



Rencontre interrégionale de professionnalisation

REGIONS NORD / PAS DE CALAIS, PICARDIE, BASSE-
NORMANDIE, HAUTE-NORMANDIE, ILE-DE-FRANCE, CENTRE
ET DOM

6 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 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 Nord - Pas de Calais
- 5– La région Picardie
- 6– La région Basse-Normandie
- 7– La région Haute-Normandie
- 8– La région Ile-de-France
- 9– La région Centre
- 10– Les départements d'Outre-Mer
- 6– Les services à la personne en général





Les services à la personne dans la région Nord - Pas de Calais

→ Les services à la personne dans la région

La région Nord - Pas de Calais compte 837 organismes agréés de services à la personne, dont 425 ont un agrément simple et 412 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

La ventilation par forme juridique fait apparaître une répartition majoritaire du secteur associatif, avec notamment la présence des réseaux UNA et ADMR, fortement représentés dans la région, suivi du secteur privé, puis des CCAS et autres organismes publics et parapublics.

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : près de 30 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 172 millions €
- Mandataires :
 - associations : plus de 7 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 200 000 heures travaillées
- Prestataires :
 - associations : plus de 14 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 600 000 heures travaillées

→ Les actions en termes de professionnalisation

La région a été fortement active dans la mise en œuvre d'actions pour le développement d'une offre de qualité, l'intégration des personnes en difficultés sociale et professionnelle sur les métiers de services à la personne et l'accompagnement et le soutien des porteurs de projets.

Prenons l'exemple du département du Pas de Calais dans lequel diverses actions ont été menées afin de :

- favoriser le développement d'une offre de qualité : des actions de validation des acquis de l'expérience ont par exemple été menées par les organismes agréés, par le biais d'initiatives propres à chacune des structures, pour leur propre personnel.
- favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de services : des études ont été réalisées afin d'estimer le marché potentiel de façon quantitative et qualitative, d'appréhender les caractéristiques socioéconomiques, la démographie, et les modes de vie de la population locale, de procéder à l'analyse des freins au développement des services tant du point de vue de l'offre que de la demande, et de mettre en œuvre un plan d'action local.
- favoriser l'insertion des personnes en difficulté : une action avec le COORACE (réseau du secteur de l'insertion par l'activité économique) est en cours en vue de permettre l'intégration des salariés des associations intermédiaires au sein des associations de services à la personne.

CONTACTS

Délégué territorial du Nord
Carmen Rivas
carmen.rivas@dd-59l.travail.gouv.fr
Tél. : 03 20 12 55 96

Délégué territorial du Pas de Calais
Claude Garnier
claude.garnier@dd-62.travail.gouv.fr
Tél. : 03 21 60 28 08



- accompagner et soutenir les porteurs de projet, en favorisant le développement de nouvelles formes d'emploi (coopératives d'activité ou d'emploi, couveuses d'entreprises), en aidant la création et le montage de structures (Programme Régional de Création et Transmission d'entreprises), et en les accompagnant via notamment le dispositif local d'accompagnement (DLA) utilisé plus particulièrement pour les associations.



Les services à la personne dans la région Picardie

→ Les services à la personne dans la région

La région Picardie compte 358 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 184 ont un agrément simple et 174 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : près de 16 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 100 millions €
- Mandataires :
 - associations : plus de 4,8 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 37 000 heures travaillées
- Prestataires :
 - associations : près de 5 millions d'heures travaillées
 - entreprises : près de 200 000 heures travaillées

→ Les actions en termes de professionnalisation

La région est économiquement très disparate : le département de l'Aisne, très rural et fortement touché par le chômage, voit le secteur des services à la personne progresser lentement, alors que l'Oise bénéficie de sa proximité avec la région parisienne et du dynamisme de ses quatre pôles économiques que sont Beauvais, Compiègne, Creil et Clermont, et que la Somme fait preuve d'un volontarisme important dans le développement et la professionnalisation des services à la personne.

