

Centre Pompidou **PARIS** 23 JUIN 2009

LES ASSISES NATIONALES
DES SERVICES À LA PERSONNE
ENJEUX DE LA PROFESSIONNALISATION

SYNTHÈSE DES RENCONTRES
INTERRÉGIONALES
DE LA PROFESSIONNALISATION

ORGANISÉES PAR L'AGENCE NATIONALE
DES SERVICES À LA PERSONNE

**services à
la personne**
Agence nationale



Les services à la personne répondent aux besoins nouveaux de la société. Depuis trois ans, 100 000 emplois sont ainsi créés chaque année.

En mai et juin, les cinq rencontres interrégionales de l'Agence nationale des services à la personne ont réuni près de 2 000 professionnels, dont les réflexions et les témoignages attestent de la vitalité de ce secteur d'avenir.

La couverture conventionnelle de ces nouvelles professions est encore incomplète, mais la qualité et le dynamisme du dialogue social qui s'est instauré permettent d'espérer aboutir rapidement.

Simultanément, **les structures se modernisent** notamment grâce au programme THÉTIS, et poursuivent pour certaines d'entre elles jusqu'à la certification Afnor ou Qualicert.

Ces deux éléments concourent à **la valorisation des métiers des services à la personne**, encore trop souvent peu considérés, notamment par les jeunes. Pour les y intéresser, la Loire-Atlantique a créé un kit de présentation de ces métiers. Le ROME (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois) les recense. Leur revalorisation, a fait remarquer une participante, passe non seulement par une rémunération plus attractive, mais sans doute aussi par leur « masculinisation » progressive...

De nombreux progrès ont été accomplis **en ce qui concerne la formation** : par exemple, le BTS pour les services et prestations du secteur sanitaire et social (SP3S). L'IUT de Blagnac, par exemple, expérimente un DUT Assistance pour le monitoring et le maintien à domicile. La valorisation des acquis de l'expérience (VAE) est une autre voie pour l'obtention d'un diplôme, qui reste encore un peu trop longue et complexe.

Les modes de recrutement sont très diversifiés. Le Pôle-emploi de Paris compte une soixantaine

de conseillers spécialisés dans le recrutement de ces métiers. Le contrat de professionnalisation propose aux jeunes de 16 à 25 ans et aux demandeurs d'emploi une double formation théorique et pratique. Le Centre de formation d'apprentissage d'Alençon, créé dès 2002, offre chaque année à 150 jeunes une formation à ces métiers, rémunérée à 75 % du Smic. L'Alsace a signé avec le secrétariat d'Etat aux solidarités une convention qui assure la formation des mères de famille, pour en faire des aides médico-psychologiques. Les modules de formation sont multiples et individualisés. L'extrême diversité des travailleurs dans ce secteur non-marchand et non délocalisable est un important facteur de mixité sociale.

La protection sociale des professionnels des services à la personne reste la principale difficulté, fréquemment évoquée : pas de CHSCT, bien sûr, dans les domiciles privés, pas de droit au retrait et, surtout, accidents du travail et maladies professionnelles trop nombreux. Les déplacements des salariés (qui ne disposent pas tous d'un véhicule) sont coûteux et rendus dangereux par leur nombre et leur urgence ; les troubles musculo-squelettiques et les dépressions nerveuses, dues à la surcharge émotionnelle et à l'isolement, sont les principales causes d'arrêts de travail. Pour réduire cet isolement, les différents intervenants du département de Haute-Garonne, qui s'occupent des personnes âgées ou en perte d'autonomie, sont invités à se rencontrer. Plus généralement, la Cnam a créé une Mission nationale pour la prévention des risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile.

Ces 5 rencontres sont suivies d'une grande plénière le 23 juin 2009 à Paris au cours de laquelle l'Agence nationale des services à la personne présente les engagements de l'ensemble des acteurs pour les années à venir.



