferté Fresnel et Moulins La Marche, le Dimanche à Crulai d'avril à Octobre. Ils concernent des communes, qui, à l'exception de Crulai disposent d'un équipement diversifié en commerces de base.

f) – les services pour l'emploi

A tout seigneur, tout honneur, l'Agence locale pour l'emploi. Elle est située à L'Aigle dans des locaux récents et modernes et emploie 16 personnes. Près d'elle, on trouve une antenne de l'Assedic qui occupe 4 personnes.

L'agence pour l'emploi de L'Aigle gère 870 demandeurs d'emploi inscrits en catégorie 1, 2 3. Parmi eux 92 avaient mis en priorité 1 et 40 en priorité 2, la recherche d'un emploi dans le secteur des services à la personne et à domicile. Apparemment, il n'y aurait donc pas de pénurie de main d'œuvre pour ces métiers. Par contre l'agence n'a pu fournir le nombre d'offres reçues pour ces métiers qui lui échappent pour partie. Remarquons que le niveau de formation et de compétences est très faible et que les employeurs utilisateurs des services de l'agence se plaignent d'un professionnalisme insuffisant.

La mission locale implantée à L'Aigle couvre également la zone de Mortagne au Perche.

.Elle a accueilli, en 2006, 1314 jeunes principalement âgés de 18 à 26 ans dont 80% ont un niveau scolaire égal ou inférieur au niveau V de la nomenclature interministérielle. Parmi ces jeunes 468 habitaient le Pays d'Ouche. 25% sont inscrits comme demandeurs d'emploi et indemnisés par l'Assedic, 48% sont demandeurs d'emploi non indemnisés et 26 % ne sont pas inscrits comme demandeurs d'emploi et ont donc un emploi ou une rémunération. Il faut savoir aussi que 60% des jeunes suivis par la Mission Locale n'apparaissent pas dans les chiffres du chômage et que les 50% qui sont sans ressource habitent généralement chez leurs parents. La mission locale emploie globalement 17 salariés dont 11 sur l'Aigle, en Pays d'Ouche. Ils essaient de mobiliser les jeunes vers l'emploi et les orientent vers des stages de qualification, ou de pré qualification ou vers l'apprentissage, une remise à niveau ou une insertion.

Quatre sociétés de travail temporaire sont implantées à L'Aigle, Adecco, Adia, Manpower, Vedioorbis. De plus la société Start- People (ex-Creyft) installée à Gacé place du personnel dans des entreprises aiglones. Interrogées, ces sociétés ont indiqué que leur clientèle est principalement, industrielle. A elles quatre, elles emploient 11 personnes, en structure administrative et commerciale permanente hors intérimaires. Il faut noter qu'elles sont appelées à jouer un rôle accru en matière d'emploi, à la suite de la réforme de l'ANPE qui a perdu le monopole légal du placement. Elles abordent le marché du travail dans cette nouvelle optique mais les habitants du Pays ne semblent pas en avoir conscience

et le savoir. Elles font maintenant du recrutement comme n'importe quel cabinet, et ce en dehors de toute mission d'intérim.

Les services et organismes dont l'activité est l'emploi occupent 42 personnes sur le Pays d'Ouche.

g) –les banques et établissements financiers

Neuf banques sont présentes sur le Pays d'Ouche.

La plus importante est le Crédit Agricole avec 28 salariés. Il a supprimé ses agences d'Echauffour et Glos la Ferrière et maintient une permanence une fois par semaine à Aube. En sus du bureau de L'Aigle, il existe des agences à La Ferté Fresnel, Moulins la Marche et Ste Gauburge.

En second lieu, on trouve le Crédit Mutuel, présent, lui aussi, en sus de L'Aigle, à Moulins La Marche et Aube. avec 12 salariés.

La Banque Postale est présente dans tous les bureaux de poste du Pays. Ses effectifs sont inclus dans ceux indiqués pour le service postal.

La BRO/CIC/CIO emploie 8 personnes dans son agence de l'Aigle tout comme la Caisse d'Epargne et la Société Générale

L'agence de la BNP Paribas située, elle aussi à L'Aigle n'emploie que 5 personnes.

La BPO est aussi présente à L'Aigle et emploie 6 personnes.

Enfin la BFM, qui est partenaire de la Société Générale est représentée à L'Aigle par cette dernière.

Aucun établissement bancaire n'a, à la différence, d'autres régions mis en place d'agences itinérantes sous forme de camions -agences passant dans les communes à jour et heure fixe.

Il faut cependant signaler que pour assurer une présence locale renforcée, le Crédit Agricole a mis en place, en s'inspirant du modèle de La Poste ce qu'il appelle des « points verts » certains étant qualifiés de « services plus ». Il s'agit de commerçants conventionnés par le Crédit Agricole et rémunérés à l'activité qui réalisent des opérations bancaires de dépannage ou de caisse pour des clients de la banque et peuvent réaliser certaines opérations basiques.

Toutes les banques se rendent à domicile, principalement chez les personnes âgées ou chez le client commerçant, industriel ou artisan. Cela fait partie des habitudes bancaires. Les banquiers de la place interrogés considèrent que les services bancaires seront de plus en plus réalisés par téléphone ou par internet.

