



2^{ème} FORUM SUR L'AIDE ET LES SERVICES A LA PERSONNE

Mercredi 25 novembre 2009
Parc Chanot - Marseille

ACTES

Un évènement organisé par



en partenariat avec



Sommaire

Etat des lieux du secteur des services à la personne dans les Bouches du Rhône et évolution du cadre législatif.....	p. 3
Gestion et prévention des risques : cadre réglementaire et retours d'expériences	p. 6
Motivation, fidélisation, professionnalisation : comment mener une politique des ressources humaines efficace ?.....	p. 9
Partenariat, mutualisation, renouvellement de l'agrément qualité... Quels leviers pour assurer sa pérennité ?.....	p. 13
Opportunités d'emploi dans le secteur de l'aide à la personne : pré-requis, nouveaux métiers, formation, mise en œuvre du RSA.	p. 16
Choisir son prestataire	p. 19

Conférence :

« Etat des lieux du secteur des services à la personne dans les Bouches du Rhône et évolution du cadre législatif »

Animateur : Jean-François Scherpereel

Intervenants : Patrick Kanner,

Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS)
Jacqueline Cuenca, Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP)
Sophie Lafitte, Méditerranée Services Développement (MSD)

Hervé Sitbon, Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA)

Rapporteur : Laurence Diederichs-Diop et Marie-Pierre Chuffart,
CCAS – Direction Etudes et Analyses des Besoins Sociaux

Jacqueline Cuenca, Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP-DRTEFP)

Au 31 décembre 2006, 334 organismes agréés étaient recensés, 446 au 31 décembre 2008 et, 562 au 31 octobre 2009. On constate une augmentation forte, notamment en 2009.

Un des principaux sujets pour l'avenir est la 1^{ère} échéance pour la fin des premiers agréments en 2011. L'objectif du renouvellement (tous les 5 ans) consiste à vérifier que la qualité est bien respectée. Le dépôt des demandes de renouvellement se fait 9 mois à l'avance. L'évaluation est effectuée par un organisme habilité.

Dans cette perspective, une feuille de route sur la professionnalisation en 4 axes a été définie :

- ▶ dialogue social pour des emplois de qualité,
- ▶ professionnalisation des structures,
- ▶ qualification des intervenants,
- ▶ soutien de l'agence.

Sophie Lafitte, Méditerranée Services Développement (MSD)

MSD est une agence de développement territorial sur les services à la personne qui participe à l'extension d'un réseau, organisé et dense, d'organismes et de structures œuvrant dans ce secteur.

Constat sur les Bouches du Rhône :

- ▶ L'activité des organismes agréés est, fait unique en France, plus importante que celle des particuliers employeurs en 2007 et 2008.
- ▶ La croissance est due à la création d'activité : l'aide aux personnes âgées dépendantes et l'aide au ménage représentent 80% des activités réalisées.
- ▶ Il y a peu de regroupement sur les Bouches du Rhône (exemples : plateforme CQFD et plateforme du pays d'Aix) et peu de mise en réseau effective.



- ▶ Le renouvellement d'agrément semble assurer pour les grosses structures, mais il demeure moins sûr pour les plus petites.

Evolution de l'activité :

2005 et 2006 : augmentation

2006 et 2007 : stagnation

2008 : reprise

2009 : développement avec l'effet auto-entrepreneur

Patrick Kanner, Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS)

L'UNCCAS a créé l'enseigne France Domicile dans la lignée du plan Borloo. Elle est partagée sur la situation nationale des services à la personne pour plusieurs raisons :

- ▶ raisons économiques : la crise touche toutes les couches sociales et en particulier la classe moyenne, les ménages doivent faire des choix, des arbitrages dans leurs dépenses.
- ▶ raisons éthiques : pour le monde associatif et les CCAS, il serait souhaitable de créer des emplois pérennes, du travail qualifié tout en évitant de créer des travailleurs pauvres.
La personne âgée peut-elle devenir une marchandise ? Ne laisse-t-on pas partir une partie de l'activité vers le privé lucratif ? Les familles choisissent le service au moindre coût et pas forcément la qualité.
- ▶ Outre cela, sans minimiser leur taux de chute, on note un important phénomène de création d'auto-entrepreneurs.
- ▶ Se pose également la question de la prise en charge de la dépendance (personnes âgées et personnes handicapées) par le service public ? Dans une logique de 5^{ème} branche, 5^{ème} risque, il serait nécessaire d'évaluer un financement de +0,5 à 0,6% de la CSG. Or, la discussion sur le 5^{ème} risque a été repoussée il y a 2 ans : est-on prêt aujourd'hui à financer ce maintien ?