1^{RE} RENCONTRE INTERRÉGIONALE

NORD - PAS DE CALAIS
PICARDIE
BASSE-NORMANDIE
HAUTE-NORMANDIE
ILE-DE-FRANCE
CENTRE
DOM-TOM

Mercredi 6 mai 2009, à Paris 5

2^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
LANGUEDOC-ROUSSILLON
CORSE
AUVERGNE
RHÔNE-ALPES

Jeudi 14 mai 2009, à Marseille 11

3^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE

LORRAINE
ALSACE
CHAMPAGNE-ARDENNE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

Lundi 18 mai 2009, à Metz 19

4^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE

MIDI-PYRÉNÉES
LIMOUSIN
AQUITAINE

Jeudi 28 mai 2009, à Toulouse 25

5^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE

PAYS DE LOIRE
BRETAGNE
POITOU-CHARENTES

Mardi 2 juin 2009, à Nantes 31



RÉGIONS REPRÉSENTÉES

- NORD - PAS DE CALAIS
- PICARDIE
- BASSE-NORMANDIE
- HAUTE-NORMANDIE
- ÎLE-DE-FRANCE
- CENTRE
- DOM-TOM

1^{RE} RENCONTRE INTERRÉGIONALE
MERCREDI 6 MAI 2009, À PARIS



Après trois ans, les Assises de la professionnalisation organisées par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) tirent un premier bilan du chemin parcouru depuis 2006 et ouvrent les portes vers une dynamique d'avenir.

UNE COUVERTURE CONVENTIONNELLE ENCORE CONTRASTÉE

Les négociations avancent à un rythme plus lent que prévu. L'objectif est d'aboutir à une convention collective unique à terme. Pour la branche de l'aide à domicile, les partenaires sociaux envisagent de parvenir à un accord cette année.

Des accords ont été signés. Ils portent en particulier sur les rémunérations, l'organisation du temps de travail et la formation professionnelle. Les conventions collectives sont des outils de professionnalisation.

UNE PROTECTION SOCIALE EN PROGRÈS

Un décret a facilité l'ouverture de droits aux prestations de l'Assurance maladie. Cependant, en matière de prévention des risques professionnels, deux problématiques ne sont pas encore résolues : **la mise en place d'un suivi médical régulier des salariés**, qui concerne l'ensemble des branches. C'est essentiellement dû à l'insuffisance des effectifs des médecins du travail. La deuxième problématique non résolue, qui est dû davantage à une contrainte d'ordre juridique, est de savoir comment définir des modalités d'information d'un CHSCT.

Du côté des « assureurs », on dresse un tableau très sombre : il faudrait connaître l'ensemble des activités couvertes. On peut considérer que **la « sinistralité » de l'activité est mauvaise**, mais les statistiques sont très aléatoires.

Il faut donc travailler sur la prévention : informer les salariés par des messages très simples, les former sur les risques professionnels.

CONCERNANT LA MODERNISATION DES STRUCTURES

Les efforts de l'ANSP et des organismes ont permis d'accroître significativement le nombre de structures certifiées. Un programme de soutien à la modernisation, dénommé THETIS, a été déployé à partir du premier semestre 2008.

Devant le succès qu'il a remporté, l'ANSP a décidé d'accroître les moyens budgétaires envers ce programme. La démarche de certification est très enrichissante pour l'entreprise.

CONCERNANT LA FORMATION

L'ANSP encourage le développement de l'apprentissage, notamment par l'élaboration d'un référentiel de formation des maîtres d'apprentissage.

La DGAS rappelle son rôle dans les services à la personne et ses efforts pour la qualification et la professionnalisation. Des diplômes d'État comme le BTS « SP3S » et des formations internes dans toutes les branches se sont développées ces derniers mois pour permettre aux salariés et à leurs encadrants de connaître les spécificités de leurs missions. Ces actions ont connu des résultats positifs puisque **la VAE a connu un fort succès quantitatif en 2007 et 2008.**

VERS DE NOUVEAUX PROJETS

CATHERINE THIRIEZ

Directrice adjointe DRTEFP Nord/Pas de Calais

→ **PROFESSIONNALISER LES SERVICES**

Le Nord-Pas-de-Calais a mis en place un plan régional d'aide à domicile. L'objectif est d'améliorer la connaissance des besoins en emplois et en compétences, de professionnaliser les services, de développer les compétences des intervenants et d'améliorer les conditions d'emploi.