Les banques et établissements financiers représentent 75 emplois sur le Pays.

h) – les coiffeurs et l'esthétique

On a dénombré 30 salons de coiffure sur le Pays d'Ouche. Ce chiffre a tendance à évoluer, le nombre de salons était inférieur de 4 unités en 2000. Pour répondre à certaines demandes, des coiffeuses, principalement, exercent à domicile, et volontairement à temps partiel. Elles sont 7 dans cette situation dont une esthéticienne. Leur nombre est inchangé depuis 2000. Deux d'entre elles travaillent localement pour une importante entreprise nationale de coiffure et d'esthétique à domicile. Les besoins sont convenablement couverts et répondent à la demande. La plupart de salons ont des salariés. Le nombre total des emplois pour ces activités a été évalué à 90 sur le Pays.

i) - la solidarité de voisinage et les aides naturelles

Ces activités n'ont pu être appréhendées. Elles existent mais n'ont pu être quantifiées. Elles sont souvent, à la limite du travail illégal ou clandestin parfois dit « au noir ». Ramener le pain ou le lait pour son voisin est très difficilement mesurable. Il peut s'agir d'un geste gratuit ou d'un échange de services. Il ne s'agit en aucun cas d'un emploi. Certains utopistes pensent à développer ce qu'ils appellent les îlotiers. Il s'agirait de personnes habitant un quartier et qui rendraient des services aux habitants dans une aire déterminée. Des étudiants sont logés gracieusement en échange de menus services, etc. L'aide naturelle d'un enfant qui prend en charge son parent dépendant peut créer un emploi lorsque le parent déclare employer un membre de sa famille et le rémunère comme tel. Dans ce cas, elle apparaît dans les statistiques de l'emploi direct à domicile. Il reste que le travail « illégal » dit « au noir » ou occulte existe dans des proportions qui semblent plus élevées qu'ailleurs mais il est, par nature, très difficilement quantifiable.

Concernant le réseau associatif, ses activités n'ont pu être quantifiées. Il n'existe aucun instrument statistique, les associations n'étant tenues à aucune obligation légale d'informations. De plus, les classifications NAF ou autres de l'INSEE ne permettent pas de les identifier de manière certaine et de connaître la nature de leurs activités.

j) – l'offre des maisons de retraite

Il existe 7 établissements accueillant des personnes âgées retraitées ou handicapées. Trois dépendent de l'hôpital de l'Aigle. Ainsi le nombre de places est de 78 à l'Aiglontine, 26 à Moulins la Marche, 36 en Ehpad à l'hôpital même, 50 en domaine sanitaire en hospitalisation de longue durée, 54 à Echauffour, 33 à Glos La Ferrière qui espère augmenter sa capacité pour la porter à 50 ou 60. On ajoutera à cette liste 3 foyers-logements, celui des Sapinettes, géré par le CIAS de l'Aigle qui possède 42 F1 ou F1bis, le foyer des tilleuls avec 41 logements et celui des Archers avec 40 logements. Ces deux derniers foyers logements sont gérés par la Seminor. Globalement, sur le Pays d'Ouche, il existe donc 400 places en maison de retraite, EHPAD et hospitalisation de longue durée soit une densité de 139 lits pour 10000 habitants. Ce taux est supérieur à

la moyenne nationale qui est 127,2/ 10000. On remarquera que le nombre de demandes d'entrée en maison de retraite et donc sur liste d'attente est inversement proportionnel aux prix de journée. Plus le prix est élevé, moins la liste d'attente est longue. Compte tenu du nombre de personnes en liste d'attente, du taux de personnes âgées sur le pays et de sa progression prévisible et certaine, on peut considérer que la création de nouveaux lits, dans la limite de 50 à 70 lits ne serait pas absurde à terme. Cependant, on attirera l'attention sur le fait que, compte tenu du coût des pensions dans les établissements, et des faibles retraites des pensionnaires, les familles préfèrent garder au domicile leurs aînés. En conséquence, l'arrivée en maison de retraite se fait de plus en plus tardive lorsque la famille ne peut plus assumer la charge physique et mentale de la dépendance. Cette évolution exige de prévoir dès maintenant des plateaux techniques plus sophistiqués pour faire face à des personnes classées en GIR I et II en plus grand nombre. Ces établissements emploient un effectif conséquent, 17 à Echauffour, 19 à Glos le Ferrière., 95 sont rattachés à l'Hôpital de L'Aigle. 10 sont employés dans les foyers logement (5 aux Sapinettes, 3 aux Tilleuls, 2 aux Archers). Le nombre total de salariés dans les structures dédiées aux personnes âgées est donc de 141.

