



RÉGIONS REPRÉSENTÉES

- PAYS DE LOIRE
- BRETAGNE
- POITOU-CHARENTES

5^{ÈME} RENCONTRE INTERRÉGIONALE
MARDI 2 JUIN 2009, À NANTES



Une cinquième journée de la professionnalisation organisée par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) pour mesurer le chemin parcouru et lancer de nouvelles bases pour un recrutement plus approprié et de meilleures conditions de travail.

UN SECTEUR TRÈS DYNAMIQUE, MAIS ENCORE PERFECTIBLE EN VUE DE LA PROFESSIONNALISATION

Améliorer l'attractivité grâce à la convention collective

Grâce au travail de grande ampleur entrepris depuis plus de trois ans, **le secteur des services à la personne se développe d'une manière remarquable**. En témoigne les 17 000 structures déjà agréées et les 100 000 emplois nouveaux créés chaque année depuis 2006. Pour encadrer cette spectaculaire évolution, une professionnalisation encore plus rapide et efficace apparaît cependant comme indispensable.

La volonté partagée de l'ensemble des acteurs doit maintenant permettre d'**aboutir prochainement à une couverture conventionnelle pour l'ensemble des salariés**. Il faudra pour cela régler les désaccords portant notamment sur la rémunération.

Pour faire progresser l'attractivité, **il convient également d'améliorer les conditions de travail des employés**. Les accidents, les troubles musculo-squelettiques ou les problèmes psycho-sociaux demeurent trop importants. Cet état de fait a pour conséquence d'entraîner un impact financier non négligeable. Pour y remédier, l'ADMR a prévu une visite médicale annuelle et des groupes comme l'IRCEM ont mis en place des services d'accompagnement des salariés.

La qualité comme élément indispensable pour la pérennité du secteur

Afin de limiter les risques, mais aussi de faciliter le recrutement, **la formation apparaît également incontournable**. C'est pourquoi l'Education nationale s'attache à développer des systèmes continus et à instaurer des diplômes tel que le CAP petite enfance. Il en est de même pour la Direction Générale des Affaires sociales. Face au besoin impératif de compétences pour exercer les métiers de services à la personne, **les entreprises et les associations sensibilisent aussi les salariés et les personnels encadrants** en mettant en place des formations spécifiques.

En parallèle, **grâce à l'efficacité du programme THETIS, les structures se modernisent et accèdent à la certification**. Autre initiative, la fédération FESP demande à ses adhérents de signer une charte des valeurs dans laquelle ses adhérents s'engagent à se faire certifier dans les 5 ans.

UN KIT DE PROFESSIONNALISATION POUR PRÉSENTER DE FAÇON ACCESSIBLE LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

Dans l'optique de faciliter la professionnalisation des services à la personne, la DDTEFP de Loire-Atlantique a eu l'idée de concevoir un kit de présentation. Cet outil concret et utile, né des réflexions des assises de 2006, consiste à **regrouper les informations départementales et nationales sur le secteur, à en donner une image réaliste et favorable ou encore à contribuer à en accroître l'attractivité**.

Composé d'une brochure de 92 pages et d'une clé

USB dans laquelle figure une copie de l'édition papier en format PDF imprimable, le kit s'adresse directement aux professionnels du secteur (salariés, employeurs, associations) et aux demandeurs d'emplois. C'est pourquoi il se veut accessible à tous ses utilisateurs. **Le kit regroupe dans une première partie toutes les informations pratiques** concernant le secteur et les métiers comme la demande d'emploi, les offres d'emploi, la liste des activités ou les fiches métier.

Une seconde partie aborde directement la professionnalisation. Plusieurs sujets essentiels y sont abordés comme la certification, les positionnements dans les conventions collectives et la formation. **Au final, le kit démontre que les services à la personne sont de véritables métiers en eux-mêmes** et qu'ils offrent des perspectives d'avenir intéressantes.

Afin de développer l'accessibilité des informations et pour pouvoir les actualiser d'une manière libre et régulière, la DDTEFP s'est attachée à créer un site Internet : www.44.servicesalapersonne.gouv.fr.

Inauguré fin 2008 à Nantes, le kit de professionnalisation se caractérise comme étant le résultat de 18 mois de travail ainsi que de longues discussions, mais c'est surtout l'objet d'une œuvre collective et **un socle commun entre différents partenaires qui se sont investis dans le projet**. Avant le lancement, des réunions avec les fédérations ont été organisées pour apporter des points de vue différents et des enrichissements. D'un point de vue financier, en plus de l'ANSP, le Conseil général de Loire Atlantique, AGEFOS PME, OPCALIA ou Pôle emploi ont apporté leur contribution.

