



2^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE
JEUDI 14 MAI 2009, À MARSEILLE

RÉGIONS REPRÉSENTÉES

- PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
- LANGUEDOC-ROUSSILLON
- CORSE
- AUVERGNE
- RHÔNE-ALPES

Une deuxième journée des rencontres interrégionales de la professionnalisation organisées par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) pour évaluer les actions en cours et préparer des pistes d'amélioration en termes de certification des structures et de prise en compte des risques professionnels.

LA PROFESSIONNALISATION EN BONNE VOIE

Vers une meilleure qualité des emplois

Les actions menées depuis la fin de l'année 2005 pour aider à un meilleur développement des services à la personne s'avèrent très encourageantes.

- **La couverture conventionnelle est en bonne voie** et progresse dans les différentes branches. Si les négociations sont encore en cours, c'est dans le but de satisfaire de manière optimale toutes les composantes. Malgré les efforts déployés, plusieurs **points d'achoppement subsistent** pour les partenaires sociaux et les fédérations qui souhaitent autant que possible une généralisation des temps pleins et des rémunérations plus attractives.

- **La professionnalisation nécessite pour autant une meilleure protection sociale et une prévention plus poussée des risques.** La sinistralité du secteur reste supérieure à la moyenne nationale et demeure de ce fait préoccupante. Pour solutionner ce grave problème qui nuit également à l'attractivité du secteur, des plans de formation visant les intervenants comme les employeurs des structures ont été mis en place, notamment par l'ADESSA. Dans le même but, des groupes comme l'IRCEM ont également choisi de mettre en place des services d'assistance psychologique.

- Les financeurs comme la CNSA apportent leur aide financière pour accroître la qualité des prestations et **tendre vers la certification des structures.** En ce sens, l'élaboration du programme THETIS connaît déjà un franc succès. Le nombre

de structures certifiées qualité a progressé et les référentiels ont évolué.

Vers une formation pour tous les personnels

Afin d'arriver à ces objectifs de qualité, **les politiques de recrutement et surtout de formation s'organisent.** Des diplômes d'État comme le BTS «SP3S» et des formations internes dans toutes les branches se sont développées ces derniers mois pour permettre aux salariés et à leurs encadrants de connaître les spécificités de leurs missions. Ces actions ont connu des résultats positifs puisque la VAE a connu un fort succès quantitatif en 2007 et 2008.

LA PROBLÉMATIQUE DU DÉPLACEMENT DES SALARIÉS

XAVIER LATELTIN

Directeur adjoint du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle du Rhône

→ **LES ENTREPRISES DOIVENT S'IMPLIQUER DAVANTAGE**

Des temps de transport trop importants

Suite à une étude auprès de quatre structures basées dans le Rhône, **il a été constaté qu'un trajet type pour un intervenant à domicile s'élève à deux heures de transports par jour.** Pour beaucoup de salariés, ce laps de temps apparaît comme trop conséquent, d'autant qu'il s'accompagne d'une certaine forme de stress. De plus, les délais de transport entre les interventions sont parfois mal calculés, d'où des décalages qui se produisent dans la journée. Du coup, beaucoup de salariés rentrent chez eux à des heures jugées tardives.

Pour limiter le temps de transport, il est préférable de disposer d'un véhicule personnel. Or, la plupart des employés, même s'ils ont le permis de conduire, n'ont pas d'automobile à leur disposition. Faute de quoi, ils se trouvent **contraints d'utiliser les transports en commun et donc d'en être dépendants**.

Dans ces cas précis, **la mise en place d'un véhicule de service à disposition peut être une réponse**.

En ce qui concerne les employés non titulaires du permis de conduire, la solution de l'auto-école sociale est envisageable, mais elle semble viable seulement sous caution d'une aide du financeur qui piocherait alors dans son budget formation continue.

Des trajets trop coûteux

L'étude révèle que **les salariés stigmatisent le coût élevé des déplacements**. Même si depuis le 30 décembre 2008, l'employeur est tenu de rembourser 50 % des titres de transport, les intervenants souhaitent que l'autre moitié des frais engagés soit également prise en charge.

À défaut de pouvoir bénéficier d'indemnités kilométriques dans la plupart des cas, les intervenants à domicile aimeraient aussi que **leurs frais de carburant leur soient au moins en partie remboursés**.

Afin de réduire les dépenses des salariés, d'autres solutions sont aussi envisagées. **Le covoiturage depuis un pôle générateur a par exemple été proposé**, mais partager son véhicule pose le problème de la coordination des interventions dans les secteurs.