Quid du retrait des Conseils Généraux ?

Le Conseil Général du Nord est le plus gros département de France avec 3 milliards d'euros de budget dont 2 (75%) dédié à l'action sociale.

Un quart des départements français est au bord du "dépôt de bilan", d'où cette tendance constatée au resserrement sur les compétences obligatoires.

Le CESU est un outil moderne de paiement, mais il reste peu utilisé par les CCAS. Il ne s'agit pas d'une nouveauté de la loi Borloo, en effet, il existait auparavant.

Les services sociaux d'intérêt général (SSIG) posent la question de la transposition de la directive services en France : quelles structures entrent dans cette directive ?

Pour les CCAS, la subvention d'équilibre, versée par la Ville, peut être considérée par l'Europe comme un élément de concurrence déloyale, dans le contexte d'une filière créatrice d'emplois.

Hervé Sitbon, Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA)

L'UNA représente 1 300 structures et fédérations d'employeurs. L'inquiétude fut marquée entre 2006 et 2007, avec une diminution en heures de l'activité et une augmentation du nombre de structures.

Exemple de motifs pour 4 structures ayant déposé le bilan à Marseille en 2009.

- ▶ Le travail à perte : le coût de l'heure revient entre 18 et 20 euros alors que le Conseil Général verse 17,50 euros au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).
- ▶ Les Services à la Personne constituent la seule activité où un service est proposé à un prix moindre de ce qu'il revient (déficit constant). Certaines structures puisent sur leurs réserves. Parallèlement à cela, le Conseil Général conseille d'embaucher des contrats aidés.
- ▶ Le CESU a apporté de nombreux problèmes de gestion dans les structures et a diminué ce qu'un organisme pouvait recevoir.

2010 : Les perspectives pour cette année sont très dures. La mobilisation de tous les acteurs du secteur sera nécessaire pour peser sur les décisions politiques qui seront prises.

Atelier :

« Gestion et prévention des risques : cadre réglementaire et retours d'expériences »

Animateur : Brice Blanchet, Méditerranée Services Développement

Intervenants : Patricia Gillardo, Conseil Entreprise
Jacques Beuchot, CRAM Sud Est
Michelle Schmitt, ADAR Provence

Rapporteur : Régine Pauc, CCAS Direction des Services à la Personne Agée

La thématique avait pour objet d'aborder la prévention des risques d'accidents de travail touchant la sécurité et la santé des salariés dans un contexte professionnel particulier : celui du travail à domicile. Il était question de protection du salarié.

I. Cadre réglementaire (Patricia Gillardo, Conseil Entreprise)

La prévention des risques professionnels s'appuie sur 3 textes :

- ▶ la Directive européenne du 09 juin 1989 portant sur l'obligation d'évaluation des risques,
- ▶ la loi du 31 décembre 1991, loi de principe,
- ▶ le décret n° 2001-1016 du 05 novembre 2001 qui rend obligatoire le «Document Unique» (DU). Le DU est la transposition par écrit de l'évaluation des risques, imposée à tout employeur par le Code du Travail.

La démarche à priori des risques professionnels

Il s'agit d'une évaluation qui comporte un inventaire des activités administratives, d'encadrement et des différentes unités de travail et qui doit répondre à des exigences de cohérence (un seul DU) et de commodité. C'est un outil de suivi de la prévention, de traçabilité (report systématique des résultats).

La circulaire d'Avril 2002 précise que le DU est élaboré à partir d'une approche pluridisciplinaire et globale, et tend à être un inventaire exhaustif (aspect technique, organisationnel et médical).

Il est placé sous la responsabilité de la Direction.

Les 4 volets des exigences réglementaires

- ▶ l'évaluation,
- ▶ la transcription,
- ▶ la mise à jour,
- ▶ la tenue à disposition.

Des sanctions pénales peuvent être appliquées (fortes amendes en cas d'absence de transcription ou de mise à jour). Le régime de responsabilité est très répressif. 45 % des structures ont mis en œuvre le DU.

Les spécificités du secteur sanitaire et social

Les risques phares repérés sont :

- ▶ Les troubles psychosociaux

- ▶ Les troubles musculo-squelettiques (TMS) et lombalgies
- ▶ Les troubles liés à l'organisation du travail notamment ceux liés aux déplacements

A consulter : Guide de la « Prévention en Action » Secteur Sanitaire et Social « l'aide à domicile » www.santé-securite-paca.org

La prévention est une question de santé mais également une question économique. Le secteur est très touché par l'absentéisme et les recrutements se font prioritairement sur du personnel âgé (40-45 ans). En cas d'accident ou maladie, le souci pour l'employeur est plus encore évident. Le contrôle est assuré par l'Inspection du Travail et les Directions du Travail.