INNOVER POUR FACILITER LES RECRUTEMENTS

Un problème d'attractivité

GABRIELLE HEMERY

Directrice de l'association de gestion des emplois familiaux

**→ LES SALARIÉS VEULENT
DES EMPLOIS PLUS SÛRS**

L'association de gestion des emplois familiaux a constaté de grandes difficultés au niveau du recrutement. Ces problèmes sont dûs au fait que **le secteur se révèle être pourvoyeur d'emplois précaires d'où des difficultés à fidéliser les salariés**.

Certains créneaux horaires recueillent d'autre part une faible mobilisation. Le pourcentage important de femmes dans le secteur implique d'ailleurs **un fort taux d'absentéisme lié aux obligations maternelles**.

De surcroît, le secteur nécessite des qualifications spécifiques comme celles de psychologue, ergothérapeute, de diététicien voire d'informaticien. Mais ces personnes diplômées acceptent rarement les contrats à temps partiel.

La solution des réseaux

EMMANUELLE PACREAU

Directrice du groupement d'employeur M3S

**→ DES TEMPS PLEINS GRÂCE
AU GROUPEMENT D'EMPLOYEURS**

Quelques responsables d'établissements médico-sociaux, sanitaires et d'associations d'aide et de soins à domicile ont créé en début d'année 2009 le groupement d'employeurs « M3S » destiné à mutualiser les effectifs et à **lutter contre la précarisation des emplois hautement qualifiés et spécialisés en temps partiel** comme par exemple ceux de psychologue et de diététicien.

Le groupement d'employeurs permet la fidélisation et entraîne un surcroît de motivation puisqu'il offre un **CDI à ses salariés qui cumulent dès lors une fonction différente dans plusieurs structures adhérentes**. Ce système permet de disposer de personnes compétentes avec un temps d'intervention bien défini sur les différents lieux de travaux. L'employeur, de son côté, peut gagner en souplesse et ajuster les heures de manière appropriée.

Grâce à cette solution, les problèmes administratifs s'en trouvent réduits puisqu'**il n'existe qu'un véritable employeur et qu'une seule fiche de paye**.

Au moment de poser des congés, le groupement d'employeurs permet de mettre en corrélation les besoins des uns et des autres.

Par ailleurs, avec ce système, la possibilité de libérer le salarié pour une formation apparaît moins problématique puisque l'organisation s'en trouve facilitée.

AGNÈS ABIVEN ABALLEA

Inspectrice DDASS Finistère

→ **LE TRAVAIL EN RÉSEAU
RESTE UN PROCESSUS LENT**

Les réseaux constituent des solutions collectives et alternatives au problème récurrent du recrutement, mais, selon la DDASS Finistère, ce processus nécessite du temps. Pour preuve, **les premières réunions dans le département ont eu lieu en 2005 pour n'aboutir seulement à des résultats concrets qu'en 2009** avec la création du groupement d'employeurs.

Afin que les réseaux soient efficaces, il convient de passer par l'intermédiation et de se reposer sur des représentants. Or, **si le secteur public et les associations possèdent des interlocuteurs, ce n'est pas le cas des entreprises**. La FESP ne dispose pas par exemple de représentant départemental.

Recruter en partenariat avec Pôle Emploi

ELIE BIDET

Directeur ADMR Finistère

→ **FAVORISER LES RENCONTRES
ET LES ACCOMPAGNEMENTS
PENDANT LA PÉRIODE DE FORMATION**

Pour optimiser ses recrutements, l'ADMR mise sur la qualification. Un travail est effectué en partenariat avec l'antenne Pôle Emploi de Brest qui a mis en place une plate forme des compétences. Le but est de **repérer à partir d'un certain nombre de tests si les personnes évaluées**

peuvent débiter une carrière dans le secteur des services à la personne.

En parallèle, une collaboration a lieu avec des centres de formation. Ensuite, afin de ne pas laisser les jeunes professionnels livrés tout de suite à eux même sur le terrain, l'ADMR a décidé de mettre en place un accompagnement et **d'organiser des rencontres avec des bénévoles**. L'objectif consiste à **soutenir les néophytes pour gagner en maturité et en assurance** dans leurs tâches quotidiennes.

