



PRIDES SERVICES A LA PERSONNE

Accompagner le développement de la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) dans les services à la personne

« Qualité de services, qualité d'emplois et qualité de vie »

Sommaire

La RSE dans les services à la personne	page 2
Un lien naturel entre services à la personne et RSE	page 2
L'intérêt de la RSE dans les services à la personne	page 4
Des chantiers RSE déjà ouverts et à ouvrir	page 4
L'action collective	page 6
« qualité de services, qualité d'emplois et qualité de vie »	
Objectifs et principes	page 6
Description	page 8
Schéma récapitulatif et Calendrier	page 12
Pilotage et partenaires opérationnels	page 13

« La responsabilité sociale (ou sociétale) des entreprises (RSE) est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire.

La RSE est la déclinaison pour l'entreprise des concepts de développement durable, qui intègrent les trois piliers environnementaux, sociaux, et économiques. Elle tend à définir les responsabilités des entreprises vis-à-vis de ses parties prenantes, dans la philosophie « agir local, penser global » (René Dubos). Il s'agit donc d'intégrer le contexte mondial et local dans la réflexion stratégique. »¹

Historiquement la RSE s'est développée dans le sillage du champ de la protection de l'environnement. Les industries de transformation et en particulier celles qui impactaient le plus l'environnement, ont été les premières à investir la question et à agir sur leurs modes de production afin de limiter d'une part la consommation des ressources naturelles et d'autre part afin de réduire les externalités négatives (pollutions de tous types).

Ce mouvement de prise en compte de l'environnement a été renforcé récemment par l'intégration des enjeux sociaux et sociétaux dans ce type de démarches volontaires.

Actuellement, le paradigme RSE est connu de tous mais sa déclinaison opérationnelle dans l'ensemble des secteurs d'activités n'est pas encore achevée.

Il faut également noter la création progressive d'outils et de normes tierce partie qui établissent des référentiels afin d'objectiver et de permettre aux structures qui s'engagent de s'appuyer sur un outil de communication (SD 21000, AFAQ 1000NR, Global Reporting Initiative, Global Compact...)

A l'heure actuelle, il n'existe aucune initiative locale et/ou sectorielle de déclinaison globale de la RSE pour les services à la personne.

1. La RSE dans les services à la personne

1.1 Un lien naturel entre service à la personne et RSE

Les services à la personne regroupent les activités contribuant au bien-être des personnes sur leurs lieux de vie (domicile ou lieu de travail). Ils comprennent :

- **Les services à la famille** : garde d'enfants à domicile, soutien scolaire, assistance informatique à domicile, assistance administrative à domicile, ...
- **Les services du quotidien** : ménage, repassage, jardinage, petit bricolage, collecte et livraison de linge repassé, préparation de repas à domicile, livraison de repas et de courses à domicile,...
- **Les services aux personnes dépendantes** (séniors et handicapés) : assistance à domicile, aide à la mobilité, télé-assistance, ...

Le secteur porte intrinsèquement des enjeux de la RSE :

Particulièrement des enjeux sociétaux

- Conciliation vie professionnelle et vie familiale
- Egalité hommes femmes
- Prise en compte des plus fragiles (personnes âgées, personnes handicapées, enfants)
- Proximité et lien social

Et des enjeux sociaux

- Emplois non délocalisables
- Emplois portés par des salariés sans ou avec un bas niveau de qualification
- Amélioration des conditions de travail

Autre lien avec la RSE : les entreprises de l'économie sociale sont majoritaires dans le secteur. Elles développent des principes de non-lucrativité et de solidarité.

En même temps, de nombreux champs de recherche sont explorés par les professionnels du secteur en matière d'enjeux sociaux et sociétaux : GPEC, certification qualité, démocratie participative... et en cohérence avec le Grenelle de l'environnement, des audits éco-habitats feront bientôt partie de la liste des activités agréées services à la personne. Les décrets sont attendus pour l'été 2009.