Le prêt ou la location de véhicule autour d'un partenariat avec le grand Lyon peut également apparaître comme une option.

LA QUALITÉ POUR TOUS POUR ATTEINDRE LA CERTIFICATION

Priorité à la qualité

NATHALIE GRÉGOIRE

Ingénieur certification AFNOR

→ **LES CERTIFIÉS ONT LE SOUCI DE S'AMÉLIORER**

La certification s'appuie d'abord sur une déontologie. C'est pourquoi l'auditeur engagé pour délivrer le sésame de la qualité vérifie si le personnel mène à bien toutes les étapes de sa mission (la prise en compte des droits du client, la planification de l'intervention et l'offre). Ensuite, il s'assure que les aptitudes se maintiennent dans le temps.

D'après une enquête d'AFNOR, **les certifiés renvoient de nombreux signes positifs** comme une forte volonté de progresser, une véritable implication à tous les niveaux, une meilleure organisation dans leur travail, et une confiance accrue.

Selon AFNOR, **les auditeurs ne se déplacent pas seulement pour établir un contrôle**, mais ils vont plus loin en dégageant un regard critique. Ils listent aussi les risques et les pistes d'amélioration. Quant aux réclamations et aux différentes enquêtes de satisfaction, elles sont prises en compte dans le but de pointer d'éventuels dysfonctionnements.

La certification requiert un chemin planifié

FLORENCE THOMAS

Chef de service Qualidom Sud

→ **LA QUALITÉ, UNE COURSE PAR ÉTAPES**

Afin de certifier les structures d'aide à la personne, les consultants opèrent avec méthodologie. Qualidom Sud débute son travail par un premier diagnostic pour déterminer les actions nécessaires. S'ensuit une étape de sensibilisation à l'ensemble

des salariés, puis **une étape de formation à laquelle prennent part deux personnes par structure**. Se produit après un accompagnement, avec une partie individuelle, puis collective, dans le but d'échanger des bonnes pratiques et idées, puis, en avant-dernière phase l'audit blanc pour qu'intervienne une mise en situation du salarié et pour qu'il puisse «démystifier» l'évaluation finale quand arrive en dernier lieu l'audit de certification.

SABINE MARTEL

Chargée de mission ESIA-DLA

→ DES DÉPENSES CONTRÔLÉES

Financé par des instituts publics, les collectivités territoriales et la caisse des dépôts, ESIA DLA a pour mission de pérenniser l'emploi dans les structures de l'économie sociale et solidaire. L'organisme n'intervient pas directement sur la démarche qualité, mais peut **contribuer à l'amélioration des services et des emplois**. Dans cette optique, une convention a été signée avec l'ANSP pour que celle-ci injecte des moyens pour le financement des structures.

Afin de rentabiliser les entreprises et les associations, ESIA DLA contribue à apporter des outils de gestion et de tarification, sans oublier des outils de management pour gérer les ressources humaines.

ESIA DLA procède en plus à des accompagnements collectifs, comme dans le Vaucluse où **une charte départementale a finalement vu le jour pour formaliser le renforcement de la qualité de service des emplois**. Des accompagnements individuels ont aussi lieu en vue d'une personnalisation.

Des prestations de qualité pour tous

BRUNO DALPONT

Directeur fédéral ADMR Ardèche

→ UNIFORMISER LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS

Selon ADMR, la qualité implique que l'intervention auprès des personnes soit la même quel

que soit le lieu. Le service ne doit pas différer qu'il soit délivré dans une ville de moyenne importance, en pleine campagne ou en altitude. Pour parvenir à une harmonisation, il convient donc que les différentes associations se connaissent encore davantage et échangent plus entre elles.

Il faut pourtant garder à l'esprit que **les cultures diffèrent selon les lieux et impliquent des approches contrastées**. Il est par exemple impossible d'agir de la même manière dans le Rhône qu'en Ardèche.

Les structures innovent pour s'adapter

SANDIE BADEL

Directrice du Pôle

Services à la personne PACA

→ DES AUTO-ÉVALUATIONS SUR INTERNET

Le Pôle Services à la personne (PSP) en région PACA a pour vocation de développer et de renforcer les entreprises de service dans la collectivité territoriale.