Ce système peut présenter certaines limites, car il convient d'adapter les interlocuteurs à la spécificité du métier et du territoire, d'où parfois des difficultés à trouver des personnes disponibles en zone rurale. Il existe aussi une barrière budgétaire qui ne permet pas pour le moment d'accompagner tous les professionnels en sortie de formation.

RONALD LOZACHMEUR

Directeur adjoint Assad Pays-de-Rennes

→ **PROPOSER DES CONTRATS
DE PROFESSIONNALISATION
AUX DEMANDEURS D'EMPLOI**

L'ASSAD Pays de Rennes s'est aussi attachée à mettre en place des formules de recrutement en lien avec Pôle Emploi. **Des employeurs potentiels proposent un stage aux demandeurs d'emploi en formation**.

Pendant trois mois, ces derniers peuvent se jauger au sein de l'entreprise et tester leur aptitude à endosser ce métier. De manière réciproque, l'employeur évalue la personne par rapport au poste de travail. Au cas où l'essai s'avère concluant, l'employeur recrute la personne dans le cadre d'un contrat de professionnalisation et lui permet ainsi de poursuivre sa formation.

Une fois ce processus terminé, **les salariés sont assurés d'avoir un travail à la sortie de leur formation** dans le sens où les employeurs se sont engagés à proposer un contrat avec un minimum de 20 heures de travail par semaine.

À l'initiative du Conseil général d'Ille-et-Vilaine, **un autre dispositif a démarré au mois d'avril en**

faveur des personnes exclusivement bénéficiaires du RSA. Il leur est proposé un sas de formation de treize semaines pour leur permettre d'acquérir ou de retrouver les bases nécessaires. À l'issue de cette période, un contrat de professionnalisation est signé pour les former dans le but de devenir assistant de vie en famille.

Des formations professionnelles adaptées pour lancer les jeunes

GUY LOUDIÈRE

Directeur du développement et de l'ingénierie pédagogique du CFA d'Alençon

→ **LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE RESTE ACCESSIBLE AUX MOINS DE 26 ANS**

L'ISERP a créé en 2002 un CFA à Alençon, dans le département de l'Orne, entièrement dédié aux services à la personne avec pour objectif de former des jeunes de moins de 26 ans pour travailler dans les services à la personne dans le cadre de l'agrément qualité.

Une fois sur le terrain, les interventions se réalisent en binôme. Les élèves se rendent chez les particuliers en compagnie de leur maître d'apprentissage le premier mois. Les onze mois suivants, le jeune intervient seul, tout en étant suivi. Beaucoup d'entre eux sont motivés grâce à une rémunération mensuelle de 800 euros net.

Dans le but d'offrir un service de qualité, **le CFA s'attache à recruter des jeunes qui témoignent d'une certaine maturité nécessaire pour remplir à bien les tâches qui leur seront dévolues.** Il est important également qu'ils aient le permis de conduire pour être autonomes. Depuis l'ouverture du CFA, sur les 350 jeunes formés, quasiment aucune rupture de contrat n'a été à déplorer. Grâce à ce succès, **l'ISERP a pour projet avec l'ANSP de développer des centres dans les 22 régions du territoire français.** Pour y parvenir, il faudra néanmoins trouver un accord avec les partenaires locaux.

LES MOYENS D'ACTION POUR PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

Identifier les périls pour mieux informer les salariés

MARIANNE RICHARD-MOLARD

Directrice adjointe DDTEFP de la Charente

→ **LA PRÉVENTION COMMENCE PAR UNE ANALYSE PRÉCISE DES RISQUES**

La direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de la Charente a remarqué que les règles de travail dans le secteur des services à la personne posaient problème aux salariés et aux employeurs. Après avoir rencontré les différents acteurs, une doctorante de l'université de Bordeaux IV a été sollicitée pour établir une analyse des conditions de travail et construire **une fiche d'identité du secteur.**

Les dysfonctionnements remarqués ont abouti à l'élaboration d'une commission paritaire départementale. En parallèle, quatre associations volontaires accompagnées par l'ARACT se sont jointes à cette expérience. L'objectif consistait à **sensibiliser les structures, à informer les conseils d'administration, à agir sur le domaine organisationnel et à faire participer les salariés.**

Après avoir identifié et évalué les risques, l'ARACT et les quatre associations se sont mis d'accord pour **définir les priorités et les plans d'actions.** Depuis, il existe une position collective plus forte dans les discussions ouvertes et le Conseil général de Charente essaie de rééquilibrer son budget en prenant en compte la prévention des risques.