Pourtant, la RSE n'apparaît pas clairement dans les services à la personne. Les travaux sur ce sujet sont limités, les démarches globales sont inexistantes. La question des enjeux environnementaux est encore à travailler. Sur ce domaine, on ne peut noter que quelques initiatives isolées comme :

- L'utilisation de produits respectueux de l'environnement
- Le tri sélectif,
- L'utilisation de techniques de géolocalisation permettant de rationaliser les déplacements véhiculés.

Mais la culture environnementale reste à construire.

C'est pourquoi pour mettre en place une démarche RSE dans les services à la personne, il est important de traiter de manière différenciée :

- **Des champs de la RSE déjà fortement investis** par le secteur et ses acteurs comme **le social et le sociétal** qui nécessitent **un approfondissement et un travail de valorisation de l'existant**,
- Des champs de la RSE vierge pour le secteur comme **l'aspect environnemental** qui doit être investi.

1.2 L'intérêt de la RSE dans les services à la personne : créer de la valeur, se différencier, progresser

De manière générale, le secteur des services à la personne manque de reconnaissance et est peu estimé :

- par les particuliers qui en ont des références culturelles peu positives liées à la domesticité ou à des petits boulots,
- par les salariés potentiels ou en place qui ont l'image d'un métier par défaut,
- par les pouvoirs publics qui mettent régulièrement en avant les dépenses publiques (défiscalisation, politique sociale...) qu'il engendre.

La question de la valeur est centrale. Quel prix la société de manière collective et individuelle est-elle prête à payer pour des services de qualité porteurs d'emplois durables ? Aujourd'hui, peu de chose et c'est le principal frein à lever pour un développement harmonieux de ce secteur.

Pourtant, les services à la personne réunissent des valeurs fondamentales : le mieux-vivre, le lien social, l'égalité, la proximité, la solidarité.... et ses acteurs ont déjà de forts engagements sociaux et sociétaux.

Il y a donc une nécessité à travailler sur la valorisation et l'impact du secteur et de ses entreprises. En ce sens, une démarche globale de RSE peut être un élément important.

Evaluer, afficher et communiquer les engagements RSE du secteur, c'est créer de la valeur.

De manière plus individuelle, les entreprises du secteur sont confrontées à une forte concurrence, celle du travail au noir, des particuliers employeurs et des entreprises entre-elles. Pour se pérenniser et se développer, les entreprises vont devoir de plus en plus s'appuyer sur leurs facteurs de différenciation. La RSE est un moyen de le faire.

Enfin, même si des approches existent, les marges de progrès sont importantes dans le secteur en matière d'emplois, de prise en compte de l'usager et de son environnement. La RSE est l'occasion de progresser et d'investir de nouveaux champs.

1.3 Des chantiers RSE déjà ouverts et à ouvrir dans les services à la personne.

Un certain nombre de textes et d'initiatives dans les services à la personne participe pleinement aux enjeux de la RSE.

Sur les enjeux sociétaux : l'agrément simple et qualité et la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les référentiels de certification, le label ADESSA. Et aussi la tradition d'intégration de l'entreprise dans le territoire et la société (participation aux réseaux, création des plateformes, valeurs de l'économie sociale).

Sur les enjeux sociaux : démarche de prévention des risques professionnels, de GPEC, de prévention des discriminations : SoliMar, évolution du cadre conventionnel...

Sur les enjeux environnementaux, on ne peut noter que quelques initiatives isolées comme :

- L'utilisation de produits respectueux de l'environnement
- Le tri sélectif,
- L'utilisation de techniques de géolocalisation permettant de rationaliser les déplacements véhiculés.