Il s'agit également de répondre aux besoins de recrutement dans les établissements et les services et de **contribuer à l'intégration des personnes handicapées dans l'emploi.**

La DRTEFP a constaté un contexte assez difficile. Le maintien à domicile des personnes malades, âgées ou handicapées dépendantes constitue un axe fort des politiques publiques. Les aides à domicile doivent présenter des compétences adaptées à des situations délicates et articuler leurs pratiques avec d'autres personnels qui interviennent également auprès de la personne handicapée ou âgée (infirmières, assistantes sociales...). **Il s'agit d'un domaine très concurrentiel** entre le secteur associatif, le secteur lucratif et l'emploi direct. Il est donc difficile de mettre en place une stratégie de développement.

Ce plan vise à coordonner l'action de l'ensemble des acteurs (publics, privés, partenaires sociaux), à renforcer les pratiques de GPEC dans les structures, et à améliorer les conditions de travail.

Des actions de formation ont d'ores et déjà démarré, qui visent à une qualification des intervenants pour une prise en charge adaptée des personnes handicapées (savoir, par exemple, repérer les différents handicaps). Il s'agit également d'aider les responsables des structures à organiser de façon ciblée l'intervention à domicile.

La CRAM Nord Picardie participe également à ce projet en mettant en place des formations pour les salariés accompagnant les personnes âgées et pour la prévention des accidents à domicile. Ceci est un volet très important, étant donné **le grand nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles dans ce secteur.** Il faut enfin prendre en compte la surcharge émotionnelle très forte des salariés, compte tenu du public avec lequel ils travaillent.

La pierre angulaire du plan régional d'aide à domicile va être la mise en place d'un ADEC (accord de développement d'emplois et de compétences). Il s'agit de formations qualifiantes de 35 h minimum.

DES PARCOURS D'EMPLOI DURABLE

AUDE BUSSON

Directrice du Pôle emploi

→ **DE NOUVELLES FORMES DE RECRUTEMENT**

Paris compte une soixantaine de conseillers spécialisés dans le recrutement dans le domaine des services à la personne. En 2007, Pôle emploi a enregistré et pourvu 12 000 offres d'emploi (garde d'enfants, aides ménagères...).

Au-delà des modalités classiques de recrutement, **Pôle emploi dispose d'outils qui sont particulièrement adaptés à ce secteur.**

Tout d'abord, les recrutements par simulation, méthode qui permet de **lutter contre les discriminations à l'embauche**, en sortant du classique recrutement sur diplôme ou expérience. Le candidat est mis en situation. Cette méthode présente également l'avantage **de pallier le manque de candidats et permet l'embauche immédiate.**

Ainsi, les candidats sont-ils soumis à un certain nombre d'exercices, qui les mettent en situation de démontrer des compétences (organisa-

tion du travail, classement des tâches par ordre de priorité, gestion des imprévus, sécurité...). **Il s'agit d'exercices très pratiques.** Les candidats qui sont les mieux notés sont ensuite présentés aux employeurs potentiels. C'est une méthode très souvent utilisée dans le cadre des services à la personne, qui est également utilisée sur les plate-formes de vocation.

Ensuite, il existe la passerelle entreprise. Il s'agit d'un partenariat avec plusieurs employeurs qui assure un très bon taux d'accès à l'emploi : sur deux candidats présentés, un est recruté. Suite à ce recrutement, une formation modulaire de 300 heures, contenant le cas échéant **un volet linguistique**, est proposée à l'employé, et financée par Pôle emploi à hauteur de 3 600 euros. Au-delà de cette formation, il y a l'embauche, promise par l'employeur dès le départ. Cette embauche doit être de six mois minimum et de 20 h minimum par semaine.

Enfin, il y a le job dating, qui permet de faire venir dans les locaux de Pôle emploi les employeurs et les candidats. Le job dating présente l'énorme avantage d'éviter le barrage téléphonique ! Les candidats ont été sélectionnés en amont. Cette forme de recrutement convient également très bien aux particuliers (10 % des offres gérées par Pôle emploi) car cela leur évite de recevoir des inconnus à leur domicile.

DOMINIQUE LELONG

Adjointe au maire de Nogent-sur-Oise

→ ECHANGES CITOYENS

Les plans locaux d'insertion pour l'emploi ont pour objet de réinsérer un public en grande difficulté. L'aide qui lui est apportée lui permet petit à petit de se réinsérer. On note une appétence de la part de ce public pour les métiers du service à la personne. Ainsi, pour les jeunes de moins de 25 ans, un réseau d'échanges citoyens a été mis en place. Les jeunes qui par exemple veulent passer leur Bafa donnent du temps à des personnes âgées qui souhaitent apprendre à se servir d'un ordinateur. En échange, la ville de Nogent-sur-Oise subventionne une partie de leur Bafa.