k) – l'offre de garde collective d'enfants

Elle est très limitée. Il n'existe qu'un établissement multi –accueil situé à L'Aigle, dont le nombre de places va doubler passant prochainement à 48 dans le cadre d'un partenariat public privé. De même un relais Assistante Maternelle va voir le jour, dans le cadre d'un contrat « petite enfance ». Cette maison de la petite enfance emploie actuellement 18 personnes en équivalent temps plein. Pour les périodes non scolaires, des CLSH (ex- centres aérés) ont été mis en place à Moulins La Marche, Rai, Aube, Sainte Gauburge –Sainte Colombe, L'Aigle et aussi un CLSH maternel à L'Aigle pour les très jeunes enfants. Heureusement que les assistantes maternelles existent pour répondre à la demande de garde d'enfants émanant des familles. Les crèches ont la préférence des familles sur le plan des coûts mais les assistantes maternelles sont souvent préférées sur le plan de la flexibilité et de la souplesse de fonctionnement.

l) – l'offre de formation

Il n'existe aucun lycée agricole, aucune MFR sur le Pays. Le seul lycée est le Lycée Napoléon qui outre les baccalauréats généraux, prépare principalement aux métiers du bois et de l'ameublement ainsi qu'aux métiers de la mécanique. Le seul BTS préparé est celui de l'industrialisation des produits mécaniques. Le Greta dispense des formations professionnelles aux adultes et organise des stages de formation continue plutôt orientées vers le secteur industriel. Il n'existe aucune formation aux métiers de services sur le pays à part un BEP de secrétariat, et de BEP de comptabilité, et un Bac de sciences de gestion. Aucune formation dans le domaine social et « services à la personne » ou informatique

ou commercial n'existe. Il apparaît évident que l'offre de formation ne s'est pas diversifiée et n'a pas suivi les évolutions de l'économie qui s'est fortement tertiaisée depuis 30 ans. C'est un gros handicap pour le développement futur du pays et le maintien de ses jeunes. La palette des formations initiales doit être impérativement complétée par des formations conduisant vers les métiers de services.

On relèvera avec beaucoup d'intérêt, l'existence d'une école d'infirmières et d'une école d'aides soignants dans l'enceinte de l'Hôpital de L'Aigle. C'est quasiment le seul facteur d'attractivité du territoire dans le domaine de la Formation initiale ou continue dans le domaine des services. Ces établissements attirent des jeunes en provenance de plusieurs départements et ont un bon niveau. Ils font une sélection sur concours d'entrée.

Des organismes privés interviennent sur le territoire tel Via Formation, l'UFCV, L'INFREP, l'IRFA ou l'ISF. Ces organismes organisent une ou deux fois par an des cycles diplômants pour demandeurs d'emploi. Ils préparent au CAP « petite enfance » au DEAVS ou au titre d'assistante de vie aux familles (ADVf) du ministère du travail aux examens d'entrée à l'école d'aide soignants. Il peut aussi s'agir de remise à niveau, voire d'alphabétisation.

Le nombre de diplômés de niveau V et de personnes sans diplômes ou qualification est particulièrement élevé sur le Pays. C'est un grand défi pour l'avenir du Pays.

Pour obtenir le nombre exhaustif d'emplois dans le domaine de la formation, il faut ajouter l'effectif salarié de toutes les écoles primaires et de tous les collèges du Pays d'Ouche qu'ils soient publics ou privés. L'effectif du Lycée Napoléon est de 116, celui des 4 collèges publics et privés est de 255 personnes. Pour les écoles maternelles, le consultant a évalué les emplois à 250 personnes, instituteurs et personnel de services y compris celui des restaurants d'établissements. On ajoutera 1,5 emploi pour le centre de médecine scolaire et 8 personnes pour le centre médico - psychologique. Le total des emplois dans le domaine de la formation est donc de 635.

III – Les effectifs concernés par l'offre actuelle

Le nombre total, toutes activités confondues, d'emplois sur le pays d'Ouche serait à fin 2006 de 10.825 (sous toute réserve, selon certaines sources, il est question de 9985)

Nous allons voir, dans cette partie du rapport que l'effectif des services aux habitants étudiés ici, est important par rapport au total indiqué ci –dessus. De plus, il représente un atout pour le développement et la fixation de la main d'oeuvre, le maintien des retraités sur le territoire et l'attractivité du Pays d'Ouche.

a) les structures organisées

Les assistants familiaux qui travaillent pour l'ASE du conseil Général sont environ 70 pour 150 places d'enfants en famille d'accueil.

L'UNA emploie pour ses activités prestataires 131 personnes représentant un équivalent temps plein de 70 salariés auxquels on ajoutera l'encadrement et le personnel administratif constitué de 5 personnes. Ces salariés en activité prestataire travaillent pour plus de 400 foyers clients.

L'ADMR emploie pour ses activités prestataires une cinquantaine de personnes pour un équivalent temps plein de 16 salariés.

L'Aigle Aide Emploi facture 27000 heures/an à des particuliers réalisée avec 280 à 300 personnes différentes dans l'année. Ces heures représentent en équivalent temps plein 15 emplois auxquels il faut ajouter un effectif d'encadrement d'insertion de 7 personnes à temps complet.

ACI développement accueille de manière permanente 40 personnes en insertion auxquelles on ajoutera 4 permanents pour l'encadrement.

