



RÉGIONS REPRÉSENTÉES

- LORRAINE
- ALSACE
- CHAMPAGNE-ARDENNE
- BOURGOGNE
- FRANCHE-COMTÉ

3^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE
LUNDI 18 MAI 2009, À METZ



Laurent Hénart, président de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), a ouvert le 18 mai les Assises de la professionnalisation de Metz, concernant les cinq régions Alsace, Lorraine, Champagne-Ardenne, Franche-Comté, Bourgogne. Il s'est réjoui que le plan 2 des services à la personne reprenne et développe le plan Borloo de cohésion sociale de 2005, pour favoriser l'accès des services à domicile.

Bras armé de l'État, l'ANSP attend notamment pour les trois prochaines années une identification des bonnes pratiques, un appel à projets pour soutenir des innovations et une nouvelle feuille de route avec les partenaires sociaux. Il s'agit de créer 100 000 emplois par an.

Bernard Niquet, Préfet de région, rappelle que le secteur ne peut que se développer, car les services à la personne répondent aux besoins nouveaux de la société. De 1982 à 2002, le secteur a créé 446 000 emplois (20 % du total des emplois créés). La moitié des Canadiens ont recours à ces services contre seulement 15 % en France.



MATIN

1^{RE} TABLE-RONDE

Il ressort de la première table-ronde que la **couverture conventionnelle** s'améliore progressivement, mais peut-être à un rythme plus lent que prévu.

Dans la branche de l'aide à domicile. Les négociations pour aboutir à une convention unique, dès cette année, sont bien avancées. La convention sera strictement limitée à l'économie sociale. **Hugues Vidor**, directeur général d'Adomicile et représentant de l'USB, souligne que le coût de la professionnalisation doit être pris en compte par les pouvoirs publics : «Nous demandons les moyens de nos ambitions».

Guy Froelicher, Président FEPEM Lorraine, évoque la branche des salariés du particulier employeur : une nouvelle classification des emplois dans la convention collective est en cours et la négociation devrait aboutir si possible à la fin du semestre. Il estime que, dans ce secteur, **le dialogue social n'est pas un vain mot**.



MATIN

2^E TABLE-RONDE

Consacrée à la **protection sociale et à la prévention des risques professionnels**, la deuxième table-ronde dresse un constat inquiétant : **le taux de fréquence des accidents du travail** est supérieur à la moyenne nationale (29 000 en 2007), pour diverses raisons qu'explique **Loïc O'Murphy**, Directeur général de l'Adessa : travail atypique, diversité des lieux de travail, absence d'un CHSCT, car le domicile est un lieu privé. Mais, cela ne doit pas être une fatalité.

La CNAM a d'ailleurs créé une Mission nationale pour la prévention des risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile.

Philippe Putman, du groupe IRCHEM, qui gère une Mutuelle de prévoyance, rappelle que les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont les principales causes d'arrêt de travail (40 %) devant les dépressions nerveuses (25 %), d'où la création d'un numéro d'appel gratuit avec un psychologue. Un

bus IRCEM circule de ville en ville pour rappeler aux salariés leurs droits.

Gérard Sauty, responsable de la CFTC, évoque, toutefois, les insuffisances du suivi psychologique et les difficultés du « droit au retrait » pour ce type de travail.



MATIN

3^E TABLE-RONDE

Au cours de la troisième table-ronde sur **la modernisation des structures et certifications**, **Michel Paquin**, de l'ARACT présente le dispositif Thétis, qui dispose d'un budget global de 7,5 millions d'euros, issu d'une convention entre l'ANACT et l'ANSP et en dresse le bilan : une quarantaine de structures ont ainsi été évaluées, aidées et accompagnées vers la certification. Il s'agit d'une démarche participative, très concrète, globalement appréciée de tous.

Grégoire François-Dainville, responsable juridique de la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie), rappelle que la qualité du service rendu permet d'améliorer simultanément l'image de la profession. À partir de 2010, tous les projets individuels que soutiendra la CNSA devront s'intégrer dans une convention avec le conseil général, ce que déplorent certaines associations.

Philippe Alpy, Président de l'ADMR, fixe un objectif ambitieux : 80 % des associations certifiées en 2011, ce qui passe par une politique de professionnalisation des intervenants.

Enfin, **Guy Loudière** directeur du développement ISERP/FESP considère que la certification est la meilleure façon de combattre le travail au noir.