ISABELLE BOBE

Directrice de l'association familiale de Cognac

→ **FORMER LES AUXILIAIRES POUR RÉDUIRE LES DANGERS**

Grâce à l'accompagnement de l'ARACT, le conseil d'administration de l'association familiale de Cognac s'est impliqué pour analyser les risques auprès des auxiliaires de vie. Après quoi, des priorités ont été définies pour décliner des actions concrètes et pratiques. Dès 2007, **les bénéficiaires et leurs familles ont commencé par être sensibilisés**. L'association familiale de Cognac a insisté sur l'installation de matériel médicalisé lorsque c'est nécessaire **sous peine d'un retrait des auxiliaires**.

Les intervenants sont quant à eux alertés sur les risques qu'ils encourent par le biais de réunions d'information trimestrielles, mais aussi par l'intermédiaire de **la constitution d'un livret d'accueil**. Les discours de prévention portent en particulier sur l'usure professionnelle, la manutention ou encore l'accompagnement psychologique. L'association a aussi travaillé sur la rédaction d'un protocole d'exposition du sang. Enfin, dans le but de réduire le stress, l'attention a également été portée sur l'organisation avec l'instauration de plannings plus adaptés aux réalités du terrain et aux temps de déplacements.

D'une manière transversale, **le CHSCT reste en constant État de veille** pour prendre en compte les accidents du travail qui interviennent et essayer d'apporter des solutions.

MARIE-CLAIRE MISSIAEN

Infirmière coordinatrice de l'ADMR Charente

→ **RAPPELER CONSTAMMENT
LES RISQUES AUX SALARIÉS**

Sous l'impulsion de l'ARACT, l'ADMR a aussi été partie prenante de la démarche de prévention en Charente. L'analyse des risques réalisée avec une dizaine d'associations a permis d'aboutir à différents systèmes de prévention. **Un plan a été élaboré en partenariat avec la gendarmerie nationale pour prévenir les dangers liés à la route**. D'autres formations sont prévues, notamment en ce qui concerne l'approche corporelle et les pratiques de manutention, mais aussi au niveau de la prévention et de la gestion du stress.

D'un point de vue informatif, **des rencontres sont organisées au niveau local avec des médecins du travail**. L'accent est mis sur les vaccinations, l'importance de l'hygiène et les dangers de l'exposition du sang. Afin de mieux prévenir les risques domestiques, **une fiche des dangers à domicile est par ailleurs rédigée** après consultation des bénéficiaires dans le but de limiter tout risque de chute ou de morsure d'animaux.

Le livret d'accueil et le contrat de prestation sont chargés de rappeler les principaux risques. **Aux bulletins de salaire, sont aussi désormais adjoints des fiches techniques synthétiques de prévention**.

La prévention, une action évolutive

ALAIN CHEVANCE

Chargé de mission Aract Bretagne

→ **LA PRÉVENTION DOIT CONSTAMMENT
S'ADAPTER**

La prévention n'est pas encore optimale. Selon l'ARACT Bretagne, il se peut qu'il existe des progrès à accomplir au niveau de l'entretien des jardins, mais aussi sur le plan de l'informatique. D'autre part, tous les travaux entrepris ne dispensent pas d'un travail plus accompli dans chacune des structures. **La prévention des risques doit être spécifique et non générale**.

Enfin, **il ne faut pas s'arrêter au document unique**. Ce dernier n'est pas une fin en soi, il convient de le mettre à jour et de définir, si besoin est, de nouveaux plans d'action.

RONALD LOZACHMEUR

Directeur adjoint Assad Pays-de-Rennes

→ **SE SERVIR DES NOUVELLES
TECHNOLOGIES POUR FACILITER
LES SERVICES**

L'ASSAD du pays de Rennes est porteuse depuis 2008 du projet IDA (innovation domicile autonomie). L'objectif est d'utiliser les nouvelles tech-

nologies de l'information et de la communication pour faciliter le maintien à domicile des personnes dépendantes et, a fortiori, améliorer les conditions de travail des salariés.

L'ASSAD prend pour exemple **le capteur posé sur le réfrigérateur** qui permet de voir si celui-ci a été ouvert lors des 24 dernières heures.

Il existe aussi **des boîtiers électroniques qui permettent d'entrer chez les personnes aidées** grâce à un code, sans avoir besoin des clés.

Des téléphones portables fournis aux aides à domicile peuvent permettre par ailleurs aux responsables d'expédier plus rapidement les plannings que par courrier.