Le décret a évolué avec de nouveaux accords (ex : accord sur le stress professionnel)

II. Les risques routiers

Les salariés sont de plus en plus souvent amenés à se déplacer dans le cadre de leur travail. L'exposition au risque routier devient donc un élément déterminant du risque professionnel.

Deux définitions essentielles concernent l'accident de travail :

- ▶ L'accident de trajet est considéré comme l'accident survenu à un travailleur pendant le trajet aller et retour entre :
 - la résidence principale, ou la résidence secondaire (caractère de stabilité) ou tout autre lieu où le travailleur se rend de façon habituelle pour des motifs d'ordre familial, et le lieu de travail.
 - le lieu de travail et le lieu où le travailleur prend habituellement ses repas (dans la mesure où le parcours n'a pas été interrompu ou détourné pour un motif d'intérêt personnel).
- ▶ L'accident de mission est bien un accident de travail compte tenu du caractère professionnel du déplacement.

Les constats :

- Au sein de l'Union Européenne, les risques routiers représentent un coût supporté par la collectivité d'environ 50 milliards d'euros par an.
- En France et pour les salariés du régime Général, les accidents du travail liés à la circulation ont occasionné la perte de 5,4 millions de journées représentant une pression financière pour les entreprises de 1,53 milliards d'euros (coût direct).
- En région PACA et Corse, concernant 1 253 000 salariés, il a été dénombré pour le risque circulation : 15 % des accidents avec arrêt, 25% avec une incapacité permanente, 28% d'accidents mortels du travail et 54% d'accidents mortels travail + trajet.

Les accidents liés à la circulation représentent un risque mal identifié, le véhicule n'étant pas considéré comme un poste de travail et la conduite comme un acte de travail. De ce fait, les chefs d'entreprise n'ont pas conscience de leurs responsabilités et de leurs obligations en matière de prévention du risque circulation.

Or, chacun est soumis à plusieurs Codes : le Code de la Route, le Code du Travail et le Code de la Sécurité Sociale.

Sur la responsabilité pénale, il y a une double obligation d'une part pour le conducteur salarié avec le respect du Code de la Route, d'autre part, pour l'employeur à travers le contrat de travail générant un lien de subordination.

En matière de responsabilité civile, l'application du droit commun est exclue, sauf en cas de faute inexcusable ou faute intentionnelle.

Quelles actions entreprendre face à ce risque majeur ?

Engager une action corrective n'est pas facile pour des raisons techniques et psychologiques.

La CRAM propose une démarche d'accompagnement comprenant :

- ▶ une phase préparatoire : sensibilisation des salariés
- ▶ une phase diagnostic par entreprise : constat et état des lieux
- ▶ une phase plan d'actions propre à chaque entreprise : visant l'organisation, l'adaptation des moyens et la réalisation d'aménagement, à l'appui d'un échancier.
- ▶ une phase suivi/évaluation : une étape indispensable pour tirer profit de l'expérience et définir la démarche à suivre pour les actions futures.

Sa mise en œuvre nécessite la nomination d'un correspondant qualité pour une action efficace et personnalisée.

III. Le retour d'expérience

L'ADAR Provence est structurée autour de 7 agences de secteur pour 550 intervenants à domicile. La démarche d'évaluation des risques professionnels a permis la mise en place d'actions de prévention notamment pour agir sur les risques majeurs repérés : chutes, TMS et psychosociaux.

Des formations de sensibilisation « gestes et postures » sont dispensées, avec un rappel annuel. Pour les déplacements véhiculés, tout intervenant est en possession d'un livret relatif à la conduite et d'un protocole relatif à la conduite à tenir en cas d'accident.

Sur la problématique de la gestion des permis de conduire, l'employeur exige une présentation annuelle du document (seule garantie de validation).

Pour l'ADAR, la démarche nécessite un travail, en étroite collaboration avec la Médecine du Travail, formalisé par des réunions trimestrielles permettant de dresser un bilan.



