



**4<sup>E</sup> RENCONTRE INTERRÉGIONALE**  
28 MAI 2009, À TOULOUSE

**RÉGIONS REPRÉSENTÉES**

- MIDI-PYRÉNÉES
- LIMOUSIN
- AQUITAINE

Une quatrième journée des rencontres interrégionales organisées par l'Agence nationale des services à la personne pour évaluer les acquis et préparer des ajustements en vue d'une formation plus poussée et d'une amélioration des conditions de travail.

## UNE PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR BIEN ENGAGÉE

### Une exigence de qualité à tous les niveaux

La politique publique engagée depuis la fin de l'année 2005 pour développer les services à la personne s'avère en grande partie efficace. **Chaque année depuis 2006, plus de 100 000 nouveaux emplois ont été créés.** Face à cette spectaculaire évolution, des efforts conséquents ont été réalisés en vue d'une professionnalisation.

**Les avancées vers la couverture conventionnelle se révèlent encourageantes,** mais l'attractivité du secteur requiert cependant de réels impératifs qualitatifs. Les trois branches relatives aux services à la personne poursuivent ainsi activement leurs actions et les échanges avec les différents acteurs pour aboutir selon l'état des avancements à une finalisation au mieux d'ici la fin de l'année 2009.

En parallèle, grâce au programme THETIS et au travail en amont de l'ANSP, **les structures se modernisent et passent en masse le cap de la certification.** À tel point que désormais, une fédération comme la FESP fait signer à ses entreprises adhérentes une charte des valeurs dans laquelle elles s'engagent à se faire certifier dans les 5 ans. Par le biais de cette labellisation, les sociétés des services à la personne mettent tous les atouts de leur côté pour devenir pérennes, sans compter qu'elles poussent du même coup leurs employés à devenir encore plus efficaces dans leurs tâches.

### Une formation poussée pour de meilleures conditions de travail

Pour autant, les travaux entrepris par la CNAM révèlent qu'il convient d'**améliorer la protection sociale des intervenants à domicile tout en réduisant les risques professionnels.** L'afflux massif de nouveaux salariés conjugué à l'usure professionnelle augmente les accidents. Cet État de fait a pour conséquence d'entraîner les arrêts de travail et d'avoir un impact financier non négligeable. Pour y remédier, des groupes comme l'IRCEM ont mis en place des **services d'accompagnement des salariés.** Les syndicats souhaitent néanmoins une meilleure prévention et une formation encore plus poussée.

Dans cette optique, Pôle emploi a opéré une refonte du ROME et **l'éducation nationale s'est attachée à adapter ses offres de formation** avec notamment la création du BTS SP3S ou encore la mise en place de passerelles. **Au sein des 3 branches, des formations sont également rendues possibles** grâce notamment à la mobilisation des OPCA afin de répondre directement aux besoins des salariés et de leurs employeurs.

## L'IMPLICATION DES CCAS EN FAVEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

JEAN-FRANÇOIS CELLIER

Président de l'UDCCAS du Gers

→ MODERNISER ET STRUCTURER  
LES ACTIONS SUR LE TERRITOIRE

La quantité d'emplois proposée n'apparaît pas comme le seul critère d'importance au sein

du secteur des services à la personne. L'Union nationale des CCAS réfléchit en parallèle à un plan de développement qui n'est pas uniquement axé sur la création de postes mais qui définit aussi et surtout des enjeux de renforcement de la qualité. Les CCAS se sont donc rapprochés de la CNSA pour moderniser et structurer les actions sur le territoire. Il est envisagé par exemple de créer un service plus adapté aux personnes âgées et handicapées. Afin d'optimiser les soins et d'éviter les ruptures de prise en charge, le but serait de **promouvoir un parcours gérontologique**.