Mais la culture environnementale reste à construire. Elle doit passer par **une mesure de l'impact environnemental des activités de services, le repérage de leviers et la mise en œuvre d'actions.**

Au-delà de son impact direct, le secteur des services à la personne présente un intérêt tout particulier pour la question environnementale. Intervenant au domicile de milliers de personnes dans leur sphère quotidienne, **les entreprises et les salariés du secteur peuvent être de véritables relais pour sensibiliser le grand public à ces questions.**

Il serait ainsi possible d'ouvrir des chantiers de réflexion tels que :

- L'usage raisonné des ressources (eau, énergies)
- La maîtrise des externalités (déchets ménagers, DTQD)
- L'éco-conception et l'adaptation des logements aux technologies disponibles
- Sensibiliser sur des thématiques ciblées telles que la qualité de l'air intérieur (problématique tabac, revêtements muraux toxiques, etc)
- Sensibiliser sur les bonnes pratiques existantes en matière environnementales et sur l'éco-citoyenneté
- Relayer et/ou adapter les campagnes locales ou régionales

L'effet levier est potentiellement très important dans la mesure où il s'appuierait sur le rapport de confiance pré-existant entre le client/bénéficiaire et leur intervenant.

Par ailleurs, le secteur a l'intérêt de toucher à la fois des personnes âgées et des familles. La cible personnes âgées n'a jamais été à ce jour identifiée comme une priorité en terme de sensibilisation. Les politiques publiques ayant mis la priorité sur l'information et la modification des comportements individuels et collectifs de la « population active » et des plus jeunes.

Au regard de l'ensemble de ces démarches, il est clair que le secteur des services à la personne a des acquis en terme de RSE, tout particulièrement sur les enjeux sociaux et sociétaux. Cependant, ces avancées sont peu reconnues et peu coordonnées dans une démarche globale et il reste de nombreuses marges de progrès notamment sur les enjeux environnementaux.

C'est pourquoi l'action collective **« qualité de service, qualité d'emplois et qualité de vie »** dans les services à la personne a pour ambition **de créer une démarche globale RSE dans le secteur intégrant l'ensemble de ses enjeux, de valoriser l'existant et d'investir de nouveaux champs.**

2. L'action collective RSE dans les services à la personne

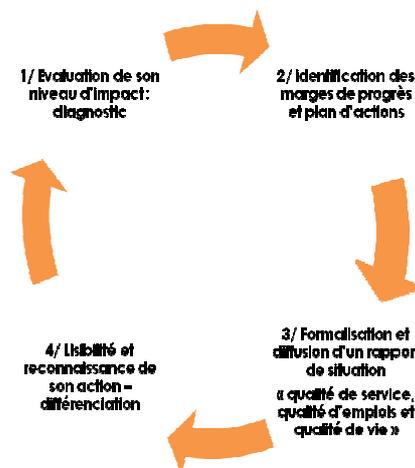
« Qualité de services, qualité d'emplois et qualité de vie »

2.1 Objectifs et principes

L'action collective portée par le Pôle Services à la Personne PACA a pour ambition une démarche globale de RSE « **qualité de service, qualité d'emplois et qualité de vie** » dans les services à la personne. Elle a quatre objectifs principaux :

- Formaliser une mesure du niveau d'impact des entreprises de services à la personne en terme de « **qualité de service, qualité d'emplois et qualité de vie** »
- Identifier et mettre en œuvre des démarches de progrès et des plans d'actions par les entreprises
- Rendre lisible ce niveau d'impact auprès des particuliers et des partenaires institutionnels des entreprises
- Produire des outils RSE pour l'ensemble des professionnels du secteur

Ces objectifs se déclinent individuellement et opérationnellement pour les entreprises du secteur :



Pourquoi « qualité de services, qualité d'emplois et qualité de vie » ?

Ces trois items sont à la fois en cohérence avec la globalité des enjeux de la RSE et les valeurs qui font la spécificité du secteur des services à la personne.

Qualité de services pour enjeux sociétaux

Ancrage et coopération territoriaux, coproduction de services, démocratie interne, certifications qualité, lien social, publics visés et impact des services rendus pour les bénéficiaires...

Qualité d'emplois pour enjeux sociaux

Prévention des risques professionnels, GPEC, VAE, formation, dialogue social, amélioration des conditions d'emplois et de travail, diminution des temps partiels...