L'ex-AFAD devenue ADO, membre de la fédération AAFP/CSF qui travaille quasi exclusivement pour la CAF et le Conseil Général emploie sur le Pays d'Ouche 14 personnes (7 TISF, 5 DEAVS, 1 CAP « petite enfance » et un encadrant)

b) l'emploi direct

L'emploi direct par les particuliers représente un nombre important d'emplois à domicile.

Les employés de maison, au nombre de 520 pour les 1150 employeurs qui les emploient, en moyenne 9h 60 par semaine au total, représentent 75 équivalents temps plein. Sont inclus dans ce chiffre d'une part les salariés (11 sur le pays d'Ouche) qui dans le cadre de l'accueil familial reçoivent des personnes âgées à leur domicile d'autre par les salariés gérés administrativement par des structures ayant une activité dite « mandataire ».

La garde d'enfants au domicile personnel de la famille, dispositif onéreux, est peu développé sur le secteur. Seules 6 familles l'utilisent pour 5 équivalents temps plein.

Par contre, les assistants (antes) maternels (elles) sont très répandus (es) sur le secteur. Selon la CAF, ils sont 160, salariés par près de 500 familles employeurs. Ces assistants maternels qui gardent chacun entre deux et trois enfants, à temps complet, représentent 150 emplois en équivalent temps plein.

Globalement, les emplois à domicile, rentrant ou non dans le champ « Borloo » des services à la personne représentent un volume en équivalent temps plein de 471 personnes soit 900 personnes à temps partiel (mi-temps).

Ainsi, on pourrait affirmer que les services à domicile, qu'ils soient dans le champ social ou dans le champ marchand ou de l'emploi direct, sont le premier employeur du Pays d'Ouche

Si l'on regarde l'évolution des effectifs employés sur les années 2004, 2005, 2006, et l'utilisation des services à la personne tels qu'ils sont définis dans le champ « Borloo », il faut constater que la loi sur les services à la personne de juillet 2005, à la différence de beaucoup d'autres territoires, n'a eu que très peu d'effet en Pays d'Ouche. L'évolution des effectifs a été surtout le fait d'une part de l'APA qui a permis à des personnes âgées de recourir aux services dont elle avaient impérativement besoin d'autre part est la conséquence du développement de l'emploi féminin qui réclame des emplois de garde d'enfants alors que la natalité se maintient à un niveau élevé.

Il y a plusieurs raisons à cette situation.

D'une part, il n'y a pas eu d'offre nouvelle significative dans le domaine des services qui se soit fait connaître ou qui soit connue et susceptible de permettre ou de faciliter la concrétisation d'une demande latente d'autre part, le cesu préfinancé ne s'est pas du tout développé sur le Pays.

c) le Cesu préfinancé :

Le Cesu préfinancé qui est un puissant instrument de solvabilisation de la demande n'est pas connu et est presque inexistant sur le Pays d'Ouche. Les organismes agréés, ADMR, UNA, L'Aigle Aide Emploi en reçoivent en paiement, en moyenne chacun 2 à 5 par mois. Il s'agit le plus souvent de CESU remis par le comité d'entreprise du Crédit Agricole aux salariés ou par une caisse de retraite à ses ressortissants pour les aider à payer des prestations suite à des retours à domicile après hospitalisation.

Selon une enquête effectuée auprès de 11 parmi les plus gros employeurs (Bohin, Tréfinmétaux, Acument, Famar, IMV, Wagon automobile, Leclerc-St Sulpice, Frenehard et Michaux, Mairie de l'Aigle, IME des Nouettes, Intermarché/Bricomarché) du pays (représentant 2170 emplois soit environ 20% des emplois du Pays), pas un n'utilise cet outil. Chez un seul, le Comité d'entreprise l'a mis à l'étude. Les raisons sont très diverses depuis, le « je ne sais pas de quoi il s'agit, qu'est-ce que c'est ? Je n'en ai jamais entendu parler » ou « c'est le groupe qui décide, on fait partie d'un groupe et on suit les instructions, ce n'est ni à l'étude ni en projet. » jusqu'au « c'est le comité d'entreprise qui s'occupe de ça » ou « on n'a jamais eu de demande ni des salariés ni des représentants du personnel ». Ces expressions reflètent un manque d'informations ou la passivité et l'absence de liberté ou d'esprit d'initiative.

IV – Récapitulatif des effectifs concernés par l’offre actuelle :

a) dans le champ « Borloo » : 471 emplois en équivalent temps plein représentant environ 950 emplois à mi temps. Le taux de développement de ces activités est de l’ordre de 4% par an (taux calculé par extrapolation des données concernant le département de l’Orne fournies par le Groupe IRCHEM, la caisse de retraite du secteur).

b) hors champ « Borloo ». Concernant les chiffres de l’emploi hors « Borloo » pour lequel il n’a pas été toujours possible d’obtenir des données fiables, l’auteur de ce rapport a été contraint à des évaluations. Le lecteur trouvera ci-après un tableau récapitulatif des éléments déjà cités :