Atelier :

« Motivation, fidélisation, professionnalisation : comment mener une politique des ressources humaines efficace ? »

Animateur : Valérie Rippert, Pôle Services à la Personne PACA

Intervenants : Marie-Ange Giovanni, Association OMIAL (Office Méditerranéen d'Information Animation Loisirs)

Patrick Agati, Association Arcade Assistance

Thierry Seccia, Uniformation, Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) de la branche de l'aide à domicile

Sophie Armand, Etudiante en master 2 RH Economie Sociale et Solidaire, Université de la Méditerranée Aix-Marseille II : Management des projets et des compétences, Etude sur le dialogue social dans les services à la personne

Rapporteur : Sylvie Momon, CCAS - Direction des Services à la Personne Agée

Présentation de la problématique

Le secteur de l'aide et des services à la personne est confronté à de multiples problèmes dont, principalement, ceux de la pénibilité des emplois, de la précarité économique d'un grand nombre de ses salariés faiblement rémunérés, ainsi que d'une proportion importante de temps partiels subis.

Face à ce constat, une politique Ressources Humaines efficace doit être développée selon trois axes qui vont de la diminution du temps partiel subi à la professionnalisation et l'amélioration des conditions de travail et du dialogue social.

Toutefois, le coût de la professionnalisation et de la qualité de l'emploi ne permettent pas aux structures de maintenir un taux de qualification élevé sous peine de mettre en péril leur équilibre budgétaire.

Les structures sont face à des choix stratégiques et doivent se résigner à mener une politique de professionnalisation raisonnée en privilégiant des modules courts professionnalisant.

Association OMIAL

L'OMIAL est une association créée en 1970 dont l'objectif initial vise la formation et la recherche en gérontologie sociale axée sur l'information aux personnes âgées et sur les loisirs.

L'OMIAL gère aujourd'hui plusieurs services : l'aide à domicile prestataire et mandataire, les soins infirmiers à domicile, la formation, les aides techniques, la téléassistance et les transports accompagnés.

L'association s'est engagée dans une politique de professionnalisation et de



promotion interne (43% des salariés titulaires du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale - DEAVS), qu'il a fallu revoir à la baisse afin de préserver l'équilibre financier avec :

- ▶ La suspension des formations DEAVS et de façon concomitante le développement de formations thématiques de courte durée pour les emplois non qualifiés,
- ▶ Le développement de formations passerelles pour les auxiliaires de vie sociale (AVS), et le développement des VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) pour le diplôme d'aide soignante.

Ce repositionnement implique un accompagnement du projet professionnel des salariés davantage axé sur la filière plutôt que sur la structure et orienté vers des passerelles entre diplômes et dispositif VAE.

A titre d'illustration, en 2009, cinq AVS ont suivi et obtenu la formation d'Aide Médico-Psychologique et trois ont d'ores et déjà trouvé un emploi. Dix VAE d'aide soignante sont en cours.

Cette orientation a permis de baisser le taux de qualification au DEAVS de 43% à 37% avec pour prévision 2010, un taux de 31%.

Arcade Assistance

Arcade Assistance est une association créée en 2001 dont l'objectif est de proposer un éventail de services à domicile favorisant l'assistance et le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes, handicapées et des familles.

La montée en charge régulière de l'effectif, soit 300 salariés pour 1 000 usagers, et 300 000 heures effectuées en 2009, a nécessité la mise en place d'une démarche de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences). Cette démarche s'est concrétisée par l'embauche d'une Directrice des Ressources Humaines, la fidélisation et la motivation des professionnels (plan de formation, groupes de paroles avec une psychologue, mesures sociales en faveur des employés...), la mutualisation et la rationalisation des coûts (en fonction de la taille de la structure), tout en recourant régulièrement aux contrats aidés.

Comme l'OMIAL, Arcade Assistance doit limiter le volume des salariés qualifiés à 15% afin de préserver son équilibre financier et privilégier les formations modulaires échelonnées dans le temps (de type Alzheimer, Humanitude, soins palliatifs...).

En conclusion, l'association s'attache :

- ▶ à valoriser l'emploi et les demandeurs d'emplois (jeunes issus de l'insertion, contrats aidés...),
- ▶ à impliquer et mobiliser les équipes sur les problématiques de GPEC et d'insertion professionnelle,
- ▶ à travailler en partenariat avec Uniformation pour la construction des actions de formation.

Uniformation

Uniformation est un Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA) de l'économie sociale, interbranche, avec une gestion paritaire, employeurs et salariés.

Avec plus de 17 secteurs professionnels représentés, 40 000 structures adhérentes et plus de 600 000 salariés couverts, Uniformation accompagne le secteur de l'aide à domicile dans sa démarche de qualification des salariés, dans un secteur en cours de structuration et à fort besoin d'accompagnement et de formation.