Qualité de vie pour enjeux environnementaux

Gestion des ressources par les salariés,

Tri sélectif,

Réduction des déplacements,

Utilisation de produits respectueux de l'environnement,

Sensibilisation des particuliers à l'ensemble des enjeux environnementaux...

De manière transversale, c'est aussi la question économique qui se pose. Il semble particulièrement important d'aborder l'enjeu économique dans le cadre de la RSE. Il ne s'agit pas d'en faire un enjeu à part entière mais de l'analyser au regard des trois enjeux. L'utilisation de la richesse créée, la transparence, l'efficacité économique, utilisation des fonds publics...sont autant d'éléments à évaluer.

Ces exemples préfigurent une future grille d'analyse plus complète qui sera réalisée dans l'action collective.

Une démarche personnalisée sur les enjeux sociaux et sociétaux,

Une approche volontariste sur les enjeux environnementaux

Le principe de notre démarche globale de RSE est d'adapter l'accompagnement et les thématiques abordées aux besoins des entreprises. Il se justifie pleinement sur les aspects sociaux et sociétaux car certains chantiers sont bien avancés sur ces sujets et l'objectif est d'approfondir des thématiques. Sur la question environnementale, l'approche est plus volontariste. Elle consiste à créer une culture commune dans le secteur et à agir concrètement. C'est pourquoi un accompagnement renforcé sera mis en place sur cette thématique. Il s'agira de :

- Traiter les enjeux environnementaux dans le diagnostic
- Faire une mesure d'impact environnemental des activités de services à la personne
- Animer un atelier collectif visant à construire des plans d'actions opérationnels pour les entreprises du secteur.
- Sensibiliser, former et outiller les salariés des entreprises
- Formaliser un outil de communication à destination des particuliers bénéficiaires du service

2.2 Description

L'action collective permettra de déployer un accompagnement total de **11.5 jours et 6 jours de formations**. Elle se décline en plusieurs étapes.

PHASE 1 : EVALUER

Cette première étape doit permettre de réaliser une mesure du niveau d'impact de l'entreprise au regard des enjeux de la RSE et d'identifier les marges de progrès.

Lancement de l'action : atelier collectif 1 - 1 journée

Présentation de la RSE et de l'action et échanges/ajustements de la grille d'analyse « qualité de services, qualité d'emplois, qualité de vie »

Diagnostic - Intervention de 2,5 jours par entreprise

C'est la situation de l'entreprise au regard des enjeux de la RSE qui sera analysée. Ce diagnostic se fera par entretiens avec le(s) dirigeant(s) (salariés et bénévoles pour les associations), des membres des IRP et des salariés. Il a pour objectif de déterminer pour chaque enjeu où en est l'entreprise : degré de prise en compte de l'enjeu, actions réalisées et à venir, niveau d'impact, progrès à réaliser, objectifs à atteindre.

Le diagnostic sera restitué à l'entreprise à la fois par un document écrit et une présentation orale auprès de(s) dirigeant(s) (salariés et bénévoles pour les associations), des membres des IRP et des salariés. Cette réunion permettra de partager le diagnostic avec les parties prenantes et de définir les priorités dans les objectifs à atteindre, les engagements à prendre. Elle déterminera le sujet à traiter en groupe participatif.

Sur l'aspect environnemental, au-delà des diagnostics, il est attendu **une mesure d'impact des activités de services sur l'environnement**. Une demi-journée supplémentaire d'analyse et de recueil de données et d'observation d'une prestation sera réalisée dans cette perspective.

PHASE 2 : PROGRESSER – AGIR

Cette deuxième phase vise à donner un ensemble de moyens à l'entreprise pour progresser sur les enjeux nécessitant une démarche d'action. Ces moyens sont de 3 natures différentes :

- Ateliers de travail collectifs de l'ensemble des entreprises participantes

Le groupe construit collectivement un plan d'actions sur un des enjeux de la RSE, particulièrement ceux peu investis par le secteur. L'objectif est de réfléchir collectivement sur comment les entreprises peuvent prendre en compte l'enjeu traité : quels objectifs, quelles actions, quels moyens.