- Domaine santé : 650 emplois
- Services sociaux : 66 emplois
- La Poste : 88 emplois
- Les commerces itinérants : 5 emplois
- Les services pour l’emploi : 42 emplois
- Les banques et établissements financiers : 75 emplois
- La coiffure et l’esthétique : 37 coiffeurs + leurs salariés soit au total 90 personnes environ
- La solidarité de voisinage et les aides naturelles : ne sont pas quantifiables
- Les maisons de retraite et les foyers logement : 141
- La garde collective d’enfants : 18 + les salariés des CLSH (hypothèse de 10 ETP annuels)
- La formation : 120 au Lycée Napoléon + 255 dans les quatre collèges publics et privés + pour les écoles maternelles et primaires, une hypothèse 250 personnes, 1,5 pour la médecine scolaire, 8 pour le centre médico psychologique.

Ces emplois hors champ de la loi sur les services à la personne sont au total de 1820.

c) total général :

Ainsi, les services aux habitants tels qu’ils ont été définis pour cette étude représentent un total de 2291 emplois en équivalent temps plein. Ces effectifs constituent plus de 40% de l’emploi total du Pays d’Ouche si le calcul est effectué en emploi brut non ramené en temps plein.

Aujourd’hui, l’emploi dans les services aux habitants tel que nous l’avons défini est beaucoup plus important, et de très loin, en volume que l’emploi industriel particulièrement métallurgique et mécanique qui est depuis plus de deux siècles une tradition des activités locales du Pays d’Ouche. Ces emplois tertiaires

prennent notamment le relais des activités textiles qui ont quasiment totalement disparu, ces dernières années.

:

IV – L'étude de la demande, analyse des résultats d'un sondage, évaluation du potentiel de développement des activités de services aux habitants

L'analyse de la demande a été réalisée au moyen d'un sondage auprès d'un échantillon représentatif de la population du Pays.

a) l'échantillon interrogé, représentativité et redressement statistique

Le sondage a été réalisé par téléphone du 5 au 9 novembre 2007. 1526 personnes ont été interrogées pour obtenir 353 questionnaires exploitables. Les numéros de téléphone des personnes interrogées étaient choisis de manière aléatoire par l'ordinateur qui composait les numéros. Par contre le nombre de personnes interrogées dans chaque commune a été calculé en fonction du pourcentage de foyers que représentait chaque commune dans le Pays.

Après vérification, il est apparu que l'échantillon interrogé était très peu éloigné de la structure de la population en terme de revenu, d'emploi, d'âge, de situation familiale, de catégorie socio-professionnelle, de composition de la famille. En conséquence, les redressements statistiques ont été très limités. (le pourcentage de retraités était légèrement supérieur dans l'échantillon à la réalité, à l'inverse le nombre d'ouvriers était plus faible de même que celui des occupants de résidences secondaires).

b) Rappel de quelques caractéristiques de la population en rapport avec la demande de services :

Rappelons que le Pays d'ouche comptait à fin 2006, 28.681 habitants répartis dans 16.307 foyers auxquels il faut ajouter 2200 résidences secondaires dont la majeure partie des habitants n'est pas fiscalement domiciliée sur le Pays. On précisera que le nombre de foyers imposables en 2006 est de 7.831 (soit 48% des foyers) ce qui est inférieur à la moyenne nationale (52%), qu'il y a 608 bénéficiaires du RMI (ce qui représente 13% des bénéficiaires du département alors que le Pays ne représente que 10% de la population du département de l'Orne), que le nombre de personnes titulaires d'un diplôme inférieur au baccalauréat est de 63% (très supérieur à la moyenne régionale et nationale), que les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 27% de la population, tandis que les moins de 20 ans représentent 19.95% de la population. Quant aux revenus, on indiquera que le revenu fiscal moyen (foyers imposables et non imposables confondus) était en 2006 de 14.444 euros, inférieur à la moyenne départementale.

c) Analyse des résultats du sondage, la demande par type de services et évaluation de sa solvabilité, détermination du marché potentiel en terme d'emplois.

Les résultats sont classés par ordre décroissant de la demande dite globale et spontanée que celle-ci soit solvable ou non

1 – Le ménage et l'entretien de la maison :

C'est la demande la plus forte. 1924 foyers expriment un besoin non satisfait. Il s'agit pour 55% de personnes âgées de plus de 65 ans et pour 40 % de foyers âgés de 35 à 65 ans. De plus 10% des demandeurs ont des revenus inférieurs à 500 euros par mois, et 44% entre 500 et 1000 euros. Cette demande, selon les études nationales sur les comportements de consommation de ce type de services, n'est pas en l'état solvable sans une aide complémentaire. En conséquence, les calculs de concrétisation envisageables en l'état ne concernent que 46% de la population.

Compte tenu de ce que l'on connaît de la demande des ménages qui est de 2,5 heures/ semaine en moyenne nationale, on peut estimer le marché solvable immédiatement sur 885 foyers pendant 47 semaines à 103987 heures /an représentant 58 emplois à temps plein (118 emplois à mi-temps).