MATIN

4^E TABLE-RONDE

Recrutement, formation et qualification est le thème de la quatrième table-ronde. Tout d'abord, **Jacqueline Guillemin**, chef de projet du Pôle Emploi, présente le nouveau Rome (Répertoire opérationnel des métiers et emplois). Puis, Anne-Marie Messe, du Ministère de l'Education Nationale, affirme que les diplômés de son administration répondent aux besoins : création d'un CAP assistant technique en milieu familial et collectif, par exemple ou d'**un BTS pour les services et prestations du secteur sanitaire et social (SP3S)**. Elle rappelle la possibilité d'obtenir un diplôme par la valorisation des acquis de l'expérience (VAE) et les efforts du ministère en faveur de l'apprentissage et de la formation continue.

Fabienne Hiegel, chargée de mission DGAS, rappelle à son tour le rôle de la DGAS dans les services à la personne et ses efforts pour la qualification et la professionnalisation.

Julie Lorton, de l'UNA, tient à préciser que **la non-qualification, c'est seulement le fait de ne pas avoir de diplôme** et que cela n'implique pas nécessairement que l'on ne soit pas compétent. Elle souhaiterait qu'il y ait un taux d'hommes plus important dans ces métiers d'aide à la personne, ce qui contribuerait à les valoriser. Il est évident que de meilleurs salaires y contribueraient aussi.

Plusieurs intervenants présentent leurs modules de formation et **Gérard Sauty**, responsable de la CFTC rappelle la difficulté de l'accès à la formation pour tous ceux qui travaillent à temps partiel. Enfin, Thierry Rein du SESP, souligne que **les métiers d'aide à la personne sont des métiers nobles**, dans lesquels on n'échange pas de biens matériels.

L'après-midi s'ouvre sur la présentation par **Cathy Laurent**, Directrice adjointe à la Direction éducation-formation de la région, du **Plan métiers Alsace**, consacré à la prise en charge des personnes dépendantes. Une expérimentation, menée simultanément dans deux autres régions, parce

que celles-ci sont compétentes depuis 2005 dans le domaine sanitaire et social.

L'Alsace a donc signé en juillet 2008 **une convention avec le Secrétariat d'Etat aux solidarités**. Elle propose un recrutement original pour les demandeurs d'emploi, mères de famille, en milieu rural ; elle assure, par exemple, la formation des auxiliaires de vie scolaire au terme de leur parcours de six ans pour en faire des aides médico-psychologiques, avec le souci de construire pour chacun le parcours le mieux adapté.



APRÈS-MIDI 1^{RE} TABLE-RONDE

Il faut innover pour faciliter les recrutements. C'est le thème de la première table-ronde de l'après-midi.

Guy Loudière, directeur développement ISERP/FESP, évoque l'expérience du **Centre de formation de l'apprentissage** d'Alençon, créé dans un scepticisme général en 2002. Les jeunes méconnaissent totalement les services à la personne.

La formation en alternance est très professionnelle. Après un mois avec son maître d'apprentissage, le jeune intervient de plus en plus seul et acquiert son autonomie, en gagnant 75 % du Smic. On a aujourd'hui 150 inscriptions par an. C'est une véritable réussite, à condition d'être attentif au recrutement ; on ne compte que 3 % de ruptures de contrat seulement.

Sylvie Carnesse, chargée de mission ADEF, vante **les mérites du guichet unique**. Son Association de développement des emplois familiaux, accueille, informe, évalue et, selon les cas, place les candidats, les forme à l'aide à domicile au cours d'un stage d'un mois ou les oriente vers d'autres activités. 230 personnes ont été reçues en 2008. Responsable de l'Association de formation pour les adultes à Besançon, **Hervé Mugeot** est un peu moins optimiste. Le recrutement de 90 assistantes de vie n'est pas facile, en raison de la double

exigence technique et relationnelle qu'on attend d'elles. Toutefois, sur trois ans, 90 assistantes de vie devraient être formées **dans le cadre de contrats de professionnalisation**, en respectant bien sûr, les exigences du Ministère du Travail, mais en faisant en sorte qu'elles soient sur le terrain quand on a surtout besoin d'elles (périodes de vacances). Une quinzaine d'entre elles ont déjà été engagées en CDI.

Jacqueline Guillemin, du Pôle emploi, explique la méthode de recrutement par simulation. Elle consiste à repérer les habiletés dans une entreprise ou une association et à solliciter l'intéressé : 2 700 assistantes de vie ont ainsi été embauchées en 2008.