FLORENCE LÉCLUSE

Secrétaire générale de la fédération Coorace

→ VERS DES EMPLOIS DURABLES

Là aussi, il s'agit de structures d'insertion par l'activité économique. 300 associations intermédiaires mettent à disposition des personnes en grande difficulté en les salariant auprès d'entreprises, de collectivités et de particuliers.

Les premières associations de service à la personne ont vu le jour en 1992. On en recense 50 dans la fédération nationale, qui emploient 3 000 salariés d'aide à domicile. Ces associations sont des passerelles entre les salariés en insertion et les particuliers. **L'objectif est de les amener vers des emplois durables.**

COORACE est une association intermédiaire qui va créer un « proxim'service » sur un bassin d'emploi donné, mettre à disposition les salariés en insertion pendant une certaine période en augmentant petit à petit leur temps de travail. Quand la personne a acquis certaines compétences et la capacité de travailler de manière durable, elle est salariée en CDI dans l'association de services à la personne. Les temps complets sont relativement rares, environ 60 %.

Les associations en tirent deux bénéfices : elles repèrent des personnes intéressées par le secteur des services à la personne et pallient la pénurie de main d'œuvre.

DES FORMATIONS ADAPTÉES

BRUNO PÉPIN

Directeur adjoint DDTEFP Indre-et-Loire

→ LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Il existe un outil qui s'appelle le contrat de professionnalisation, adapté au recrutement dans le secteur des services à la personne. C'est un contrat spécifique, qui permet au salarié d'accéder à une qualification professionnelle, en lui proposant une double formation théorique et pratique. Peuvent y prétendre : les jeunes de 16 à 25 ans, les demandeurs d'emploi de plus de 26 ans et les bénéficiaires de contrats aidés.

L'ensemble du secteur des services à la personne peut conclure des contrats de professionnalisation, dans le cadre de CDI, ainsi qu'à temps partiel. Ce type de contrat permet également de renforcer le tutorat, afin de **contrer le sentiment d'isolement que ressentent les salariés** de l'aide à domicile. Enfin, on peut aussi travailler sur le remplacement des salariés qui partent en formation, sur **le principe de l'alternance**.

CHRISTINE MOISAN

Chargée de projet VAE

Maison de l'emploi de Paris

→ LA VAE UNE PROCÉDURE ADAPTÉE AU SECTEUR

La VAE (validation des acquis de l'expérience) n'est pas une formation, mais une deuxième voie d'accès à la certification. C'est un droit pour toute personne active. L'intérêt de la VAE dans le secteur des services à la personne est indéniable.

Aujourd'hui, on voit que le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) est obtenu dans les mêmes proportions par la formation initiale que par la VAE. La VAE peut notamment aider ces personnes peu qualifiées à revenir sur le marché du travail et à se réapproprier des compétences.

Mais **obtenir un diplôme par la VAE reste une procédure longue et complexe**, semée d'embûches pour ce public peu qualifié ou arrivé en France récemment.

GUY LOUDIÈRE

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

→ MIEUX VENDRE LES SERVICES À LA PERSONNE AUPRÈS DES JEUNES

L'association service à la personne/apprentissage n'est pas rentrée dans les mœurs. Un CFA spécifique, toujours unique en France, a donc été créé.

La recette fonctionne avec trois ingrédients : un jeune, un employeur et un maître d'apprentissage. **Et le parcours du combattant** commence là ! On constate un déficit d'information chez les jeunes. Ceux-ci envisagent des carrières sanitaires et sociales mais ignorent qu'elles peuvent se dérouler dans le secteur des services à la personne.

Il faut vendre les services à la personne auprès des jeunes. Toutefois, tous ne pourront pas avoir accès à l'apprentissage, la décision revenant à l'employeur.

Le CFA d'Alençon forme une soixantaine de jeunes par an. Un protocole expérimental est mis en place, qui prévoit un binôme de un à deux mois avec le jeune et son maître d'apprentissage. Puis, petit à petit, des missions sont confiées à l'apprenti.