Pour atteindre des objectifs de qualité plus élevés, les CCAS prévoient également de renforcer l'analyse des besoins sociaux, de cibler les interventions et d'accroître la complémentarité des acteurs sur le terrain. Dans cette optique, l'Union nationale travaille sous forme de convention avec l'ANSP pour **mettre en place des formations**, pour constituer des répertoires de métiers, ainsi que pour **développer une communication plus adaptée**.

Les CCAS mettent par ailleurs en marche **une démarche d'intercommunalité sociale**. Cette action apparaît indispensable aux services publics dans le sens où les habitants des territoires les plus ruraux ne doivent pas être désavantagés du fait de leur éloignement géographique de la plupart des structures.

## LE RENFORCEMENT ET L'ADAPTATION DE LA FORMATION

Des diplômes universitaires en adéquation avec la réalité du terrain

LAURENT BILLONET

Professeur à l'université de Limoges

→ **UNE LICENCE POUR ÊTRE  
PLUS EFFICACE FACE AUX PERSONNES  
EN PERTE D'AUTONOMIE**

Le vieillissement constant de la population rurale ces dernières années a conduit la faculté

des sciences de Limoges à lancer une licence professionnelle domotique et autonomie des personnes. Ce diplôme universitaire vise à **préparer sur un an les étudiants à aider les personnes en proie au handicap et à la perte d'autonomie**. Il se compose d'un enseignement théorique et d'un stage de 16 semaines en entreprise afin de placer les élèves rapidement en situation.

XAVIER DARAN

Enseignant IUT Blagnac

→ **UN CONTENU PÉDAGOGIQUE  
CONÇU EN COLLABORATION  
AVEC DES PROFESSIONNELS**

Afin de préparer au mieux au secteur des services à la personne, l'IUT de Blagnac a lancé de manière expérimentale un DUT assistance pour le monitoring et le maintien à domicile. Le projet a été **établi en concertation avec la délégation des services à la personne de Haute-Garonne**. Les conclusions d'un comité d'experts composé de professionnels du secteur ont ensuite permis de mettre en place un programme pédagogique.

Au-delà de l'enseignement de matières générales et d'une partie domotique plus spécifique au secteur, **le DUT comporte un volet sur les ressources humaines et sur l'entrepreneuriat** dans le but de répondre au besoin du diplômé qui veut créer sa propre structure.

Cette formation sur deux ans s'accompagne de stages en entreprises et de l'intervention de professionnels qui viennent faire partager leur expérience. **Ces interactions doivent permettre aux étudiants de s'insérer professionnellement après la formation**. En cas de succès, ce diplôme novateur sera progressivement déployé dans d'autres villes du territoire français.

## Des solutions pour contourner les problèmes de financements

### JEAN-JACQUES LASSERRE

Président de la plateforme des métiers de l'aide à domicile en Comminges

#### → LE CHOIX DU RASSEMBLEMENT ET DE L'INTERVENTION DES CENTRES MUTUALISTES

Le budget moyen en terme de formation des 16 structures en Comminges a doublé en 5 ans. L'effort doit cependant être encore appuyé. **Il a notamment été décidé que les centres mutualistes se répartissent des coûts** comme ce fut le cas pour des formations spécifiques pour accompagner la maladie d'Alzheimer ou pour faire intervenir des psychologues.

Par ailleurs, afin d'optimiser le potentiel humain, les carrières deviennent flexibles. Le Conseil général et le Conseil régional soutiennent **l'existence de passerelles pour permettre aux employeurs de garantir les activités.**

### OLIVIER GÉRARD

Directeur régional AGEFOS PME

#### → UNE FORMATION SPÉCIFIQUE À CHAQUE ENTREPRISE

Avant que ne commence la recherche de financements, AGEFOS PME a fait intervenir à partir de juillet 2008 des experts pour **cibler les besoins et la spécificité de la formation à dispenser au sein même des entreprises.** Ensuite, dans chaque structure, un intervenant a mis en place un champ d'action.

Pour dispenser les compétences aux salariés, des encadrants intermédiaires et des encadrants à domicile interviennent. En parallèle, des contrats de professionnalisation sont instaurés pour déboucher sur des VAE.