Ce même raisonnement a été utilisé pour tous les besoins étudiés. Il n'est présenté ici qu'à titre d'illustration de la méthode de calcul utilisée pour convertir les besoins en emplois potentiels.

2 – L'entretien du jardin :

1040 foyers disent avoir des besoins et 769 sont disposés à payer pour ces activités. 45% de la demande est le fait de personnes âgées de plus de 65 ans. Les demandeurs, dans l'ensemble, sont prêts à dépenser entre 25 et 50 euros par mois, en moyenne, et estiment leurs besoins entre 1 et 3 heures par mois. Par voie de conséquence, une telle activité peut représenter un potentiel d'environ 3 emplois sur le Pays.

3 – Le petit bricolage ou « homme toutes mains » :

650 foyers expriment un besoin mais seulement la moitié est disposée à payer le service pour une heure par mois. Le budget envisagé est de 40 euros par mois. Cette activité est donc susceptible de générer 2 emplois en équivalent temps plein ou 4 emplois à mi-temps.

4 – L'informatique :

659 foyers sont demandeurs de services à domicile en matière informatique. Toutes les tranches d'âge sont concernées et sont demandeuses. 66% des demandeurs ont des revenus compris entre 1500 euros et 2500 euros par mois. Le budget envisagé est de 30 euros par mois ce qui est insuffisant pour une heure de dépannage par mois y compris le déplacement. La demande n'est donc solvable que pour la moitié environ. La création de 2 emplois à temps plein est ici possible pour cette activité.

5 – La garde d'enfants :

604 foyers sont demandeurs d'une solution pour partie payante pour répondre à leurs besoins. Il s'agit, naturellement de foyers tous âgés entre 25 et 45 ans. Leurs revenus se situent pour 33% entre 1000 et 1500 euros, pour 33% entre 1500 et 2500 euros, pour 33% entre 2500 et 3500 euros.

Mais les budgets indiqués par les familles, eu égard au volume d'heures demandé (4000), pose des questions de solvabilité de la demande. Celle-ci n'apparaît solvable qu'en petite partie à hauteur d'un emploi à mi-temps. Par contre, pour la garde régulière et répétitive, avec aide à la famille dans le cadre de la PAJE (prestation d'accueil du jeune enfant), la demande pourrait être considérée comme solvable et créer environ 3/4 emplois en équivalent temps plein ou 6/8 emplois à mi temps.

6 – Les démarches administratives :

440 foyers sont demandeurs mais seulement 200 accepteraient de payer un tel service. La demande émane principalement de foyers âgés de plus de 65 ans pour un budget de 70 euros par mois représentant un maximum de 2 heures mensuelles d'intervention. Une telle activité peut représenter un potentiel de 3 emplois dans le Pays. Certains des sondés citent spontanément le secrétaire de mairie comme rendant ce service gracieusement.

7 – L'aide pour les courses :

Plus de 700 foyers utilisent actuellement une aide principalement de voisinage pour faire leurs courses mais seulement 300 accepteraient de payer ce service. Ils font en moyenne leurs courses 6 fois dans le mois et évoquent un budget mensuel de 25 euros ce qui fait 4 euros par course. Cette activité, organisée peut générer en période de croisière 2 emplois et probablement plus si la demande solvable croît.

8 – La promenade et les soins quotidiens aux animaux de compagnie :

275 foyers ont manifesté leur intérêt pour cette activité. Ils sont prêts à payer pour une heure par semaine à y consacrer un budget mensuel de 40 euros.

9 – L’accompagnement extra-scolaire :

Près de 300 familles disent organiser le transport de leurs enfants pour des activités extra scolaires. 120 ne sont pas satisfaites par la solution qu’elles ont trouvée. Mais seulement 60 sont disposées à payer un tel service qui n’est pas quotidien et doit être jumelée avec d’autres activités pour être susceptible de créer un emploi. En elle-même, cette activité ne pourrait équilibrer ses comptes.

10 – La surveillance et la maintenance de la résidence principale ou secondaire en cas d’absence :

400 foyers seraient disposés à payer un tel service et y consacrer 40 euros par mois en moyenne. 50% des demandes se situent dans la tranche de revenus 1500/2500 euros et 50% également dans la tranche 55 à 65 ans. Cette activité, quand elle existe ailleurs en France est couplée avec des activités d’entretien de jardin ou de la maison lorsqu’il s’agit d’une résidence secondaire. Les demandeurs sont pour la moitié des propriétaires de résidences secondaires.

11 – Un chauffeur pour conduire en cas de besoin, le véhicule personnel :

Cette activité est demandée exclusivement par des personnes âgées de plus de 65 ans qui sont disposées à dépenser une trentaine d’euros par mois pour cela. Plus de 200 formulent cette demande. Cette activité, en elle-même, est susceptible de créer un emploi, au moins.