Le Conseil Régional de la Picardie avec le Conseil Général de la Somme et la Direction départementale du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, a mis en place des séances de travail afin d'élaborer un plan d'action dans le cadre de la professionnalisation des salariés. Il étudie actuellement la création d'un institut de formation des métiers d'aide à la personne (services à la personne et sanitaire et social).

Quelques initiatives intéressantes en exemple :

- Dans l'Aisne, sur le bassin Vermandois au nord du département, une véritable coopération locale, à la faveur d'une démarche initiée au niveau régional, a permis la réalisation d'un guide « des services à la population » et l'organisation d'un forum Services à la Personne. La Synergie des acteurs locaux et des OASP devrait permettre de positionner la Maison de l'Emploi et de la Formation comme une véritable plateforme de coordination pour répondre aux besoins des habitants des communes du secteur en les orientant vers les OASP tout en favorisant la complémentarité.
- Toujours dans l'Aisne, dans l'objectif d'améliorer les conditions d'exercice des métiers, une expérimentation est menée en collaboration avec le CESTP / ARACT et 7 OASP sur les thématiques « conditions de travail, hygiène, sécurité et prévention des risques

CONTACTS

Délégué territorial de l'Aisne

Georges Decker
georges.decker@dd-02.travail.gouv.fr
Tél. : 03 23 26 35 25

Délégué territorial de l'Oise

Jean-Thierry Gousserey
jean-thierry.gousserey@dd-60.travail.gouv.fr
Tél. : 03 44 06 26 43

Délégué territorial de la Somme

Eloy Dorado
eloy.dorado@dd-80.travail.gouv.fr
Tél. : 03 22 22 41 20



professionnels ». Le transfert de bonnes pratiques permettra la création d'un guide qui sera diffusé en 2009. Cette action devrait également permettre de mieux identifier les besoins en formation et de constituer une offre de formation réaliste.

- Dans l'Oise, une action de tutorat de 15 jeunes en parcours d'insertion professionnelle dont l'objet était de favoriser la découverte des métiers de services à la personne est réalisée avec l'appui de la FEPEM, du CORSAF et un guide sur le tutorat a été élaboré par l'AFPA.
- Dans la Somme, 3 forums « Services à la Personne » ont été organisés en 2008, en cofinancement avec l'Agence nationale des services à la personne, et avec l'association de structures d'accompagnement à la création d'activité, dont La Boutique de Gestion, J'Entreprenis en Somme (Somme Initiative), l'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE)... qui ont respectivement rencontré et accompagné des porteurs de projets.
- Toujours dans la Somme, un projet européen (FSE) piloté par Interfor et intitulé « PAC3SP » (Prospective Action Compétences des Salariés du Secteur des Services à la Personne) a donné lieu à :
 - Un « passeport métier » pour les salariés des services à la personne (valorisation des expériences, suivi des évolutions de compétences, formations, amorce de la démarche de Validation des acquis de l'expérience - VAE).
 - Un Guide de bonnes pratiques sur le transfert de savoir senior-junior dans le secteur des services, pour assurer et sécuriser la transmission des compétences.
 - Un Certificat de Compétences en Entreprise : référentiel de compétences transversales.
 - Une action de communication sur le métier d'Assistant Familial (diplôme d'Etat reconnu).
 - Un partenariat avec l'Italie avec des travaux portant sur la reconnaissance des métiers et la régularisation des travailleurs « illégaux » (avec deux structures : Aspasia et Imestrieri Invisibili).
 - Un forum destiné à lutter contre l'isolation des salariés : www.forum-pro-domicile.fr.



Les services à la personne dans la région Basse-Normandie

→ Les services à la personne dans la région

La région Basse-Normandie compte 385 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 169 ont un agrément simple et 216 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : plus de 15 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 101 millions €
- Mandataires :
 - associations : plus de 3,9 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 130 000 heures travaillées
- Prestataires :
 - associations : plus de 6,5 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 260 000 heures travaillées

Le secteur associatif (associations et associations intermédiaires) reste majoritaire. Cependant, il est noté une très forte progression des entreprises du secteur privé et notamment des entreprises individuelles.

L'offre de services est très concentrée sur les zones urbaines. Le milieu rural reste l'apanage des associations de type ADMR.