- ▶ Jusqu'en 2007, l'effort portait essentiellement sur la qualification des intervenants à domicile (VAE, DEAVS titre ADVF). Depuis 2008, on observe une baisse significative des formations qualifiantes en faveur de formations thématiques de courte durée (entretien du domicile, gestes et postures, Alzheimer, handicap...) ainsi qu'une demande croissante de formation en direction des responsables de secteur (management, ressources humaines relation clients, ...) et surtout relativement peu de demandes de formations diplômantes
- ▶ Sur 2009, la tendance semble se confirmer avec cependant une modification de la nature des besoins de formation.
- ▶ En 2010, Uniformation doit intensifier son offre en faveur des Services à la Personne en PACA. Cette offre portera essentiellement sur le financement des plans de formation des entreprises et des embauches de salariés en alternance, des actions en faveur des salariés (DIF, VAE, CIF, CBC) de l'organisation et du financement d'accompagnement pour la mise en place de démarches de GPEC, d'offres de formations gratuites spécifiques pour les SAP, et des actions de réduction du temps de travail subi.

Uniformation PACA a sollicité près de 2 000 000 d'euros de financements auprès de divers organismes comme la Région PACA, DRTEFP, CNSA, ANSP, Fonds mutualisé de la branche.

Sophie Armand présente, à partir de son **mémoire de Master 2, Ressources Humaines Economie Sociale et Solidaire**, une étude sur la qualité de l'emploi dans les SAP de l'Economie Sociale et Solidaire qui s'inscrit dans le cadre de l'étude « ESSQUAL ».

Selon deux hypothèses de départ :

- ▶ Le dialogue social comme outil transverse peut être un levier d'action pour agir sur la qualité de l'emploi dans une perspective systémique.
La participation des différentes parties prenantes à la conception et à la mise en œuvre du service impacte la qualité de l'emploi.
- ▶ Elle constate qu'il existe actuellement des freins au développement du dialogue social dans les services à la personne de l'Economie Sociale et Solidaire et que le dialogue social est globalement peu investi dans les structures de l'ESS.
- ▶ En effet, le dialogue de branche prédomine sur le dialogue au niveau de la structure. Les organisations syndicales sont encore peu présentes sur les enjeux de qualité d'emploi, les salariés sont peu revendicatifs ou propositionnels et la précarité est « intégrée ».
- ▶ En revanche, de nouveaux acteurs et de nouvelles scènes de dialogue social émergent au travers de Plateformes, PRIDES, Fédérations qui favorisent la mutualisation des pratiques autour de la qualité, de la GPEC....
- ▶ Enfin, de nouvelles formes de dialogue social se développent autour de pratiques de médiation.

Les perspectives de développement du dialogue social passent par :

- ▶ La professionnalisation du pôle gouvernance (bénévoles et techniques) au dialogue social formel dans une perspective de gestion préventive des relations de travail,
- ▶ La sensibilisation accrue des centrales syndicales salariées aux enjeux du secteur,
- ▶ Le développement de démarches de GRH développant la co-construction de l'intérêt général avec les salariés.

Conférence : « Partenariat, mutualisation, renouvellement de l'agrément qualité... Quels leviers pour assurer sa pérennité ? »

Animateur : Jean-François Scherpereel

Intervenants : Claude Abdelkader pour l'association « La Joie de Vivre »

Laurent d'Hauterrie pour la CRESS PACA (Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire)

Sandie Badel pour l'association PSP PACA (Pôle Services à la Personne)

Rapporteur : Guy Boussuge CCAS - Direction de l'Accueil et Accompagnement Social

La Joie de Vivre

L'Association La Joie de Vivre a été créée en 1983 par Madame Blanc qui souhaitait aider les personnes âgées isolées et faire travailler les femmes de milieux populaires. Aujourd'hui, l'association emploie 350 salariés, aide 1800 bénéficiaires, dispose d'un SSIAD de 85 places pour personnes âgées.

Depuis la loi Borloo, un service à la personne a été mis en place représentant un quart de l'activité historique avec 15 000 h de travail.

L'association a connu l'entreprise classique et l'entreprise à vocation sociale. La différence de culture est essentiellement due au bénévolat qui a apporté une culture autour de l'envie d'aider et une distance quant au droit du travail.