12 – La livraison de repas :

220 expriment un besoin mais seulement 55 sont disposés à payer le service de livraison. Cette activité devra être combinée avec d’autres pour permettre la création immédiate d’1 emploi. Mais à terme, si toute la demande devient solvable, ce sont 2 voire 3 emplois qui peuvent être créés

13 - Le soutien scolaire et les cours particuliers :

Moins de 150 familles expriment un besoin dans ce domaine. Elles ont recours au travail clandestin qui semble assez développé dans cette activité ou utilisent des sociétés nationales qui leur délèguent un intervenant (enseignant ou étudiant du supérieur). La demande est très faible sur le Pays. De plus, en raison du nombre de matières et de niveau concernés, cette activité n’apparaît pas susceptible de générer des emplois, mais des compléments d’activités à des emplois déjà existants ou des occupations pour des bénévoles ou des retraités.

14 – Autres activités ayant fait l’objet du sondage :

Un certain nombre d'activités n'ont fait l'objet d'aucune demande. D'autres ne recueillent dans l'échantillon interrogé qu'une ou deux manifestations d'intérêt ce qui est insuffisant pour pouvoir faire l'objet d'une extrapolation statistique. Parfois, aussi, les quelques demandes enregistrées sont incohérentes ou trop dispersées sur le plan des statistiques.

Cette absence de demande pour certaines activités faisant l'objet du sondage concerne les soins personnels non médicaux, (toilette, habillage, aide à la promenade, aide à la prise des repas) ce qui laisse supposer que l'offre actuelle, qui est le fait de l'UNA et de l'ADMR, répond aux besoins comme pour la lecture ou la présence d'une compagnie, pour la télé assistance, ou l'aide médicale à domicile du type garde-malade, la préparation des repas quotidiens, la cuisine et le service à l'occasion de réceptions privées à domicile.

d) le choix des opérateurs :

Lorsque l'on interroge, les sondés sur le choix d'un mode d'utilisation, on constate que les associations sont plébiscitées. 68% des foyers y auraient recours de préférence à l'emploi direct 15% ou aux entreprises 11% tandis que 6% parlent de personnes de confiance. Sous cette appellation, se cache souvent le travail illégal ou clandestin souvent appelé « au noir », avoué mais déguisé.

Cette situation est la même sur tout le territoire national. Les activités de services à domicile ne sont pas considérées, généralement, comme des activités exigeant de vraies compétences professionnelles et des savoirs. Les clients ou usagers considèrent qu'il ne s'agit pas de compétences professionnelles puisque ce sont des activités qu'ils réalisent habituellement. L'association, dans l'esprit de nos concitoyens, convient donc à ces activités « non professionnelles ».

D'une manière générale, les entreprises se créent et se développent, depuis la fin de 2005 à un rythme accéléré. Il faut constater que le Pays d'Ouche est, jusqu'à présent, resté à l'écart de ce vaste mouvement. Ces entreprises se créent surtout dans les activités concernant les familles et peu dans l'aide aux personnes âgées où les associations, pour des raisons historiques, dominant très largement la demande.

VII – Conclusions et réflexions.

Nous sommes dans une économie de voisinage typique d'une offre non connue ou inexistante ou peu développée encore appelée économie résidentielle ou économie de petits revenus ou économie de rente ou économie assistée. Il s'agit d'un aspect dominant mais non exclusif, le Pays possédant des activités d'économie de production de biens et services.

. Cette étude constitue une première approche des services aux habitants sur le Pays d'Ouche.

Elle peut constituer le point de départ de l'établissement d'un diagnostic partagé qui aurait pour objectif de faire se rencontrer les élus, les acteurs, publics et privés, sociaux, associatifs et marchands, offrant des services tant à domicile que de manière collective et de construire avec eux un plan d'action des services sur le territoire.

Par ailleurs, on remarquera que l'étude, en profondeur, de la psychologie des habitants montre un attachement profond au territoire et au logement autonome.

Sur un plan démographique, un des enjeux majeurs du Pays est de faire face à une quasi stagnation du nombre d'habitants qui sera la conséquence (malgré un bon taux de natalité) d'une diminution probable du nombre des jeunes actifs qui quittent le pays et d'une augmentation inéluctable du nombre des seniors. Il y a les seniors qui vieillissent sur place, ceux qui reviennent au pays et les résidents secondaires qui viennent se retirer au pays.

Il faudra aussi prendre tenir compte du fait que la structure de l'appareil « productif » industriel ou de services comporte peu d'emplois de cadres ou de professions dites intermédiaires que les revenus et salaires sont plutôt faibles se situant en dessous de la moyenne départementale et régionale et qu'il y a beaucoup de publics aidés ou ressortissants de services sociaux.

Dans ce contexte, Il apparaît indispensable d'anticiper les évolutions démographiques ce qui suppose de répondre à deux questions essentielles : Comment maintenir les jeunes ou en faire venir sur le territoire ? Comment répondre aux aspirations des nouveaux retraités qui peuvent être, pour partie d'ex- résidents secondaires ?

. Compte tenu des caractéristiques du pays, ce projet ne pourra être qu'intergénérationnel ou trans générationnel.

C'est un véritable projet ou plan de développement des services sur le territoire qu'il faut construire et pour inclure la dimension générationnelle, il devra prendre en compte le soutien des solidarités familiales qui crée le lien social et sociétal et développer les activités de services.