- Formations

Les salariés des entreprises sont formés sur les sujets qui les intéressent pour nourrir leur plan d'actions individuel.

- Groupes participatifs internes à l'entreprise

Le plan d'action est conçu en associant les parties prenantes (dirigeants, IRP, salariés) dans un groupe participatif interne à l'entreprise. Par ce biais, l'entreprise acquiert une méthode

de travail et développe un projet partagé. Chaque entreprise choisira une action prioritaire à traiter en groupe participatif.

Les thèmes abordés lors de ces différents temps sont à déterminer à l'issue des diagnostics.

Ces modalités d'accompagnement multiples doivent permettre de respecter l'articulation plans d'actions individuels et plans d'actions collectifs, d'impliquer les différentes catégories de salariés, d'être réactifs selon les sujets à traiter et leur niveau d'avancement.

Déroulement de la phase 2

Atelier collectif 2 – ½ journée

Mise en commun des diagnostics (synthèse du consultant) – Echanges et partage des enjeux – Choix des thèmes de formation et de l'atelier 3.

En parallèle et en cohérence,

Atelier collectif 3 – 4 jours (8 demi-journées)

Il s'agira de travailler collectivement sur un plan d'actions sur un des enjeux RSE. Le thème sera choisi par les participants. L'intérêt de la démarche est que le sujet abordé soit un des enjeux les moins investis par le secteur. **A minima deux jours de cet atelier seront dédiés aux enjeux environnementaux. Sur cette question, le travail collectif consistera, à travers le rendu des diagnostics et de la mesure de l'impact environnemental, à construire des plans d'actions opérationnels pour les entreprises du secteur.**

Groupes participatifs par entreprise – 1 jour (2 demi-journées)

Un groupe participatif est organisé dans chaque entreprise participante. Chaque entreprise aura choisi à l'issue du diagnostic le point à traiter. Le groupe se réunira dans le cadre de l'action deux fois.

Formations des salariés

6 jours de formations interentreprises à destination des entreprises participantes sont prévus. Les thèmes seront affinés en fonction des besoins des entreprises pour la mise en œuvre d'un plan d'actions. Mais quelques thèmes prévisionnels peuvent être identifiés : communiquer sur ses engagements, la co-construction de l'offre de service, mettre en place le tutorat, prévenir les discriminations, faire vivre le dialogue social, la conduite éco-citoyenne, optimiser les déplacements...

PHASE 3 : COMMUNIQUER

Cette dernière phase a pour but de rendre lisible la démarche RSE engagée par les entreprises. Il s'agit d'accompagner les entreprises participantes à formaliser le rapport de situation permettant de valoriser ses engagements en matière de « qualité de services, qualité d'emplois, qualité de vie ».

Atelier collectif 4 – ½ journée

Accompagnement à la formalisation du rapport de situation présentant l'impact et les engagements de l'entreprise en matière de RSE : trame commune du document – choix graphique commun - organisation du discours – techniques de valorisation – diffusion.

Accompagnement individuel – conseils, création et impression pour l'édition du rapport propre à chaque entreprise – 2,5 jours

Travail sur le document propre à l'entreprise – définition des objectifs de diffusion
Création graphique du document adaptée la charte graphique de l'entreprise.
Impression du document

Et particulièrement sur l'aspect environnemental,

Atelier collectif 5 : ½ journée

Créer un outil de communication à destination des particuliers bénéficiaires du service sur l'enjeu environnemental

Les entreprises et salariés du secteur sont un vecteur d'information auprès des particuliers. L'idée est de créer un outil de communication visant à sensibiliser les particuliers sur l'impact de leurs pratiques quotidiennes en matière d'environnement à travers la prestation de services à la personne.

