



# Rencontre interrégionale de professionnalisation

REGIONS PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR, LANGUEDOC-  
ROUSSILLON, CORSE, AUVERGNE ET RHONE-ALPES

14 mai 2009

## CONTACTS PRESSE

Agence nationale des services à la personne  
Sarah Cassone  
sarah.cassone@servicesalapersonne.gouv.fr  
Tél. : 01 53 95 56 73

Echos de villes  
Marie-Christine Decoox  
mcdecoox@echosdevilles.com  
Tél. : 01 42 21 12 18

**Services à  
la personne**  
Agence nationale

# Sommaire

- 1– Les assises de la professionnalisation 2009 :  
un véritable enjeu pour le développement des services à la personne
- 2– Programme de la rencontre interrégionale du 6 mai à Paris
- 3– Bilan d'étapes
- 4– La région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- 5– La région Languedoc-Roussillon
- 6– La région Corse
- 7– La région Auvergne
- 8– La région Rhône-Alpes
- 6– Les services à la personne en général





# Les services à la personne dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

## → Les services à la personne dans la région

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) compte 1 330 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 663 ont un agrément simple et 667 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : plus de 33 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 134,8 millions €
- Mandataires :
  - associations : plus de 3,9 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 115 000 heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 14,7 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 1,2 millions d'heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

La région connaît une forte croissance dans le développement quantitatif d'OASP. Cependant, les structures manquent encore d'organisation et leurs salariés de qualification. De nombreuses actions ont été mises en place pour consolider les structures et pour améliorer la formation.

- Le Conseil régional PACA a élaboré un programme PRIDES Services à la personne, programme régional d'innovation pour le développement de l'économie solidaire. Les orientations définies dans le cadre du PRIDES sont mises en œuvre par le Pôle Services à la personne de chaque département. Par exemple, dans les Alpes-Maritimes, une action d'accompagnement à la GPEC a été conduite par ACT Méditerranée et l'AGEFOS et a concerné une quinzaine d'OASP.
- Le département du Vaucluse a notamment utilisé le dispositif local d'appui (DLA) pour le milieu associatif, en vue d'inciter les structures à mettre en œuvre des démarches de certification.
- Dans les Bouches du Rhône, un nombre assez significatif d'actions ont été menées soit en amont (recrutement), soit par le biais de la Validation des acquis de l'expérience (VAE) dans l'objectif d'améliorer les qualifications des salariés. Le département relève un dynamisme important des acteurs du secteur des services à la personne : de nombreux opérateurs et institutionnels (ANPE, AFPA, Conseil Régional, Conseil Général, Assedic, Uniformation, CRESS PACA, PSP Prides, CCAS, MDE...) et de nombreuses études et dispositifs ont été mis en place.

### CONTACTS

#### Délégué territorial d'Alpes-de-Haute-Provence

Hélène Delbreil  
helene.delbreil@dd-04.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 92 30 21 81

#### Délégué territorial des Bouches-du-Rhône

Jacqueline Cuenca  
jacqueline.cuenca@dd-13.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 91 57 97 12

#### Délégué territorial de Hautes-Alpes

Bénédicte Mazas  
benedicte.mazas@dd-05.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 92 52 53 97

#### Délégué territorial du Var

Annie Levitte  
annie.levitte@dd-83.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 94 09 64 03

#### Délégué territorial d'Alpes-Maritimes

Claude-Lise Trémolières  
claudelise.tremolieres@dd-06.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 89 06 76 67

#### Délégué territorial du Vaucluse

Pascale Henriët  
pascale.henriet@dd-84.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 90 14 75 57