L'apprentissage est une aide à l'autonomie. Un jeune de 18 ans en apprentissage gagne 800 euros nets par mois, ce qui peut lui permettre par exemple d'acheter rapidement sa première voiture. **La mobilité, surtout en zone rurale, est un atout.**

L'insertion après l'apprentissage est indéniable : 90 % des 325 jeunes ont un emploi six mois après la fin de leur apprentissage. La plupart d'entre eux travaillent entre 30 et 35 heures. Cette année d'apprentissage a permis à l'entreprise de faire connaissance avec son apprenti en lui donnant des heures de travail.

Le taux de rupture entre un jeune et son entreprise est extrêmement faible (3%). On peut très bien former des jeunes à travailler auprès de personnes dépendantes. Ces dernières acceptent bien le binôme. Certes, l'organisation est délicate, mais avec un planning annuel bien arrêté, le jeune peut tout à fait se rendre au CFA une semaine par mois et être remplacé auprès de la personne dépendante.

Il est possible de **développer une politique d'apprentissage** en France. On devrait pouvoir former 1 000 apprentis en 2010. L'ANSP s'est d'ores et déjà investie dans la valorisation de l'apprentissage.

ANNE-MARIE BESSE

Directrice-fondatrice IDAP

→ UNE FORMATION SPÉCIFIQUE EN TERMES DE PRÉ-REQUIS POUR ACCÉDER À DES FORMATIONS QUALIFIANTES

Integradom est un programme destiné aux personnes d'origine étrangère ne parlant pas bien le français. Il s'agit de permettre aux primo arrivants et aux étrangers déjà installés en France d'accéder durablement aux métiers des services à la personne ; **et de rendre les salariés plus performants** en améliorant leur capacité à communiquer en langue française.

Ce programme sera terminé en décembre 2009, et opérationnel d'abord en Ile-de-France puis dans le Nord et en PACA. Le choix a été fait de se resserrer sur quatre métiers de services à la personne qui connaissent des difficultés de recrutement : l'accompagnement de personnes dépendantes, la garde d'enfants, les activités de ménage et de repassage et, enfin, celles de bricolage, jardinage et gardiennage.

L'originalité pédagogique du programme est d'utiliser les nouvelles technologies. Internet permet une grande souplesse d'utilisation (pas de contraintes spatiales ou temporelles). **Le stagiaire peut se connecter et recommencer les exercices autant de fois qu'il le souhaite.** Enfin, cela présente également l'avantage de développer son autonomie.

QUELLE IMAGE LES ENSEIGNANTS ET LES COLLÉGIENS ONT-ILS DES MÉTIERS DES SERVICES À LA PERSONNE ?

Présentation d'une étude réalisée par Nathalie Vendrand d'Imagine ton futur sur la demande de l'ANSP

Le secteur est bien connu des enseignants pour son fort potentiel en termes d'emplois. En revanche, les enseignants identifient essentiellement les métiers de soins aux personnes handicapées ou âgées.

Tous les autres métiers comme l'aide informatique, le bricolage, le jardinage sont totalement méconnus des enseignants. C'est la vraie problématique des métiers que couvrent les services à la personne. **On a du mal à associer services à la personne avec certains métiers/secteurs.**



2^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE
JEUDI 14 MAI 2009, À MARSEILLE

RÉGIONS REPRÉSENTÉES

- PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR
- LANGUEDOC-ROUSSILLON
- CORSE
- AUVERGNE
- RHÔNE-ALPES

Une deuxième journée des rencontres interrégionales de la professionnalisation organisées par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) pour évaluer les actions en cours et préparer des pistes d'amélioration en termes de certification des structures et de prise en compte des risques professionnels.

LA PROFESSIONNALISATION EN BONNE VOIE

Vers une meilleure qualité des emplois

Les actions menées depuis la fin de l'année 2005 pour aider à un meilleur développement des services à la personne s'avèrent très encourageantes.

- **La couverture conventionnelle est en bonne voie** et progresse dans les différentes branches. Si les négociations sont encore en cours, c'est dans le but de satisfaire de manière optimale toutes les composantes. Malgré les efforts déployés, plusieurs **points d'achoppement subsistent** pour les partenaires sociaux et les fédérations qui souhaitent autant que possible une généralisation des temps pleins et des rémunérations plus attractives.