Cet outil pourrait traiter de :

La gestion des déchets, tri sélectif

Le choix des produits

La maîtrise des dépenses énergétiques, économie d'eau

L'adaptation de l'habitat (en lien avec les audits éco habitats intégrant bientôt le champ des services à la personne)

...

Cet atelier a pour vocation d'arrêter collectivement le contenu de l'outil (thématiques abordées) en lien avec la pratique des interventions à domicile et de définir le support (papier, web...). Il s'agira de réfléchir en fonction des deux grands types d'usagers : personnes dépendantes et familles.

Sensibilisation des salariés - ½ journée

De plus, 1/2 journée sera consacrée à la sensibilisation des salariés de chaque entreprise participante. Ce temps d'information et d'échanges à destination des salariés, notamment intervenants à domicile, permettra une appropriation de l'outil de communication créée, qu'ils seront amenés à diffuser auprès des bénéficiaires du service.

PHASE 4 : CAPITALISER

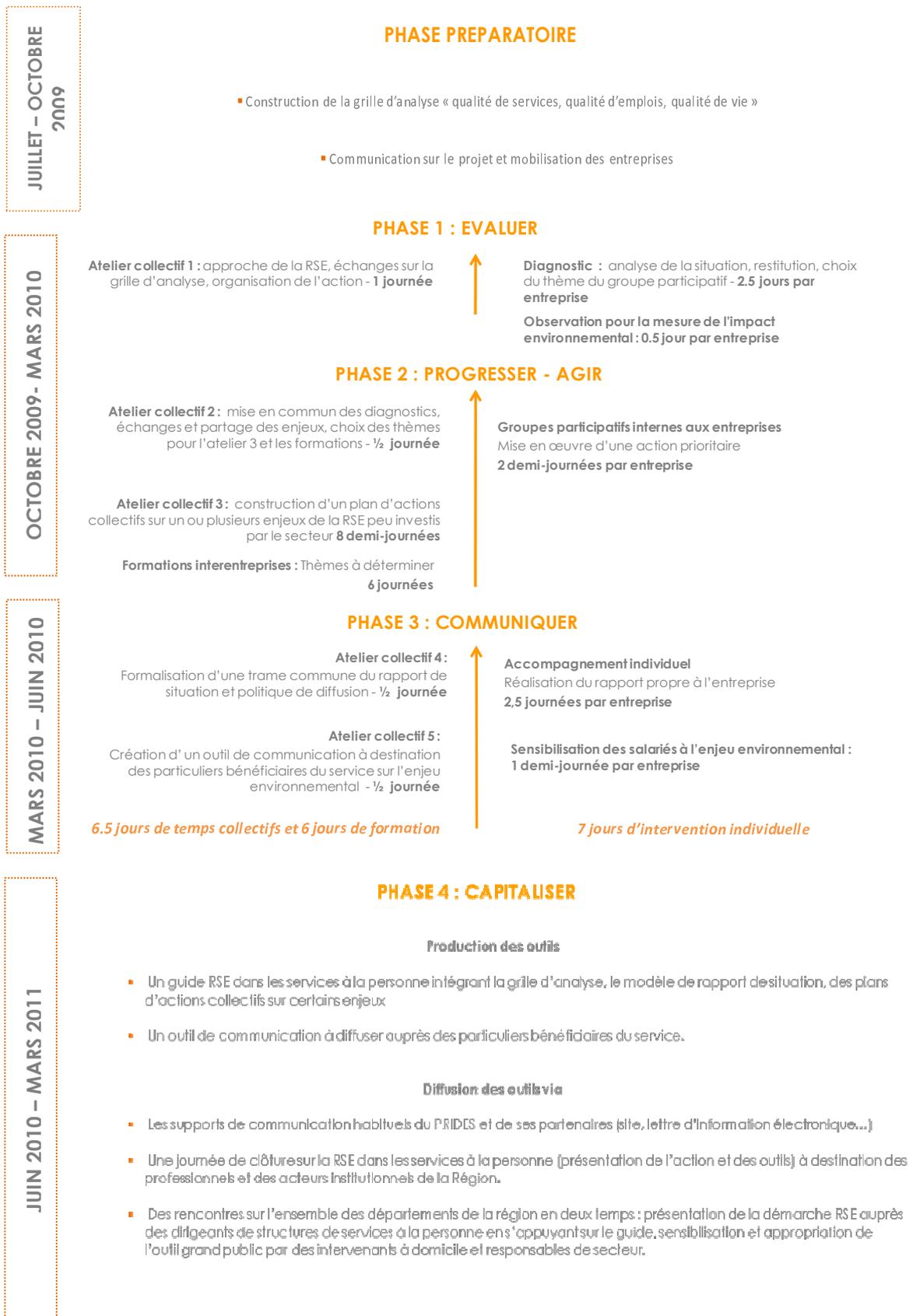
L'action permettra de produire des livrables pour l'ensemble du secteur :

