



# Rencontre interrégionale de professionnalisation

REGIONS PAYS DE LOIRE, BRETAGNE ET POITOU-  
CHARENTES

2 juin 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 Decoix  
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 Pays de Loire
- 5– La région Bretagne
- 6– La région Poitou-Charentes
- 6– Les services à la personne en général





# Les services à la personne dans la région Pays de Loire

## → Les services à la personne dans la région

La région Pays de Loire compte 1 335 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 828 ont un agrément simple et 507 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : plus de 26 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de près de 314 millions €
- Mandataires :
  - associations : plus de 3,6 millions d'heures travaillées
  - entreprises : près de 215 000 heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 11,5 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 1 million d'heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

Quelques exemples :

- Dans le département de la Loire Atlantique, un kit de professionnalisation a été réalisé avec le cofinancement de l'Agence nationale des services à la personne, de l'AGEFOS-PME et du Conseil Général. Ce kit a été conçu au sein d'un groupe de travail animé par la DDTEFP et auquel ont participé de nombreux partenaires (ANPE, AGEFOS-PME, FEPEM, Conseil général, Rectorat, AFPA, Conseil régional, COORACE, MEDEF, Uniformation, OPCALIA, ASSEDIC, Mission locale, Familles rurales). La réalisation de cet outil au service de l'ensemble de la filière et des prescripteurs a nécessité une forte mobilisation de ces acteurs sur une période de près de 18 mois. Le kit est disponible sous format papier et numérique. Sa qualité de conception, son ergonomie et son utilité ont été unanimement reconnues par les OASP notamment.
- La direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de la Sarthe est en train de construire un guide destiné aux salariés et aux encadrants de proximité concernant les formations disponibles dans le secteur des services à la personne, les moyens d'y accéder (droit individuel à la formation (DIF), congé individuel de formation (CIF), contrat à durée déterminée (CDD), validation des acquis de l'expérience (VAE)...), en lien avec l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA), les Organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA), la Fédération nationale des particuliers employeurs (FEPEM) et les acteurs des services à la personne.
- Dans le département du Maine et Loire, une cartographie départementale de l'offre de formation initiale et continue est en cours de réalisation par l'AFPA et la DDTEFP.
- Dans ce même département, une charte de coopération territoriale est en cours de signature entre le Conseil Général, les partenaires institutionnels et les représentants des grands réseaux de services à la personne, visant plusieurs objectifs : la sécurisation des interventions auprès des publics vulnérables (personnes âgées, personnes handicapées, enfants), l'accessibilité de l'offre de services à la personne sur tous les territoires, la garantie de la qualité des interventions, le libre



choix pour les usagers (une offre plurielle et complémentaire), la réduction des déplacements des intervenants. Ces objectifs concourent à l'amélioration de la qualité de vie à domicile des particuliers.

#### CONTACTS

##### Délégué territorial de Loire Atlantique

Michel Bentounsi  
dd-44.direction@dd-44.travail.gouv.fr  
Tél. : 02 40 12 35 89

##### Délégué territorial de la Mayenne

Christiane Lenfant  
christiane.lenfant@dd-53.travail.gouv.fr  
Tél. : 02 43 67 60 20

##### Délégué territorial de Vendée

Francis Cloris  
francis.cloris@vendee.pref.gouv.fr  
Tél. : 02 51 50 14 22

Délégué territorial du Maine et Loire en cours de nomination

Délégué territorial de la Sarthe en cours de nomination



# Les services à la personne dans la région Bretagne

## → Les services à la personne dans la région

La région Bretagne compte 1 298 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 771 ont un agrément simple et 527 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : plus de 22,5 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de près de 240 millions €
- Mandataires :
  - associations : près de 4 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 278 000 heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 10,3 millions d'heures travaillées
  - entreprises : près de 885 000 heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

Quelques exemples :

- En Ille et Vilaine, l'ASSAD du Pays de Rennes pilote depuis 2008 un dispositif intitulé IDA (Innovation Domicile Autonomie), qui vise au maintien à domicile des personnes âgées par l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'habitat. Cette action, initiée par Rennes Métropole, implique de nombreux acteurs régionaux allant des entreprises fournisseurs de solutions techniques à l'utilisateur en passant par les professionnels du maintien à domicile et les bailleurs sociaux. Cette expérimentation a pour objectif de repérer en quoi l'intégration des TIC peut contribuer au maintien des personnes âgées dépendantes dans un environnement social de proximité, et en quoi cette intégration peut faciliter le travail de l'ensemble des acteurs du maintien à domicile et de la santé.
- Dans ce même département, un plan d'action global et cohérent « services à la personne » a été mis en place par la Maison de l'emploi, de l'insertion et de la formation (MEIF) du bassin de Rennes, avec les partenaires sociaux. Ce plan repose sur 4 enjeux identifiés :
  - Fidéliser les salariés pour permettre une meilleure qualité de services
  - Rompre l'isolement pour rapprocher l'offre de la demande
  - Organiser une gestion territoriale des activités et des compétences
  - Poursuivre et renforcer le travail mené sur les formations qualifiantes et professionnalisantes

Dans ce cadre général, des actions ont été mises en place, telles que :