Dans le Calvados, 76,59% des heures réalisées dans le cadre des services à la personne relèvent de l'assistance aux personnes âgées ou handicapées. Le recours à des services dits de confort tend à se développer en lien avec l'implantation de nouveaux OASP. En 2008, le département du Calvados a noté une très forte propension au recours à l'assistance informatique et Internet à domicile, tendance que l'on retrouve au niveau national.

Par ailleurs, compte tenu de l'afflux touristique sur les côtes normandes ainsi que la présence de nombreuses résidences secondaires, il existe une réelle demande pour des services tels que l'entretien du cadre de vie, les travaux de jardinage et surtout celui de maintenance, entretien et vigilance temporaires de la résidence.

Dans la Manche, arrivent en tête les activités d'entretien de la maison (48%), suivis du petit jardinage (46%), des cours à domicile (35%), de l'assistance aux personnes âgées (34%), de la garde d'enfant (34%), de la livraison de courses (32%), des prestations de petit bricolage (31%) et de collecte et livraison de linge repassé (30%).

→ Les actions en termes de professionnalisation

Quelques initiatives intéressantes ont été menées par la région, comme par exemple une expérimentation pilotée par le COORACE visant à favoriser l'intégration des salariés des associations intermédiaires au sein des associations de services à la personne. Cette collaboration doit permettre aux associations intermédiaires d'offrir des perspectives d'insertion professionnelle supplémentaires à des publics en difficulté et aux organismes agréés de services à la personne de faciliter leurs recrutements dans un cadre de proximité recherché tout en améliorant la qualité des recrutements.

CONTACTS

Délégué territorial du Calvados

Bruno Guillem
bruno.guillem@dd-14.travail.gouv.fr
Tél. : 02 31 47 74 53

Délégué territorial de la Manche

Christine Lesdos
christine.lesdos@dd-50.travail.gouv.fr
Tél. : 02 33 88 32 59

Délégué territorial de l'Orne

Hachmi Hamdaoui
hachmi.hamdaoui@dd-61.travail.gouv.fr
Tél. : 02 33 82 54 37



Les services à la personne dans la région Haute-Normandie

→ Les services à la personne dans la région

La région Basse-Normandie compte 383 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 212 ont un agrément simple et 171 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : près de 18,5 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 84 millions €
- Mandataires :
 - associations : plus de 2,2 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 8 000 heures travaillées
- Prestataires :
 - associations : plus de 4,7 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 204 000 heures travaillées

→ Les actions en termes de professionnalisation

Parmi les initiatives intéressantes : Dom action est un projet porté par l'UNAI (Union Nationale des Associations Intermédiaires) pour permettre l'optimisation de l'outil insertion face à la concurrence des entreprises. Le travail d'ingénierie visant à rendre les formations aussi accessibles que possible à tous les salariés est en phase d'achèvement. Dom action souhaite dynamiser la professionnalisation des structures, de leurs salariés et des bénéficiaires en mettant à la disposition des associations intermédiaires une plateforme de formation mobile : le Pedagobus.

CONTACTS

Délégué territorial de Seine-Maritime
Alain Jaunet
alain.jaunet@dd-76.travail.gouv.fr
Tél. : 02 32 18 99 33

Délégué territorial de l'Eure en cours de nomination



Les services à la personne dans la région Ile-de-France

→ Les services à la personne dans la région

La région Ile-de-France compte 2 442 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 1500 ont un agrément simple et 942 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : près de 149 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 512 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

Au sein de l'Ile de France, Paris reste spécifique du fait de l'implantation importante d'OASP.

→ Les actions en termes de professionnalisation

Quelques initiatives intéressantes en exemple :

- Réalisation d'un « Guide parisien des services à la personne », diffusé à 10 000 exemplaires notamment auprès des personnes relais (réalisé par le délégué territorial de Paris).
- Réalisation par le délégué territorial de la Seine et Marne d'un guide du créateur adapté au département et listant les partenaires à contacter, afin d'accompagner au mieux les porteurs de projets.
- Mise en œuvre de la convention Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) / Agence nationale des services à la personne ANSP) au sein du département de l'Essonne : 7 structures ont demandé à bénéficier de l'accompagnement de l'Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail (ARACT) dans le cadre d'une démarche qualité.