Parallèlement, L'Aigle doit rester la ville phare du Pays. Ce facteur d'attractivité doit subsister et se renforcer mais ce rôle ne doit pas se faire au détriment d'une zone rurale qui doit développer sa propre attractivité avec ses atouts propres. Il y a une complémentarité entre les services qui peuvent être plus collectifs en zone de concentration urbaine et plus individualisés ou itinérants en zone rurale. C'est la forme et le mode d'exercice qui peut être différent. Les services doivent être présents sur tout le territoire ou alors on doit pouvoir y accéder depuis chaque point du territoire.

VIII – Les créations possibles d'emploi dans les services à la personne :

a) à court terme :

La création d'une offre nouvelle destinée à de nouveaux utilisateurs potentiels et la diffusion de manière continue et bien ciblée d'une information sur l'offre existante de la part des opérateurs actuels serait susceptible de créer immédiatement, la demande étant là, insatisfaite et potentiellement solvable, 95 emplois à temps plein ou 190 emplois à mi- temps.

b) à moyen terme :

En supposant que les foyers du Pays d'Ouche soient utilisateurs des services à la personne (champ « Borloo ») dans les mêmes proportions que l'ensemble de la nation en 2006 soit 23 % et que ce phénomène se produise dans les 5 ans qui viennent, ce sont plus de 4000 foyers qui seraient utilisateurs soit un presque doublement. Dans cette perspective, la création de 200 emplois légaux est envisageable, en supposant que la part du travail clandestin reste inchangée.

On remarquera de plus que si tous les besoins exprimés aujourd'hui par les habitants étaient solvables et dont le sondage n'est que le reflet, ce sont précisément 300 emplois légaux qui pourraient être créés en Pays d'Ouche. Les chiffres concordent et sont cohérents entre eux.

c) à plus long terme :

La demande, en supposant que tous les autres paramètres qui ont une influence sur elle restent inchangés (sauf la création d'une offre complémentaire), va naturellement croître par le jeu du vieillissement, du développement de l'activité féminine (si le taux de fécondité reste stable). On peut penser à la création de 150 emplois dans les services à la personne en équivalent temps plein dans les 15 ans qui viennent par le seul jeu des évolutions naturelles.

Il n'est pas interdit de rêver. Si l'ensemble des employeurs publics et privés distribuait à tous leurs salariés des CESU préfinancés utilisables pour payer des services à la personne rentrant dans le champ de la loi « Borloo » et abondaient le dispositif au maximum prévu par la réglementation (1830 euros par an et par salariés exonérés de charges sociales)..... Ce sont plus de 500 emplois nouveaux en équivalent temps plein qui pourraient être créés en Pays d'Ouche, soit plus de 1000 emplois à temps partiel. Ce calcul est théorique, encore faut-il qu'il y ait une demande en face mais au moins, dans cette hypothèse, le problème de la solvabilisation de la demande ne se pose plus. De plus, on sait sur le plan économique que c'est l'offre qui tire et crée la demande

Pour arriver à ces résultats, un certain nombre d'actions doivent être engagées

IX - Pistes d'actions envisageables

Il s'agit d'une liste non exhaustive et indicative d'orientations qui pourraient être prises.

- Encourager la création d'entreprises ou de filiales d'entreprises déjà existantes mais dédiées aux services à la personne qui peuvent être agréées pour bénéficier des avantages fiscaux, dans les créneaux détectés comme potentiellement rentables. (exemple : petit entretien de jardins)
- Faire connaître l'offre et informer régulièrement les habitants (plateforme d'informations avec un numéro téléphonique, ou/et annuaire ou/et dépliant et/ou segment consacré à l'offre de services à domicile ou aux habitants sur le site Internet du Pays)
- Actualiser l'offre de formation initiale, notamment de l'Education Nationale vers les services en général et les services à la personne en particulier. (ce point est crucial pour l'avenir)
- Renforcer l'offre « dépendance » pour tranquilliser et rassurer les habitants tant sur le plan « domicile » que sur le plan des établissements d'accueil collectif.
- Développer le nombre de familles d'accueil et faisant connaître ce dispositif.
- Renforcer le nombre de possibilités d'accueil pour les jeunes enfants (assistantes maternelles, RAM, Haltes-garderies et crèches, CLSH)
- Faire connaître le CESU, par des réunions d'informations après de toutes les entreprises et acteurs publics ou privés sur le secteur (municipalités), acteurs grands, petites ou moyens, artisans, industriels ou commerçants.
- Faire connaître le dispositif des agréments
- Une étude approfondie sur les motivations, les besoins des propriétaires et occupants des résidences secondaires dans l'immédiat et à terme, est à mener. Elle pourrait être riche d'enseignements pour orienter le développement des services sur un plan local. En effet, les résidences secondaires représentent plus de 10% des habitations et ce nombre croît régulièrement depuis 20 ans. La présente étude n'a pu aborder, cet aspect dans le détail.
- Créer une agence de développement ou ce qui pourrait y ressembler pour canaliser et mobiliser les énergies. Elle pourrait pour commencer ses activités orienter ses travaux vers les services.