Salvatore di Certo, Directeur adjoint DDTEFP, rappelle que **le Code du travail doit faire preuve de souplesse** pour faire face à des situations très variées. Diverses conventions collectives et divers accords de branche s'appliquent. Les CDD sont très souvent utilisés, y compris les contrats à durée déterminée « d'usage ». Le contrat d'aide à domicile à temps partiel n'est pas tenu d'indiquer systématiquement le temps de travail, mais le salarié doit recevoir auparavant son planning du mois suivant, ce qui reste évidemment contraignant. **L'innovation ne peut venir que des partenaires sociaux.**

Antoine Renaudin, de l'Association Garde, s'efforce aussi de casser les freins du recrutement. Ainsi, elle a acheté deux véhicules sans permis et mis en place une formation à la conduite ; elle va également proposer un micro-crédit pour aider au financement du permis. Grâce à ses nombreux partenaires (Pôle emploi, par exemple), l'Association a aussi créé un service d'aide à domicile personnalisé, pour l'accompagnement d'enfants atteints d'autisme ou pour former au langage des signes. **Le partenariat, conclut-il lui aussi, est la clé de l'innovation.**

Charles-Etienne Dupré-Latour est le directeur d'une coopérative d'activité d'emploi (CAE), membre d'un réseau « Coopérer pour entreprendre », dont la raison d'être est d'aider un entrepreneur dans son projet. L'aventure n'est pas simple car

l'accompagnement doit être technique, juridique, mais aussi humain. Le taux de pérennité de ces entreprises aidées, très variées, est toutefois de 95 %.

APRÈS-MIDI 2^E TABLE-RONDE

La seconde table-ronde de l'après-midi posait une question essentielle : **Quelle organisation pour gagner en qualité ?**

Régis Granet, du réseau Apef, évoque la norme Afnor, qui, très pragmatique, fournit les outils d'une meilleure organisation pour la qualité des services. En amont, la structure doit être organisée de manière à analyser les besoins d'un client. La première qualité d'une association, c'est donc son organisation. Il faut ensuite recruter un salarié polyvalent, pour que toutes ses activités quotidiennes n'aient pas la même pénibilité.

Catherine Fels est membre d'un réseau national qui aide les associations du domaine sanitaire et social dans leurs projets. On en compte 147 en Lorraine. Son association a conçu une « **Charte lorraine de l'aide à domicile** » pour répondre aux souhaits de certaines mutuelles et faciliter le repérage de l'offre de l'aide à domicile par le grand public. Les associations, souligne-t-elle, ont une légitimité et des atouts. Elles sont **un vecteur de la mixité sociale et de la diversité** et, en outre, elles ne sont pas délocalisables. Il faut essayer de changer les mentalités. On accepte mieux de payer 45 euros une heure de mécanicien que 19 euros une assistante de vie.

François Thiriat, Président de l'ADAPAH des Vosges, rappelle à son tour la difficulté de respecter le Code du travail : souvent, les personnes dépendantes ne veulent pas de remplaçants. Selon lui, tout ce qui relève de la stratégie d'une entreprise ou d'une association devrait être **décidé conjointement** par la direction, les cadres, les représentants du personnel et le personnel

de terrain. C'est le meilleur gage de qualité. Les intervenants doivent être aussi le plus autonome possible.

Nelly Steyer est Présidente de Lorraine active, une association de finance solidaire, qui apporte des avances de trésorerie à certaines jeunes structures, dans des logiques de croissance.

L'ASSAD de Besançon encourage la fidélisation de ses aides à domicile par **des terminaux mobiles**, qui permettent à la fois un contact permanent avec les salariés et la mise à jour de leurs plannings. Autre avantage, souligne **Pascal Limousin** : le GPS permet de trouver facilement le domicile de la personne à aider. C'est surtout une valorisation sensible pour les salariés qui, ainsi, sont tous formés à l'informatique.

En conclusion, une syndicaliste de la CFDT considère qu'il faut inscrire dans les conventions collectives **un temps minimum d'intervention d'une demi-heure**, car « un quart d'heure, c'est de la maltraitance ». Par ailleurs, une représentante du conseil général de Moselle rappelle les efforts financiers consentis par la collectivité et estime qu'ils ne pourront pas s'intensifier. Enfin, une chef d'entreprise privée a dit tout l'intérêt qu'elle avait pris à ces débats, mais s'est demandée ce qui allait en sortir ?

Réponse, lors de la synthèse de ces ateliers le 23 juin à Paris.