- Une action expérimentale relative à la VAE dans les services à la personne a été menée sur Aix en Provence en 2007, et a été élargie à tout le département en 2008. Les structures cibles sont les structures d'aide à domicile de plus de 10 salariés disposant d'un agrément simple ou qualité. 90 salariés ont bénéficié de cette action.
- De nombreuses rencontres d'information sont organisées dans le département du Var pour sensibiliser les structures sur la professionnalisation du secteur : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), formation des salariés intervenant à domicile, certification qualité, mise en réseau des acteurs via les enseignes, les groupements d'employeurs, les plateformes.
- Toujours dans le Var, une action visant à mettre en place un groupement d'employeurs a débuté courant juillet 2008, ciblant les demandeurs d'emploi dont les bénéficiaires du RMI, ainsi que les structures agréées de services à la personne intervenant sur le territoire pour du petit bricolage et des travaux de jardinage. Un groupement d'employeurs permettrait aux salariés de pouvoir prétendre à un nombre d'heures de travail plus important.
- Dans le département des Alpes-Maritimes et en matière de professionnalisation, différentes actions ont été mises en place :
  - Animation de tables rondes lors de salons des métiers à l'attention des demandeurs d'emploi, dont 2 étaient organisés par l'ANPE et 1 par un CCAS.
  - Présentation des services à la personne et des qualifications aux conseillers en formation continue de la DAFCO (Délégation académique à la formation continue).
  - Relations avec les organismes de formation du département dans le cadre du déroulement de leurs programmes d'actions (formations et VAE).
  - Suivi de la mise en place de deux plate-formes de l'ANPE (recrutement par simulation) et expérimentation.
  - Suivi du programme régional de l'Association pour le développement des entreprises et des compétences, piloté par la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DRTEFP), avec la participation des organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) et des représentants de branches.
- Dans le département des Hautes-Alpes et dans l'objectif de développer la professionnalisation des salariés du secteur des services à la personne, deux centres de formation ont fait l'objet d'un conventionnement dans le cadre de crédits alloués au développement de la VAE en vue d'actions de communication et d'accompagnement des demandeurs à l'obtention par la voie de la VAE du titre d'assistant de vie aux familles pour lequel ils disposent d'un agrément formation régional.
- Le centre de ressources régional « Espace Compétences » a réalisé, pour le département des Alpes de Haute Provence, un guide VAE spécifique Services à la personne, distribué auprès des OASP.



# Les services à la personne dans la région Languedoc-Roussillon

## → Les services à la personne dans la région

La région Languedoc-Roussillon compte 705 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 380 ont un agrément simple et 325 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : plus de 12,7 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 88,9 millions €
- Mandataires :
  - associations : plus de 2,3 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 52 900 heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 15,6 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 460 000 heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

Quelques exemples :

- Dans les Pyrénées-Orientales, une rencontre a été organisée autour du thème de la « prévention des risques professionnels dans les services à la personne », faisant émerger de nombreuses questions et l'engagement d'une réelle réflexion. Ainsi, une quinzaine de responsables de structures ont suivi, par la suite, une formation sur l'évaluation des risques professionnels dispensée par l'organisme Prevadom.
- Toujours dans les Pyrénées-Orientales, une étude a été réalisée par l'AFPA, afin d'améliorer la lisibilité de tous les intervenants, financeurs, décideurs et d'élaborer un plan d'action adapté aux besoins. Il ressort que sur les 20 plus gros employeurs du département, les dispositifs de formation les plus utilisés sont le plan de formation à 82,69%, la VAE à 6,31%, le Droit individuel à la formation à 2,13% et le contrat de professionnalisation à 0,13%.

Les thèmes de formation les plus fréquemment demandés sont :

- Pour les personnels d'encadrement : formation au management
- Pour les personnels intervenants : formation dans le domaine de l'assistance aux personnes âgées et dépendantes, et aux personnes handicapées (ergonomie, maladie d'Alzheimer, santé et hygiène...), et formation aux gestes, postures et premiers secours.

### CONTACTS

#### Délégué territorial de l'Aude

Jean-François Perraut  
jean-francois.perraut@dd-11.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 68 77 40 56

#### Délégué territorial de la Lozère

Christiane Nicolas-Szklarek  
christiane.szklarek@dd-48.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 66 65 61 08

#### Délégué territorial de le Gard

Gilles Champenois  
gilles.champenois@dd-30.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 66 38 55 11

#### Délégué territorial des Pyrénées-Orientales

Ginette Franc  
ginette.franc@dd-66.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 68 66 25 19

#### Délégué territorial de l'Hérault

Elisabeth Mifsud  
elisabeth.mifsud@dd-34.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 67 22 88 92



- De nombreuses actions d'information ont été menées comme :
  - dans l'Hérault, des journées d'information ont été organisées sur les « enjeux de la professionnalisation » et sur « la qualité des emplois à domicile ».
  - dans le Gard, des actions de promotion de la GPEC pour les associations avec l'aide d'un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA), l'inscription dans la démarche de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), relative à la santé-sécurité dans le secteur, la promotion de la validation des acquis de l'expérience (VAE) et l'aide au recrutement...