- La signature d'une charte d'intention signée par les différents représentants des employeurs et les syndicats de salariés mentionnant, entre autres, comme objectifs partagés :
  - Une action commune des partenaires pour répondre aux difficultés de recrutement, pour fidéliser les salariés et pour améliorer les conditions de travail.
  - Un accès facilité à la formation et une professionnalisation des métiers.
  - Une structuration de la profession afin de faire reconnaître les services à la personne comme un secteur à part entière.
  - La volonté d'arriver sur un premier accord concret au plan local qui servira de base à une première expression publique commune à la profession.
- La mise en place d'une formation modulaire concernant les assistants de vie aux familles (DAFV).
- Toujours en Ile et Vilaine, l'ADMR 35 a mené une démarche de GPEC afin d'accroître la professionnalisation et le développement des compétences de ses salariés. Cette opération, en partie financée par la DDTEFP d'Ile et Vilaine, s'est déroulée au cours de l'année 2008 et a concerné la fédération départementale et 7 associations pour un total de 344 salariés.
- Dans le département des Côtes d'Armor, une convention pour la modernisation des services à la personne a été signée entre l'Etat, la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie et le Conseil Général. Cette convention s'articule autour de 3 axes : améliorer la qualification des intervenants, structurer le secteur en améliorant l'organisation des services et leur répartition sur le territoire, moderniser l'offre de service de l'aide à domicile.
- Toujours dans les Côtes d'Armor, une démarche de GPEC a été mise en place en partenariat avec l'UNA 22, la CFDT santé sociaux, la DRTEFP et la DDTEFP 22. L'UNA 22 accompagne ainsi son réseau via des phases individuelles et collectives. Les objectifs opérationnels de ce projet visent à favoriser la professionnalisation des services et des salariés, à construire des outils pour mettre en œuvre une GPEC, à étudier, accompagner et mettre en place des regroupements de services.
- L'UNA Côtes d'Armor et le syndicat CFDT santé sociaux ont également signé une convention « amélioration du dialogue social ». Cette démarche vise à mettre en place une ou des instances paritaires chargées de la santé au travail (CHSCT par exemple), à développer l'expression des salariés, à mettre en place un plan de prévention des risques professionnels, à déprécariser les emplois en visant le temps plein, à améliorer la qualité de service...

#### CONTACTS

##### Délégué territorial des Côtes d'Armor

Cécile Guyader-Berbigier  
cecile.guyader@dd-22.travail.gouv.fr  
Tél. : 02 96 62 65 50

##### Délégué territorial d'Ille et Vilaine

Philippe Alexandre  
philippe.alexandre@dd-35.travail.gouv.fr  
Tél. : 02 99 26 57 51

##### Délégué territorial du Finistère

Agnès Abiven-Aballea  
agnes.abiven-aballea@sante.gouv.fr  
Tél. : 02 98 64 50 37

##### Délégué territorial du Morbihan

Mireille Creno-Chauveau  
mireille.chauveau@dd-56.travail.gouv.fr  
Tél. : 02 97 26 26 01



# Les services à la personne dans la région Poitou-Charentes

## → Les services à la personne dans la région

La région Aquitaine compte 547 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 297 ont un agrément simple et 250 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : plus de 16,8 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 103 millions €
- Mandataires :
  - associations : plus de 3 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 16 000 heures travaillées
- Prestataires :
  - associations : plus de 6 millions d'heures travaillées
  - entreprises : plus de 813 000 heures travaillées

## → Les actions en termes de professionnalisation

Quelques exemples :

- Un EDEC (Engagement et Développement des Emplois et des Compétences) et un COT (Contrat d'Objectif Territorial) ont été mis en place à l'échelon de la région Poitou-Charentes.
  - L'EDEC a été signé entre l'Etat et les branches professionnelles pour développer les compétences et l'employabilité des salariés du secteur des services à la personne. Il s'agit d'encourager la mise en place et l'essor d'une offre de formation et de validation des acquis de l'expérience. Aussi, toutes les actions qui portent sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), la création d'emplois stables, la construction de parcours professionnels, la formation d'encadrants sont encouragées et facilitées. De plus, l'accès à la qualification par la VAE et si nécessaire par la formation, est soutenu pour les salariés non qualifiés. A terme, cet accord régional va aider durablement la profession à pérenniser les entreprises et les emplois. Il devrait également dans un second temps contribuer à attirer de nouveaux publics vers cette filière, notamment les jeunes.
  - Le COT a été signé par l'ensemble des structures d'aide à domicile de la région Poitou-Charentes, l'Etat et le Conseil Régional. Il poursuit 3 objectifs essentiels : favoriser le développement d'emplois pérennes et stables, faire émerger une véritable branche professionnelle et favoriser les synergies et les complémentarités entre tous les intervenants. 4 axes de travail ont été définis :
    - Assurer une veille économique et mieux identifier les besoins en ressources humaines des employeurs.



- Organiser et développer la formation et la professionnalisation des salariés et des demandeurs d'emploi.
- Favoriser l'inscription des employeurs dans les territoires.
- Accompagner le développement et la structuration des employeurs.

#### CONTACTS

##### **Délégué territorial de Charente**

Catherine Marin  
ddtefp.marin@wanadoo.fr  
Tél. : 05 45 66 68 79

##### **Délégué territorial des Deux-Sèvres**

Dominique Thefioux  
dominique.thefioux@dd-79.travail.gouv.fr  
Tél. : 05 49 79 93 37

##### **Délégué territorial de Charente-Maritime**

Bernard Gueguen  
bernard.gueguen@dd-17.travail.gouv.fr  
Tél. : 05 46 50 86 20

##### **Délégué territorial de Vienne**

Jean-Luc Lancelevee  
jean-luc.lancelevee@dd-86.travail.gouv.fr  
Tél. : 05 49 56 10 05