CONTACTS

Délégué territorial de Seine (Paris)

Michèle Maxwell
michele.maxwell@paris.pref.gouv.fr
Tél. : 01 49 28 41 06

Délégué territorial des Hauts-de-Seine

Franck Laboureix
franck.laboureix@hauts-de-seine.pref.gouv.fr
Tél. : 01 40 97 24 20

Délégué territorial du Val d'Oise

Claude Vo-Dinh
claudio.vo-dinh@dd-95.travail.gouv.fr
Tél. : 01 34 35 48 51

Délégué territorial de Seine et Marne

Philippe Nicolas
philippe.nicolas@dd-77.travail.gouv.fr
Tél. : 01 64 41 28 40

Délégué territorial de Seine-Saint-Denis

Michel Cointepas
michel.cointepas@dd-93.travail.gouv.fr
Tél. : 01 41 60 54 07

Délégué territorial des Yvelines en cours de nomination

Délégué territorial de l'Essonne

Christiane Lecorbeiller
christiane.lecorbeiller@essonne.pref.gouv.fr
Tél. : 01 69 91 92 12

Délégué territorial du Val de Marne

Léonide Césaire
leonide.cesaire@dd-94.travail.gouv.fr
Tél. : leonide.cesaire@dd-94.travail.gouv.fr



- Organisation, dans l'Essonne, d'une action de sensibilisation à la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) auprès du secteur médico-social, intitulée RHAP (Ressources Humaines et Aide à la Personne). L'objectif de cette action est de faire évoluer les compétences des établissements participants, en fonction des besoins actuels et futurs, en adéquation avec leur environnement et les axes de développement prévus par les dirigeants. 14 entreprises du département dont 7 entreprises d'aide à la personne ont bénéficié de cette action. Très satisfaits par le contenu de cette action (plus de 95% de taux de satisfaction), les dirigeants sont invités à mettre en place les actions d'amélioration évoquées lors des différentes réunions de travail, et ce en s'appuyant sur la DDTEFP : instauration de réunions et de dispositifs de communication interne, mise en place d'un plan de formation et d'un entretien annuel, fidélisation des collaborateurs par des conditions de travail avantageuses, renforcement de l'encadrement intermédiaire. Enfin cette action a permis la création d'un réseau sur lequel les dirigeants peuvent désormais s'appuyer pour d'éventuelles questions.
- Mise en place par la DDTEFP des Hauts-de-Seine d'un accompagnement à la pré VAE : 86 salariés ont été accompagnés, dont 80% étaient des intervenants à domicile et 20% des encadrants ou des gestionnaires.



Les services à la personne dans la région Centre

→ Les services à la personne dans la région

La région Centre compte 719 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 457 ont un agrément simple et 262 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

Quelques chiffres (source Bipe – 2007) :

- Particuliers-employeurs : près de 22 millions d'heures travaillées
- Assistantes maternelles : masse salariale de plus de 175 millions €
- Mandataires :
 - associations : plus de 3,2 millions d'heures travaillées
 - entreprises : plus de 44 000 heures travaillées
- Prestataires :
 - associations : plus de 8 millions d'heures travaillées
 - entreprises : près de 500 000 heures travaillées

→ Les actions en termes de professionnalisation

Quelques initiatives intéressantes ont été menées dans la région comme par exemple l'organisation d'un colloque Thétis « Accompagnement des services à la personne » en Indre et Loire. Dans le cadre de la feuille de route des premières assises de la professionnalisation, l'Agence nationale des services à la personne a mis en place un programme d'accompagnement des organismes producteurs de services qui renvoie aux objectifs de professionnalisation des structures, d'amélioration des conditions d'exercice des métiers, de professionnalisation des intervenants et d'amélioration de la qualité : Thétis. Les OASP peuvent faire appel à l'ANACT / ARACT, au Centre régional de ressources et d'animation (C2RA) et au Dispositif d'accompagnement local (DLA) pour profiter de l'accompagnement Thétis.