Les salariés n'ont pourtant d'autres choix que de se soumettre à des évaluations partielles sur trois

mois. Pour leur permettre de disposer de tous les acquis nécessaires, AGEFOS PME s'engage dans ce cas à **dispenser un suivi post VAE en s'engageant à continuer d'accompagner ces personnes.**

### MICHÈLE DELCOURT

Déléguée interrégionale UNIFORMATION

#### → UNE FORMATION COMPLÉMENTAIRE ET DE PERFECTIONNEMENT

Uniformation soutient un programme de formation complémentaire et de perfectionnement pour permettre aux salariés de travailler aussi bien la prévention des risques professionnels, que l'adaptation à la prise en charge de nouvelles pathologies et que la préparation aux situations complexes au sein des domiciles des personnes aidées.

Néanmoins, selon l'organisme, des difficultés perdurent. **Les modules ne sont par exemple pas suffisamment individualisés** pour permettre aux salariés de terminer leur parcours les amenant au diplôme dans des délais de temps raisonnable.

D'autre part, **les organismes de formation ne parviennent pas toujours à répondre et à ouvrir des places à des parcours allégés** pour les salariés qui souhaitent avoir un parcours professionnel dans l'aide à domicile et se doter d'un diplôme supplémentaire. Les parcours complets, plus faciles à gérer, sont privilégiés.

### PHILIPPE COUSTEL

Chargé de direction, responsable de la formation AFPA

#### → UN MODULE D'INSERTION POUR UNE MEILLEURE OFFRE DE SERVICE

Afin de limiter les risques d'échecs à la VAE, l'AFPA axe son travail sur une meilleure connaissance de l'environnement de travail des salariés, mais aussi sur le thème de la déontologie. Après étude, **il a été remarqué que la non-obtention du titre est souvent**

**dûe à des problèmes de comportement chez les personnes ou à un problème d'insuffisance d'hygiène.** L'AFPA a élaboré à la demande de l'ANSP un module d'insertion des salariés dans l'aide à domicile.

**ADELINE JULLIOT-ROUSSEAU**

Chargée de mission à l'IFEF

**→ DES RÉUNIONS POUR RÉDUIRE L'ISOLEMENT ET COMBLER LES MANQUES**

En partenariat avec le CNSA et le Conseil général, **la FEPEM a mis en place le relais assistance vie. Cette action a pour but d'accompagner les intervenants qui s'occupent des personnes âgées ou en perte d'autonomie dans leur quotidien et de les faire se rencontrer.** Pour réduire leur isolement, il leur est proposé de se retrouver gratuitement en dehors de leur temps de travail dans un lieu prédéfini. Au total, l'échange s'organise en 5 séances de 3 heures. Des experts interviennent pour combler les manques existants en terme d'information sur le secteur et les spécificités du travail entrepris.

**Une réflexion a également lieu sur le thème de la professionnalisation et des VAE.** Au final, la multiplication de ces réunions entraîne la création d'un réseau.

|||||  
**LA MISE EN PLACE D'ACTIONS DE PRÉVENTION CONCRÈTES POUR LIMITER LES RISQUES PROFESSIONNELS**

**Une mobilisation de tous les acteurs pour améliorer les conditions de travail**

**PATRICK BERTHAU**

Directeur DDTEFP Dordogne

**→ UN INVESTISSEMENT CERTAIN DU SECTEUR PUBLIC**

Parmi les actions menées pour la prévention des risques professionnels au sein du secteur des services à la personne, la DDTEFP de Dordogne tient à souligner les actions publiques et notamment l'initiative du centre de la gestion publique territoriale. Cet effort se définit par **le recrutement de deux préventeurs chargés d'intervenir dans les centres pour accompagner les salariés.**

La DDTEFP explique aussi qu'**une coopération s'est amorcée avec d'autres directions publiques et va se développer pour limiter les accidents sur le trajet.**

Un séminaire durant lequel des représentants de la DDE ont apporté leur contribution s'est même tenu. Il a été question de l'élaboration d'un livret de bord du véhicule léger.