- ▶ Actuellement, cette grande structure évolue bien avec très peu de turn over.
- ▶ Mais l'ancienneté a une réelle conséquence sur le coût interne, d'autant que les financements diminuent, ce qui provoquera sans doute des difficultés à terme.
- ▶ Aujourd'hui, la Joie de Vivre souhaite trouver des partenariats et mutualiser les ressources pour les coûts mais aussi pour le service rendu. Cependant, l'approche de cette démarche semble difficile parce que chacun cherche à défendre sa place. Les tentatives de partenariat ont échoué, d'une part par l'intransigeance de conseils d'administration, et d'autre part, par l'état de santé de certaines associations.
- ▶ Externaliser, cette démarche apparaît difficile à réaliser.
- ▶ Quant au rachat d'autres structures, la Joie de Vivre affirme ne pas être dans cette démarche et encore moins dans cette culture.



Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire (CRESS)

Cette structure est une organisation qui rassemble associations, mutuelles, coopératives et Fondations. Elle a une fonction statutaire, politique mais aussi technique en apportant une aide à la structuration des organisations.

En PACA, elle représente 48 000 entreprises, 15 000 salariés et 3 milliards d'euros.

- ▶ La plupart des entreprises de service à la personne sont petites. Les regrouper pour leur donner une taille suffisante et favoriser leur survie serait en théorie une solution. Mais en pratique le regroupement ne génère pas forcément une économie d'échelle ou alors très faible.
- ▶ Les demandes de mutualisation sont peu sollicitées. En effet, elles n'ont pas leur place dans la culture de l'économie sociale. Néanmoins, il existe des regroupements réussis comme la plateforme CQFD qui mutualise les demandes de pré-recrutement.
- ▶ Les personnes et souvent le manque de temps pour apprendre à se connaître apparaissent comme les principaux freins.

Pôle des Services à la Personne (PSP)

Cette structure emploie 5 personnes pour 107 adhérents et anime un PRIDES.

Les PRIDES sont des réseaux d'entreprises qui maillent l'ensemble du territoire et représentent la plupart des filières de compétences des acteurs économiques de PACA.

Ce réseau représente environ 35% de l'emploi du service à la personne de la région.



- ▶ Le PSP est une tête de réseau dont le rôle est d'amorcer des coopérations entre certaines structures. Il crée les conditions de cette démarche et a investi le champ de la coopération en partenariat avec l'URIOPSS auprès de 7 structures.
- ▶ L'intérêt de regrouper des structures autour d'accords de coopération demeure évidemment dans la mutualisation des coûts mais aussi dans le développement des services.
- ▶ La question de l'emploi peut aussi être traitée sous l'angle de la coopération.

Les constats

- ▶ Grandes ou petites, les structures de service à la personne ne maîtrisent pas leur destin dans la mesure où elles ne maîtrisent pas leurs tarifs. Ce secteur a besoin de promouvoir la vraie valeur du service et non les tarifs communiqués. Mais il est difficile d'intervenir sur ce problème surtout quand on passe par des échelons intermédiaires comme l'APA. Plus qu'une question de meilleure gestion, c'est maintenant une question politique et de maturité du marché.
- ▶ Concernant les accords de coopération et de mutualisation, la démarche doit être volontaire. Il s'avère difficile de forcer des mutualisations mais le contexte et la pression poussent à ces solutions.
- ▶ L'organisation de ces mutualisations doit rester dans les mains des acteurs et non des institutionnels afin de conserver leur liberté.

- ▶ Les conditions favorables pour travailler ensemble doivent être créées mais non forcées. Des partenariats intersectoriels comme par exemple les coopératives agricoles et le tourisme social ou encore l'ostéopathie et les centres sociaux se développent peu à peu.
- ▶ Concernant la question de la transmission des entreprises, il existe un renouvellement naturel des directions d'entreprises. C'est un peu plus compliqué pour les Conseils d'administration. 60% des cadres et dirigeants partiront à la retraite en 2020. Ces personnes tiennent le sens du projet. L'enjeu est donc la transmission du sens pour ne pas perdre et le savoir faire et les valeurs qui nous animent.



En conclusion, aujourd'hui, le temps du chacun pour soi est terminé parce que les contraintes et la complexité sont quasi insurmontables seul.