- **La professionnalisation nécessite pour autant une meilleure protection sociale et une prévention plus poussée des risques.** La sinistralité du secteur reste supérieure à la moyenne nationale et demeure de ce fait préoccupante. Pour solutionner ce grave problème qui nuit également à l'attractivité du secteur, des plans de formation visant les intervenants comme les employeurs des structures ont été mis en place, notamment par l'ADESSA. Dans le même but, des groupes comme l'IRCEM ont également choisi de mettre en place des services d'assistance psychologique.

- Les financeurs comme la CNSA apportent leur aide financière pour accroître la qualité des prestations et **tendre vers la certification des structures.** En ce sens, l'élaboration du programme THETIS connaît déjà un franc succès. Le nombre

de structures certifiées qualité a progressé et les référentiels ont évolué.

Vers une formation pour tous les personnels

Afin d'arriver à ces objectifs de qualité, **les politiques de recrutement et surtout de formation s'organisent.** Des diplômes d'État comme le BTS «SP3S» et des formations internes dans toutes les branches se sont développées ces derniers mois pour permettre aux salariés et à leurs encadrants de connaître les spécificités de leurs missions. Ces actions ont connu des résultats positifs puisque la VAE a connu un fort succès quantitatif en 2007 et 2008.

LA PROBLÉMATIQUE DU DÉPLACEMENT DES SALARIÉS

XAVIER LATELTIN

Directeur adjoint du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle du Rhône

→ **LES ENTREPRISES DOIVENT S'IMPLIQUER DAVANTAGE**

Des temps de transport trop importants

Suite à une étude auprès de quatre structures basées dans le Rhône, **il a été constaté qu'un trajet type pour un intervenant à domicile s'élève à deux heures de transports par jour.** Pour beaucoup de salariés, ce laps de temps apparaît comme trop conséquent, d'autant qu'il s'accompagne d'une certaine forme de stress. De plus, les délais de transport entre les interventions sont parfois mal calculés, d'où des décalages qui se produisent dans la journée. Du coup, beaucoup de salariés rentrent chez eux à des heures jugées tardives.

Pour limiter le temps de transport, il est préférable de disposer d'un véhicule personnel. Or, la plupart des employés, même s'ils ont le permis de conduire, n'ont pas d'automobile à leur disposition. Faute de quoi, ils se trouvent **contraints d'utiliser les transports en commun et donc d'en être dépendants**.

Dans ces cas précis, **la mise en place d'un véhicule de service à disposition peut être une réponse**.

En ce qui concerne les employés non titulaires du permis de conduire, la solution de l'auto-école sociale est envisageable, mais elle semble viable seulement sous caution d'une aide du financeur qui piocherait alors dans son budget formation continue.

Des trajets trop coûteux

L'étude révèle que **les salariés stigmatisent le coût élevé des déplacements**. Même si depuis le 30 décembre 2008, l'employeur est tenu de rembourser 50 % des titres de transport, les intervenants souhaitent que l'autre moitié des frais engagés soit également prise en charge.

À défaut de pouvoir bénéficier d'indemnités kilométriques dans la plupart des cas, les intervenants à domicile aimeraient aussi que **leurs frais de carburant leur soient au moins en partie remboursés**.

Afin de réduire les dépenses des salariés, d'autres solutions sont aussi envisagées. **Le covoiturage depuis un pôle générateur a par exemple été proposé**, mais partager son véhicule pose le problème de la coordination des interventions dans les secteurs.

Le prêt ou la location de véhicule autour d'un partenariat avec le grand Lyon peut également apparaître comme une option.

LA QUALITÉ POUR TOUS POUR ATTEINDRE LA CERTIFICATION

Priorité à la qualité

NATHALIE GRÉGOIRE

Ingénieur certification AFNOR

→ LES CERTIFIÉS ONT LE SOUCI DE S'AMÉLIORER

La certification s'appuie d'abord sur une déontologie. C'est pourquoi l'auditeur engagé pour délivrer le sésame de la qualité vérifie si le personnel mène à bien toutes les étapes de sa mission (la prise en compte des droits du client, la planification de l'intervention et l'offre). Ensuite, il s'assure que les aptitudes se maintiennent dans le temps.

D'après une enquête d'AFNOR, **les certifiés renvoient de nombreux signes positifs** comme une forte volonté de progresser, une véritable implication à tous les niveaux, une meilleure organisation dans leur travail, et une confiance accrue.

