

# Des entreprises au service des seniors

Quand on parle de silver économies, on pense souvent aux services à la personne (SAP). À la Martinique, les services (qui englobent les SAP) concentrent près des deux tiers des besoins en main d'œuvre et constitue le premier secteur pourvoyeur d'emplois en Martinique (1). Les SAP s'adressent aussi aux seniors.

Le marché des seniors est complexe et, pour réussir dans les services à la personne comme dans tout autre secteur de la silver économie, il faut

bien connaître les seniors. C'est ce que rappellera Hervé Sauzay lors de la formation Réussir sur le Marché des seniors à la Martinique organi-

sée à la Martinique les 10 et 11 septembre par Happy Silvers.

**Dominique Felvia, happysilvers.com, cabinet conseil en silver économie**

## ■ ILS ONT DIT

### Les services aux seniors

**Sandra Xavier, directrice d'ASEP**

« Les SAP couvrent un nombre important de besoins à domicile. Cela va de l'entretien du cadre de vie aux interventions plus intimes comme l'aide à la toilette. La nature de chaque prestation dépend de la personne aidée. Certains seniors font appel à nos services pour profiter de leur temps libre, d'autres pour les aider à préserver leur autonomie. Chaque besoin exprimé est important même quand il s'agit simplement d'écoute ou de présence. »

### Maîtriser les subtilités liées à ce public

**Patrick Mariello, président de Volonterre**

« Travailler auprès des seniors est une vraie leçon d'humilité car on ne peut s'imposer sur un marché qui s'est imposé à nous. Toutefois, avec le temps et l'expérience, il devient possible de maîtriser les subtilités liées à ce public. Pour cela, il faut savoir user de patience et d'humanité. Pour les entrepreneurs souhaitant démarrer une activité dans les SAP, mon meilleur conseil serait de rejoindre le réseau Performance SAP. »

### Pourquoi se lancer sur ce marché

**Yola François Lublin, directrice de l'Association Lakansyel**

« Tout d'abord, il est important de préciser que pour beaucoup d'adhérents de Performance SAP, la question de « se lancer sur un marché » ne s'est pas posée. En effet, à nos débuts, on ne parlait pas encore de marché, ni même des SAP tels qu'on les conçoit aujourd'hui. Ce n'est donc pas l'appât du gain mais tout simplement l'envie d'aider qui a inspiré et motivé chacun d'entre nous au moment de démarrer une structure spécialisée dans les interventions d'aide à domicile. »

### Améliorer les conditions de vie des personnes âgées

**Yolène Clémoux, directrice du Relais du Centre**

« La Martinique a défini le maintien à domicile comme sa priorité. L'amélioration des conditions de vie des personnes âgées tout en préservant leur autonomie constitue une orientation tout à fait possible et bénéfique pour leur bien-être dans le bien vieillir. Dans notre société où la convivialité et les réseaux de solidarité ne se créent plus toujours de manière spontanée, j'ai constaté lors de mes missions chez les bénéficiaires un développement d'isolement important, notamment chez les personnes âgées. La participation de la famille dans l'accompagnement du senior à domicile est souvent difficile car elle nécessite du temps, de l'énergie et de la patience. En qualité de Référente Bienveillance, mon équipe et moi-même mettons nos connaissances et nos expériences au service de la résolution des difficultés constatées afin d'être à leur écoute et de répondre à leurs attentes ainsi qu'à leur entourage. Nous croyons en un certain nombre de valeurs qui nous paraissent essentielles : l'écoute, le respect, l'efficacité et l'honnêteté qui sont les clefs de notre pérennité et la garantie pour les bénéficiaires de la qualité de nos missions. »

### Se former pour répondre aux seniors

**Claudia Bourgeois, co-directrice de Nounou Express**

« Les questions de formation sont au cœur de notre métier, tant pour l'encadrement du personnel que pour les interventions à domicile. D'ailleurs, le réseau de partenaires de Performance SAP permet aux structures membres de disposer d'un large choix en ce sens. D'une façon plus précise, il est vrai que les seniors expriment des besoins et ne peut donc pas s'improviser prestataire SAP qui veut. La formation permet de compléter une expérience terrain, aussi conséquente soit-elle. Les seniors d'hier ne sont pas les mêmes que demain, c'est pourquoi il faut anticiper, s'adapter et donc se former. »