Atelier :

« Opportunités d'emploi dans le secteur de l'aide à la personne : pré-requis, nouveaux métiers, formation, mise en œuvre du RSA »

Animateur : Olivier Rebeyrotte, Cité des Métiers

Intervenants : Annick Bapt, Pôle emploi

Elisabeth Aillaud, Agence Professionnelle de l'Emploi Familial (APEF)

Christine Montiel, La Communauté

M. Sadia, Soins Assistance

Rapporteur : Nathalie Volleau, CCAS - Direction Accueil et Accompagnement Social

Organisation de l'atelier :

- ▶ Témoignages professionnels de salariées du secteur
- ▶ Présentation des postes proposés par les employeurs
- ▶ Le regard de Pôle emploi sur le secteur



Les témoignages professionnels de salariées du secteur

Madame Montiel, aide à domicile au sein de la Communauté (550 salariées) depuis 27 ans et Madame Sadia, salariée de Soins Assistance depuis 10 ans témoignent de leur motivation pour ce métier où les relations humaines et la relation d'aide (lutte contre l'isolement notamment) prédominent.

- ▶ Elles soulignent les principales compétences et les qualités nécessaires dans l'exercice de ce métier : patience, capacité d'adaptation, force physique, dynamisme, organisation, savoir lire et écrire.
- ▶ Par ailleurs, Mesdames Montiel et Sadia précisent les possibilités de formation importantes dans le secteur. Les salariés ont la possibilité de passer le diplôme d'auxiliaire de vie sociale et différentes formations internes relatives à différents thèmes (maladie d'Alzheimer par exemple).
- ▶ Une journée type prévoit entre 2 et 4 interventions à domicile, d'une durée de 1 à 4 heures et repose sur 3 axes essentiels : l'entretien du logement, la préparation des repas et l'écoute de la personne.
- ▶ L'activité est organisée par les responsables de secteurs et chefs d'équipe.
- ▶ Les frais de déplacement font l'objet d'une aide de l'employeur, souvent en fonction du temps d'emploi.

La présentation des postes proposés par les employeurs

Elisabeth Aillaud, responsable de l'agence APEF de Plan de Cuques (réseau franchisé), emploie 18 personnes et assure auprès de la clientèle 16 services parmi les 25 services définis dans le cadre de la loi Borloo (parmi lesquels on compte l'assistance informatique, la garde des animaux domestiques, le soutien scolaire, ...).

Les pré-requis concernent notamment l'expérience dans le secteur mais aussi les savoir être (capacité d'implication dans la mission, capacité d'écoute du client). Le système de VAE (Validations des Acquis de l'Expérience) permet de reconnaître les années d'expérience. Madame Aillaud souligne l'attention portée à l'organisation des missions en fonction des possibilités d'intervention du personnel, en termes de temps de travail et des souhaits d'intervention (personnes âgées par exemple).

Le type de contrat proposé est un contrat à durée déterminée, puis un CDI (rarement plus de 6 heures par jour).

Le secteur de l'aide à la personne connaît un développement important lié aux nouveaux métiers, au-delà du métier le plus connu d'aide ménagère (qui reste le plus important en termes de demande des particuliers).

A noter qu'une agence de l'APEF va prochainement ouvrir sur Aix-en-Provence, à l'issue de l'ouverture de celle d'Arles.

Le regard de Pôle emploi sur le secteur

Annick Bapt, du site Pôle emploi Romain Rolland, rappelle l'organisation de Pôle emploi en 17 agences locales sur Marseille, organisées à la fois par territoires géographiques et par secteurs d'activité.

Le site de Romain Rolland gère la relation entreprises et associations de services à la personne, y compris avec les particuliers employeurs (garde d'enfants, aide à la personne âgée ou dépendante, jardinier à domicile, intervenant informatique à domicile). Les entreprises et les demandeurs d'emploi rattachés au site de Romain Rolland sont suivis par une équipe professionnelle de 15 conseillers.

Madame Bapt souligne le fort potentiel de recrutement du secteur de l'aide à la personne, y compris pour les personnes non diplômées mais très motivées pour les relations humaines placées au centre de ces métiers. 200 entreprises de ce secteur sont répertoriées à Pôle emploi à Marseille et dans les Bouches-du-Rhône.

Pôle emploi sélectionne les candidats sur la base de 4 critères :

- ▶ l'expérience (même si celle-ci n'est pas toujours obligatoire, elle est appréciée par les employeurs),
- ▶ la qualification,
- ▶ la mobilité (en termes de capacité à se déplacer et non pas de véhicule obligatoire),
- ▶ la disponibilité.

Les personnes qui ne répondent pas à deux de ces critères, sont suivies par le site Pôle emploi de leur arrondissement afin de travailler leur projet professionnel ou les formations. Il faut noter également la capacité à lire et écrire, déterminante dans le recrutement (compte tenu notamment des cahiers de liaison à tenir avec les autres intervenants à domicile).