CONTACTS

Délégué territorial du Cher

Sylvaine Ribadeau Dumas
dd-18.direction@dd-18.travail.gouv.fr
Tél. : 02 48 27 10 08

Délégué territorial de l'Indre et Loire

Sylvie Siffermann
sylvie.siffermann@dd-37.travail.gouv.fr
Tél. : 02 47 31 57 32

Délégué territorial de l'Eure et Loir

Philippe Le Fur
philippe.le-fur@dd-28.travail.gouv.fr
Tél. : 02 37 18 79 01

Délégué territorial du Loir-et-Cher

Martine Bellemere-Baste
martine.bellemere-baste@dd-41.travail.gouv.fr
Tél. : 02 54 55 85 77

Délégué territorial de l'Indre

Jean-Louis Schumacher
dd-36.direction@dd-36.travail.gouv.fr
Tél. : 02 54 53 80 44

Délégué territorial du Loiret

Emmanuel Duhem
dd-45.direction@dd-45.travail.gouv.fr
Tél. : 02 38 78 98 37



Les services à la personne dans les départements d'Outre-Mer

→ Les services à la personne dans la région

Les départements d'Outre-Mer comptent 220 organismes agréés de services à la personne (OASP), dont 118 ont un agrément simple et 102 un agrément qualité (données nOva à fin avril 2009).

→ Les actions en termes de professionnalisation

Les départements d'Outre-Mer organisent les 4 et 5 juin prochains des rencontres interrégionales spécifiques. La synthèse des échanges réalisés à cette occasion sera prise en compte pour les assises nationales qui auront lieu à Paris le 23 juin.

Quelques initiatives intéressantes en exemple :

- En Guadeloupe, un « Forum professionnel Services à la personne » a été organisé par la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) de Pointe-à-Pitre, dans le cadre d'un partenariat entre la Direction départementale du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de Guadeloupe, l'Agence nationale des services à la personne et la CCI.
- En Martinique, un « Forum des métiers, emplois et formations du secteur des services à la personne » a été organisé, dans le cadre d'un partenariat entre la Direction départementale du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle de Martinique, l'Agence nationale des services à la personne et la Boutique de gestion de Martinique
- Un Guide des « Bonnes pratiques face aux risques professionnels dans les services à la personne » a été réalisé à la Réunion par l'Association réunionnaise pour la valorisation des initiatives économiques (ARVISE), antenne régionale de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) et de l'Agence de valorisation des initiatives économiques (AVISE). Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un programme régional d'action globale auquel l'Agence nationale des services à la personne contribue en 2009 dans le cadre d'une convention tripartite Etat / ANSP / ARVISE. Ce guide sera mis en ligne sur le site Internet des services à la personne récemment ouvert : <http://servicesalapersonne-reunion.fr>, et sera transmis au réseau ANACT pour une diffusion plus large, ainsi qu'aux délégués territoriaux des autres départements d'Outre-Mer.
- En Guyane, des actions de formation organisées par l'AFPA Guyane (Association nationale pour la formation professionnelle des adultes) et par la Fepem (Fédération nationale des particuliers employeurs), qui de son côté intensifie ses actions de diversification des formations tant à Cayenne qu'à Kourou en direction des personnes appelées à intervenir chez le particulier employeur.

CONTACTS

Délégué territorial de la Guadeloupe
Vincent Lemaire
vincent.lemaire@dd-971.travail.gouv.fr
Tél. : 05 90 80 50 01

Délégué territorial de la Martinique
Sylvie Tournois
sylvie.tournois@dd-972.travail.gouv.fr
Tél. : 05 96 71 15 38

Délégué territorial la Guyane
Alain-Guillaume Babet
alain-guillaume.babet@dd-973.travail.gouv.fr
Tél. : 05 94 29 53 63

Délégué territorial de la Réunion
Guilaine David
guilaine.david@dd-974.travail.gouv.fr
Tél. : 02 62 45 48 25