### Quels conseils à un chef d'entreprise souhaitant se lancer

**Emmanuelle Patrice, responsable administrative de Vivradom**

« Tout d'abord, il est important de préciser que les seniors d'aujourd'hui ne s'attendaient certainement pas, il y a quelques années, à devenir un marché. Il faut tenir compte de cette variable et ne pas voir en eux qu'un simple potentiel commercial. Un senior, c'est avant tout un humain qui n'a plus le temps de perdre son temps. Pour se lancer sur ce marché, il faut surtout penser qualité et réactivité avant de penser quantité. »

## Le groupe Sainte-Claire investit dans l'Hexagone

Le groupe Sainte-Claire, dirigé par Eric Kuo Tsing Jen et son épouse Laure, a racheté onze agences de voyage Nouvelles Frontières dans l'Hexagone. Ce groupe créé en 1930, trouve ses racines aux Antilles. Propriétaire du premier aéroport de Guyane, le Groupe Sainte-Claire a été le représentant exclusif de la Pan American World Airways, puis s'est diversifié dans divers secteurs dont la distribution en gros (Imperial tobacco Altadis et Gryson) et de détail (Nicolas, l'Océitane, Mobalpa, Socococ), mais aussi dans le tourisme et les loisirs avec sept agences Havas Voyages et American Express travel en

Guyane et quatre agences Nouvelles Frontières aux Antilles. Son chiffre d'affaires est estimé à 80 millions d'euros.

Depuis la reprise des onze agences Nouvelles Frontières dans l'Hexagone en juillet 2014, le groupe entend développer le trafic affinitaire. Pour cela, Sainte-Claire a dédié cinq de ces onze agences aux originaires des DOM et passé un accord avec Corsair (qui permet de cumuler deux bagages). Et pour réussir ce challenge, il a fait appel à une consultante, Marie-Claire Roux, ancienne d'Air Lib et d'Air Caraïbes, et confié ce réseau à Christel François.

**F.X.G., à Paris**

## Trois questions à...

**EMMANUEL STEPHANT,** président de Chantier École

### « L'insertion par l'activité économique aussi vecteur d'innovation »



Le réseau Chantier École est né de la volonté du secteur de l'insertion par l'activité économique de regrouper les chantiers d'insertion afin de mutualiser leurs compétences. Emmanuel Stephant était venu informer sur les nouvelles réformes en cours et leurs impacts sur la l'insertion par l'activité économique.

#### Quelle était la raison de votre présence en Martinique ?

En tant que président du réseau de Chantier École, je suis venu rencontrer ses adhérents, et plus largement les acteurs de l'insertion par l'activité économique regroupés au sein de l'URSIAE (Union Régionale des Structures d'Insertion par l'Activité Économique). J'ai souhaité également rencontrer les partenaires institutionnels, que sont les services de l'Etat, le Conseil général et Pole Emploi, pour échanger avec eux sur les conséquences de l'application des réformes du financement de l'insertion par l'activité économique et de la formation professionnelle.

#### Pouvez-vous dresser un bilan de cette visite ?

J'ai rencontré des hommes et des femmes engagés et convaincus que l'insertion par l'activité économique n'est pas seulement une politique de l'emploi mais aussi un vecteur d'innovation et de développement économi-

#### Propos recueillis par C.T.

que. Des inquiétudes subsistent sur le blocage apparent des crédits FSE et la mise en place d'actions ne relevant pas du champ de l'insertion par l'activité économique et se revendiquant pourtant de celui-ci. Je ne manquerai pas de faire remonter ces interrogations auprès de la DGEFF et du ministre de l'Emploi.

#### Quelles sont les actions à mettre en œuvre pour faire encore mieux ?

Il convient aujourd'hui de rassurer les acteurs de l'insertion par l'activité économique martiniquais en mettant tout en œuvre pour lever les inquiétudes et inscrire leurs actions dans la durée. Ils font un travail exemplaire que je ne manquerai pas de souligner au plus haut niveau. Pour avoir également passé une journée en Guadeloupe, il est enfin à noter le partenariat qui se développe actuellement entre l'URSIAE Martinique et son homologue guadeloupéenne. Des échanges de bonnes pratiques à suivre...



## Performance SAP

Créée en 2010, c'est un cluster labellisé « grappe d'entreprises ». Né de l'union d'organismes spécialistes des services à la personne, il s'inspire des ambitions et

besoins de chacun pour faire évoluer un secteur économique en pleine effervescence. Soutenue par des membres d'honneur tels que la CGPME ou Martinique

Développement, il s'applique à faire en sorte que ses adhérents aient tous les outils nécessaires pour donner le meilleur d'eux-mêmes.