Quelques chiffres-clés :

Les 900 offres d'emploi répertoriées dans l'année par Pôle emploi (une offre peut correspondre à plusieurs emplois) font état de 39% de CDI, 30% de contrats aidés, 9% de temps plein d'activité et de 96% d'emplois féminins.

Pôle emploi souligne la possibilité d'accéder au Revenu de Solidarité Active (RSA) en cas de missions peu importantes en termes d'heures travaillées, un des objectifs du dispositif étant de permettre une allocation complémentaire notamment dans le cas d'emploi précaire.

A noter également le nouveau partenariat de Pôle emploi avec la centrale de mobilité financée par la Communauté Urbaine Marseille Provence et la Maison de l'Emploi de Marseille, dont l'objectif est de faciliter la mobilité des demandeurs d'emploi.

Atelier : « Choisir son prestataire »

Animateur : Bruno Dardaillet, Méditerranée Services Développement (MSD)
Intervenants : Dominique Agostini, Union Départementale des Affaires Familiales
David Heckel, Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire PACA (CRESS PACA)
Rapporteur : Monique Trouillard, CCAS Direction des Services à la Personne Agée

Présentation des deux entités représentées :

La CRESS PACA

Elle a été créée en 1985 et a pour objet de promouvoir l'économie sociale régionale. Elle conduit une action permanente d'information et de coordination entre ses membres (coopératives, mutuelles, associations..) qui partagent la volonté commune de mettre la personne au centre de leur action.

L'UDAF

L'UNAF a été créée en 1945 par le Général de Gaulle pour rassembler toutes les associations familiales en vue de reconstruire une politique familiale. Chaque département comporte une UDAF. Celle des Bouches-du-Rhône, sise 143 chemin des Chutes Lavie, 13004 Marseille, a été fondée en 1948 et compte un effectif de 138 salariés, un Conseil d'Administration de 61 membres représentant 140 associations familiales.

Elle défend les intérêts des familles au sein d'instances départementales, dont le CCAS (près de 200 représentants familiaux), et mène l'action politique locale et départementale en faveur des familles. L'UDAF développe et gère de nombreux services sociaux dont le service de tutelle des majeurs et des enfants en cas de prestations sociales mal utilisées par les familles (50 délégués recrutés sur ordonnance du juge des tutelles ou des enfants).



Il s'agit d'une entreprise à gouvernance associative où la personne est au centre du dispositif et non le profit. Ce positionnement est renforcé par la loi 2007 de la réforme des tutelles (construction d'un projet individuel, justificatifs fournis aux greffes et aux avocats...).

L'offre de services : qu'est-ce qui garantit une meilleure qualité de service ?

Il convient de se questionner notamment sur la forme d'entreprise, le type de gouvernance et le mode de fonctionnement.

Lorsque la fonction « dirigeante » est assurée et partagée par un groupe de bénévoles et/ou de salariés, la personne est alors au cœur de l'offre et la réponse apportée au plus près du besoin individuel.

Cette logique de service s'oppose à la logique industrielle, logique de capitaux (réduction de coût, standardisation de l'offre de service).

D'autres indicateurs peuvent fournir des renseignements sur le niveau de la qualité :

- ▶ *la périodicité* des réunions du Conseil d'Administration, le rapport d'activité, le taux d'encadrement,
- ▶ *la professionnalisation* du personnel (existe-t-il des temps d'échange avec le personnel, des réunions de travail, un plan de formation),
- ▶ *le management* des salariés et les modalités de fidélisation mises en œuvre,
- ▶ *le niveau d'association* du demandeur au fonctionnement, les enquêtes de satisfaction, la démarche de concertation avec le public.

Quels sont les éléments comparatifs ?

Ces éléments comparatifs peuvent se décliner ainsi :

Le tarif horaire : veiller à sa lecture, à la prise en compte de l'avantage fiscal ou toute autre prise en charge financière, que comprend t-il (frais de dossier, de déplacement de l'intervenant...) ?

- ▶ Les modalités de continuité du service en cas d'absence de l'intervenant,
- ▶ Les modalités de formation et d'animation des équipes,
- ▶ Les conditions de travail des salariés : sont-ils accompagnés, quelle est la fréquence de la rencontre avec l'entreprise ?
- ▶ L'entreprise répond-t-elle à des critères de qualité et selon quel type de référentiel (Homologation, Certification, Qualicert, Agrément Qualité, NF... ?