- Un guide RSE dans les services à la personne intégrant la grille d'analyse « qualité de services, qualité d'emplois et qualité de vie », le modèle de rapport de situation, des plans d'actions collectifs sur certains enjeux
- Un outil de communication sur l'environnement à diffuser auprès des particuliers bénéficiaires du service

Ces outils seront diffusés à l'ensemble des entreprises du secteur via :

- Les supports de communication habituels du PRIDES et de ses partenaires (site, lettre d'information électronique...)
- Une journée de clôture sur la RSE dans les services à la personne (présentation de l'action et des outils) à destination des professionnels et des acteurs institutionnels de la Région.
- Des rencontres sur l'ensemble des départements de la région en deux temps : présentation de la démarche RSE auprès des dirigeants de structures de services à la personne en s'appuyant sur le guide, sensibilisation et appropriation de l'outil grand public sur l'environnement par des intervenants à domicile et responsables de secteur.

2.3 Schéma récapitulatif et calendrier



2.4. Le pilotage, les partenaires opérationnels.

Le Pôle Services à la Personne PACA

Labellisé PRIDES par le Conseil Régional PACA le 30 mars 2007, le Pôle Services à la Personne Provence-Alpes-Côte-d'Azur est le réseau professionnel régional dans la filière des services à la personne en région PACA. Il a pour ambition la création d'emplois durables et le développement économique dans la filière des services à la personne. Il souhaite favoriser une offre de services de qualité, construite sur des valeurs de solidarité et de responsabilité sociale et environnementale. Son action s'inscrit dans les valeurs de l'économie sociale.

Son rôle dans l'action collective est de piloter et d'animer l'action collective.

Il coordonne les interventions liées aux phases de diagnostic, de communication et de capitalisation et aux travaux sur les enjeux sociétaux.

ACT Méditerranée

ACT Méditerranée est une association paritaire, loi 1901, créée le 12 juin 1990 par les partenaires sociaux et économiques de la Région Provence Alpes Côte d'Azur. ACT Méditerranée fait partie du **réseau ANACT** (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) établissement public sous tutelle du Ministère du travail, qui regroupe 25 Associations Régionales réparties sur le territoire national et DOM -TOM. Les Associations Régionales pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT), démultiplient la mission de service public de l'ANACT en région.

ACT Méditerranée est en appui sur le montage du projet. Il coordonne **les interventions liées à l'ensemble des enjeux sociaux.**

Méditerranée Services Développement (MSD)

MSD est une agence de développement économique territorial spécialisée dans les services à la personne. Son ambition est d'accompagner le développement économique du marché des services à la personne.

Dans le projet, MSD coordonne les interventions liées à l'ensemble **des enjeux environnementaux**

Les prestataires consultants

Il est prévu de choisir sur consultation différents prestataires consultants :

- Un consultant principal « généraliste » en charge des diagnostics, des ateliers 1 et 2, une partie de l'atelier 3 et des groupes participatifs.
- Des consultants spécialisés sur les aspects environnementaux et sur la communication.