# Les services à la personne dans la région Corse

## → Les services à la personne dans la région

La région Corse compte 42 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 23 ont un agrément simple et 19 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : près de 2 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de près de 4 millions €
- Mandataires :
  - associations : plus de 39 000 heures travaillées
  - entreprises : près de 700 heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 1,6 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 5 700 heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

- De nombreuses actions de formation ont été réalisées en Corse du Sud (sensibilisation, Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de vie sociale - DEAVS, Assistantes de vie), financées par les partenaires AFPA, ASSEDIC, CTC. 122 personnes ont été concernées.
- L'EDEC (Engagements de Développement de l'Emploi et des Compétences) Corse 2006-2008 sur le champ des services à la personne a permis la mise en œuvre d'une action de formation et de VAE dans le secteur.
- L'Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT) Corse a été mobilisée pour mettre en œuvre la démarche THETIS auprès de deux structures agréées qualité.
- En Haute-Corse, la convention initiée en 2007 avec l'association I.D.S.A.P. a poursuivi ses effets en 2008, en particulier sur l'accompagnement des structures dans une meilleure définition des postes, métiers et qualifications.

### CONTACTS

#### Délégué territorial de Corse du Sud

Monique Grimaldi  
monique.grimaldi@dd-2a.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 95 23 90 27

#### Délégué territorial de Haute-Corse en cours de nomination



# Les services à la personne dans la région Auvergne

## → Les services à la personne dans la région

La région Auvergne compte 417 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 174 ont un agrément simple et 243 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : plus de 10,7 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 71 millions €
- Mandataires :
  - associations : près de 1,5 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 5 000 heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 6,2 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 450 000 heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

Quelques exemples intéressants :

- Il faut souligner la mobilisation particulière des aides du Conseil Régional qui a mis en place, en 2008, au titre de l'économie solidaire, un dispositif de soutien au développement des associations et des entreprises agréées intervenant dans le secteur des services à la personne. Les aides concernent d'une part le développement (matériels, travaux...) avec une subvention de 50% des besoins HT plafonnée à 5000 euros ; d'autre part le conseil avec une subvention qui varie entre 50% pour une prestation supérieure à 5 jours et 80% pour une prestation inférieure ou égale à 5 jours.
- Une journée sur le thème des services à la personne a été organisée par le Conseil Régional (Agence régionale de développement des territoires d'Auvergne), et animée par les délégués territoriaux de l'Agence nationale des services à la personne de l'Allier et du Puy-de-Dôme, à destination des agents de développement des communautés de communes.
- Dans le département du Puy-de-Dôme, un Job Dating a été organisé suite à l'intérêt dégagé lors des relations développées dans le cadre des points information jeunesse, sous l'angle des « jobs d'été ». En effet, ces rencontres ont révélé tout à la fois un intérêt des publics reçus au-delà des périodes de vacances et des attentes de la part d'employeurs potentiels. En octobre, une quinzaine d'OASP ont répondu favorablement à l'organisation d'un Job Dating réalisé par l'Espace Info Jeunes sur Clermont-Ferrand, cette séance ayant été précédée, en matinée, d'une table-ronde.

### CONTACTS

**Délégué territorial de l'Allier**  
Pascal Dorleac  
pascal.dorleac@dd-03.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 70 48 18 08

**Délégué territorial de Haute-Loire**  
Jean-Yves Beraud  
jean-yves.beraud@dd-43.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 71 07 08 36

**Délégué territorial du Cantal**  
Christian Pouderoux  
christian.pouderoux@dd-15.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 71 46 83 66

**Délégué territorial du Puy-de-Dôme**  
Marie-Josèphe Bernard  
marie-josophe.bernard@puy-de-dome.pref.gouv.fr  
Tél. : 04 73 98 62 31



- Et dans le même ordre d'idées, un « Flash Time Recruiting » a été organisé par le département de l'Allier avec la Mission locale de Vichy, dont l'objectif était de mettre en relation des employeurs potentiels et des jeunes motivés par le secteur.
- Dans le cadre des objectifs fixés en 2008 relatifs au dispositif d'accompagnement local (DLA), 12 structures du département de l'Allier sur les 22 accompagnées relevaient des services à la personne.