**COLETTE BORY**

Représentante CGPME

**→ UNE SENSIBILISATION DES EMPLOYEURS**

La CGPME s'occupe plus spécifiquement des employeurs grâce à la mise en place d'une démarche de branche services à la personne. La Confédération a établi **un comité de pilotage** animé par la direction du travail et des organisations représentatives.

Des axes de travail sont définis et se transforment en commandes faites au comité technique emploi, au comité technique de CESU et au comité technique de conditions de travail.

D'après les observations, quel que soit le type de service, les risques musculo-squelettiques, les risques routiers et les risques psycho-sociaux prédominent.

**Les facteurs d'origine ont été pointés de manière à limiter les dommages et de façon à moins générer de problèmes de santé.** Ces analyses permettent d'imaginer des systèmes de prévention avec des interventions concrètes et efficaces. Elles peuvent aussi inspirer la conception du document unique.

## Une stratégie mise en place par les services de santé

**NATHALIE LACOUTURE**  
Médecin du travail SIMT 24

### → L'INSTAURATION D'UN PROJET AIDE À DOMICILE

Les services de santé de la région Aquitaine ont pour objectif de concourir à la prévention des risques professionnels et des conditions de travail en déterminant des mesures adaptées.

Pendant la visite médicale du salarié, une première phase consiste en **la réalisation d'une enquête** dans le but de mieux connaître son État de santé et ses conditions d'emploi. Des questions portant sur ses horaires de travail, son amplitude horaire, sur son temps de déplacements, ainsi que sur ses précédents en terme d'accident ou de maladie sont posées. Les réponses permettent d'établir des données régionales.

Une deuxième phase du projet s'effectue grâce à des **investigations sur le terrain qui permettent d'évaluer les risques professionnels** directement chez les particuliers où interviennent les salariés. Des interviews complètent le ressenti des employés. Une autre phase du projet est à l'étude. Elle comprendra **une enquête réalisée auprès des directions** pour établir les besoins en prévention des risques professionnels des structures d'aide à domicile.

La dernière phase correspondra, elle, à **l'accompagnement des entreprises dans la mise en place de solutions**. Des livrets d'accueil, des échanges de pratiques entre structures ou encore des aides à l'élaboration d'un document unique sont évoqués.

## Un suivi spécifique des associations

**SOIZIC LENOIR**  
Chargée de mission CRESS

### → UNE FORMATION COLLECTIVE ET INDIVIDUALISÉE POUR LES ASSOCIATIONS

Dans le but d'accompagner les associations de l'aide à domicile dans la démarche de professionnalisation qu'elle met en place, la CRESS Aquitaine propose une formation sur la gestion des risques. L'objectif est de **mener cet apprentissage tout en entretenant un dialogue social de qualité**.

Il se réalise sous forme d'alternance avec une partie formation collective d'une durée de 6 jours et une partie individualisée de 3 jours et demi sur un site. Cette deuxième phase s'attache à respecter la spécificité de la structure et implique la présence d'un prestataire qui peut ainsi s'adapter aux réels besoins du salarié.

**L'offre de formation s'adresse aux employeurs, mais aussi aux personnels encadrants** qui doivent pouvoir mesurer les risques qu'ils font prendre.

**ELISE BORD-LEVER**  
Directrice A2P

### → DES ATELIERS SUR LES RISQUES PROFESSIONNELS

Après un État des lieux sur les besoins des associations en charge des services à la personne, A2P a mis en place des ateliers spécifiques. L'un d'entre eux porte sur les risques professionnels et sur la manière qu'il convient d'employer pour les reconnaître et les contourner. Cet atelier a pour finalité d'élaborer le document unique.

Selon A2P, **les associations sont demandeuses d'accompagnement collectif** et des outils qui leur sont proposés pour améliorer leurs pratiques professionnelles.