Pour atteindre un objectif de qualité, des coopérations entre les acteurs de la région sont mises en place avec des plateformes départementales. Dans le même but, les formations financées par les OPCA sont encouragées. Plus spécifiquement, d'autres **démarches propres à la région, financées en plus par des fonds locaux, sont entreprises pour favoriser l'apprentissage**.

Le PSP de la région PACA dispose d'une autre particularité puisqu'il utilise l'outil de l'auto-évaluation avec la norme NF par le biais du portail Internet pour répondre à des questions en rapport avec le référentiel.

En définitive, l'objectif de qualité requiert de **disposer de nouvelles compétences en interne et de modifier l'organisation de travail**.

Des salariés peuvent aussi ignorer qu'il existe des **risques chimiques** liés à la manipulation de produits de nettoyage ou à des lessives. Le fait de ne pas aérer les pièces où se déroulent les interventions peut entraîner des problèmes d'irritation, mais aussi des troubles oculaires et respiratoires.

Plus grave encore, des **risques biologiques** sont relevés. À cause de pansements qui traînent ou d'un contact avec des urines appartenant à une personne sous chimiothérapie, des contaminations sont possibles, car les produits utilisés sont cancérogènes.

Les solutions pour minimiser les risques

GENEVIÈVE DUPONT

Consultante ISICE Conseil

→ **VÉRIFIER LES PARAMÈTRES AVANT L'INTERVENTION**

Le personnel encadrant n'est pas étranger à la sinistralité du secteur des Services à la personne, puisque selon une étude, il est révélé que **les employeurs visitent les secteurs d'intervention de leurs salariés moins d'une fois par an.**

Face à un tel dysfonctionnement, ISICE Conseil s'attache à vérifier maintenant **trois paramètres indispensables avant l'intervention : l'état du logement, l'état physique de la personne et la nature du service qui sera rendu.** Si un problème est décelé, un protocole d'action se met en place et après examen des données, il peut être décidé d'intervenir. Cette démarche se définit comme une co-construction, puisque indirectement elle aide aussi la personne âgée ou handicapée à son domicile.

DOMINIQUE BETTSCHART

DRH du CCAS de Montpellier

→ **PERMETTRE AUX SALARIÉS DE S'EXPRIMER**

Pour ne rien arranger aux problèmes rencontrés, la communication s'avère souvent défailante entre les employeurs et des intervenants qui ne

remontent pas toujours les problèmes à leur hiérarchie.

Afin de connaître au mieux le sentiment des salariés, Dominique Bettschart du CCAS de Montpellier a mis en place un document de prévention et un CHS a été sollicité pour suivre **une démarche participative.** Au final, pratiquement tous les salariés ont eu l'occasion de s'exprimer sur les risques professionnels qu'ils perçoivent au quotidien. Les membres du CCAS se sont rendus sur le terrain pour recueillir leur parole et même pour les **filmer pendant une journée complète.**

Certaines attitudes observées se sont révélées instructives, comme par exemple pour les salariés pour qui la prise de risque s'est révélée faire partie intégrante du métier à leurs yeux. Tous les enregistrements recueillis constituent désormais une base de travail pour le document unique.

NATHALIE GILLARDO

Consultante GILLARDO Conseil

→ **OUVRIR UNE CELLULE DE PRÉVENTION**

Face à un effectif vieillissant (40 % des salariés ont plus de 50 ans), Gillardo Conseil a eu l'idée de mettre au point un outil de prévention avec la collaboration de l'ANACT.

Des visites médicales ont désormais lieu pour observer si les intervenants peuvent toujours mener à bien leurs missions. Cette action s'est révélée sans appel puisque **20 % des employés ont démontré des inaptitudes.**

Du coup, une cellule de prévention a été ouverte avec pour objectif de **surveiller le planning de chacun des intervenants concernés et d'en adapter le contenu.** Pour rentabiliser les ressources de tout le personnel, il a été décrété que l'employé devenu inapte accompagne désormais un autre salarié moins expérimenté pour être en quelque sorte son tuteur et le faire progresser plus rapidement.

MARIE-HÉLÈNE GRAÇA

Responsable de l'organisme
de formation Eclipse

**→ DES STAGES POUR SE FORMER
ET SE RASSURER**

Du côté d'El Groupe, les salariés bénéficient d'une formation à base de stages. L'effet se révèle globalement **très positif** puisque après coup chaque employé avoue désormais ne plus travailler de la même manière. Il est prouvé qu'après deux ou trois stages de formation et de prévention, l'intervenant se sent rassuré et plus à même de répondre aux situations qui pourraient se présenter à lui.