# Les services à la personne dans la région Rhône-Alpes

## → Les services à la personne dans la région

La région Rhône-Alpes compte 1 661 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 803 ont un agrément simple et 858 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : près de 39 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 412 millions €
- Mandataires :
  - associations : plus de 14 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 2,3 millions d'heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 18 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 4,3 millions d'heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

Quelques initiatives intéressantes en exemple :

- Un accord cadre a été conclu en octobre 2008 entre la DRTEPF Rhône-Alpes et Uniformation organisant le financement de 7 modules de formation autour de 3 domaines : accompagnement de fin de vie, ergonomie, prise en charge du handicap.
- Dans le cadre du contrat sectoriel, une action de GPEC au niveau régional a débuté en 2008, pilotée par la DRTEFP. Elle concerne les réseaux de l'ADMR et de l'UNA.
- Toujours dans le cadre du contrat sectoriel et de l'ADEC, piloté cette fois par la Chambre d'Economie Sociale et Solidaire (CRESS) Rhône-Alpes, des actions de qualification de 25 salariés d'une association intermédiaire ont pu avoir lieu.
- Une manifestation inter-départementale entre la Savoie et la Haute-Savoie sur la mise en œuvre du programme THETIS, a été organisée pour inciter les OASP à entrer dans une démarche de certification. A la suite de cette réunion, 5 structures ont sollicité un accompagnement, dont l'ADMR.
- La Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de la Haute-Savoie a participé au financement d'un film, réalisé avec GRETA LEMAN, pour assurer la promotion de ces métiers et de la formation.

### CONTACTS

#### Délégué territorial de l'Ain

Eric Farrugia  
eric.farrugia@dd-01.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 74 45 91 40

#### Délégué territorial de l'Ardèche

Gilles de Vanssay  
gilles.de-vanssay@dd-07.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 75 66 74 79

#### Délégué territorial du Drôme

Alain Gueydon  
alain.gueydon@dd-26.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 75 75 21 02

#### Délégué territorial de l'Isère

Mireille Gouyer  
mireille.gouyer@dd-38.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 56 58 39 04

#### Délégué territorial du Rhône

Xavier Lateltin  
xavier.lateltin@dd-69.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 72 65 58 50

#### Délégué territorial de Savoie

Marie-France Villard  
marie-france.villard@dd-73.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 79 60 70 17

#### Délégué territorial de Haute-Savoie

Philippe Dumont  
philippe.dumont@dd-74.travail.gouv.fr  
Tél. : 04 50 88 28 02

#### Délégué territorial de la Loire en cours de nomination



- Toujours en Haute-Savoie, une convention signée avec l'AFPA et AGEFOS prévoit l'accompagnement à la VAE de 24 candidats sur la période de mai 2008 à mai 2009. Le financement de la formation pour les demandeurs d'emploi est assuré par le Conseil Régional et l'ASSEDIC.
- Une charte qualité du territoire a été mise en place par la communauté de communes du Val de Drôme et signée avec les structures locales.
- Dans l'Ardèche, les associations intermédiaires ont formé 112 personnes dans le cadre d'un plan de formation dont un des objectifs était d'acquérir des compétences pratiques essentielles et obligatoires pour travailler dans le secteur des services à la personne et plus particulièrement dans l'entretien de la maison. Quatre courts modules ont porté sur l'hygiène et la sécurité, les arts ménagers, les métiers de la propreté, le jardinage. Cette action, cofinancée par l'AGEFOS, le Conseil Régional et la DDTEFP, se révèle être une étape vers un parcours de professionnalisation, voire de qualification du public. Elle se poursuit donc en 2009 pour 120 personnes avec l'ajout d'un module « garde d'enfants ».
- Dans l'Ain, une convention de promotion de l'emploi a été conclue pour aider le démarrage d'un Groupement d'employeurs d'insertion et de qualification constitué dans le secteur du social et du médico-social, pour permettre à des personnes intéressées par l'exercice d'un métier dans le domaine des services à la personne d'obtenir, dans le cadre d'un contrat de travail en alternance (apprentissage ou professionnalisation), une qualification leur permettant, par la suite, d'être en situation favorable pour trouver du travail dans ce secteur en tension.