Selon AFNOR, **les auditeurs ne se déplacent pas seulement pour établir un contrôle**, mais ils vont plus loin en dégageant un regard critique. Ils listent aussi les risques et les pistes d'amélioration. Quant aux réclamations et aux différentes enquêtes de satisfaction, elles sont prises en compte dans le but de pointer d'éventuels dysfonctionnements.

La certification requiert un chemin planifié

FLORENCE THOMAS

Chef de service Qualidom Sud

→ LA QUALITÉ, UNE COURSE PAR ÉTAPES

Afin de certifier les structures d'aide à la personne, les consultants opèrent avec méthodologie. Qualidom Sud débute son travail par un premier diagnostic pour déterminer les actions nécessaires. S'ensuit une étape de sensibilisation à l'ensemble

des salariés, puis **une étape de formation à laquelle prennent part deux personnes par structure**. Se produit après un accompagnement, avec une partie individuelle, puis collective, dans le but d'échanger des bonnes pratiques et idées, puis, en avant-dernière phase l'audit blanc pour qu'intervienne une mise en situation du salarié et pour qu'il puisse «démystifier» l'évaluation finale quand arrive en dernier lieu l'audit de certification.

SABINE MARTEL

Chargée de mission ESIA-DLA

→ DES DÉPENSES CONTRÔLÉES

Financé par des instituts publics, les collectivités territoriales et la caisse des dépôts, ESIA DLA a pour mission de pérenniser l'emploi dans les structures de l'économie sociale et solidaire. L'organisme n'intervient pas directement sur la démarche qualité, mais peut **contribuer à l'amélioration des services et des emplois**. Dans cette optique, une convention a été signée avec l'ANSP pour que celle-ci injecte des moyens pour le financement des structures.

Afin de rentabiliser les entreprises et les associations, ESIA DLA contribue à apporter des outils de gestion et de tarification, sans oublier des outils de management pour gérer les ressources humaines.

ESIA DLA procède en plus à des accompagnements collectifs, comme dans le Vaucluse où **une charte départementale a finalement vu le jour pour formaliser le renforcement de la qualité de service des emplois**. Des accompagnements individuels ont aussi lieu en vue d'une personnalisation.

Des prestations de qualité pour tous

BRUNO DALPONT

Directeur fédéral ADMR Ardèche

→ UNIFORMISER LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS

Selon ADMR, la qualité implique que l'intervention auprès des personnes soit la même quel

que soit le lieu. Le service ne doit pas différer qu'il soit délivré dans une ville de moyenne importance, en pleine campagne ou en altitude. Pour parvenir à une harmonisation, il convient donc que les différentes associations se connaissent encore davantage et échangent plus entre elles.

Il faut pourtant garder à l'esprit que **les cultures diffèrent selon les lieux et impliquent des approches contrastées**. Il est par exemple impossible d'agir de la même manière dans le Rhône qu'en Ardèche.

Les structures innovent pour s'adapter

SANDIE BADEL

Directrice du Pôle

Services à la personne PACA

→ DES AUTO-ÉVALUATIONS SUR INTERNET

Le Pôle Services à la personne (PSP) en région PACA a pour vocation de développer et de renforcer les entreprises de service dans la collectivité territoriale.

Pour atteindre un objectif de qualité, des coopérations entre les acteurs de la région sont mises en place avec des plateformes départementales. Dans le même but, les formations financées par les OPCA sont encouragées. Plus spécifiquement, d'autres **démarches propres à la région, financées en plus par des fonds locaux, sont entreprises pour favoriser l'apprentissage**.

Le PSP de la région PACA dispose d'une autre particularité puisqu'il utilise l'outil de l'auto-évaluation avec la norme NF par le biais du portail Internet pour répondre à des questions en rapport avec le référentiel.

En définitive, l'objectif de qualité requiert de **disposer de nouvelles compétences en interne et de modifier l'organisation de travail**.

VÉRONIQUE PONZÉ

Adjointe au maire de la ville d'Arles

**→ LES SALARIÉS DES CCAS
SE PROFESSIONNALISENT AUSSI**

La Ville d'Arles (13) a dû s'adapter ces dernières années en vue de la professionnalisation de ses salariés du CCAS. **La commune des Bouches-du-Rhône accompagne à présent ses agents dans la VAE.**

Il a fallu aussi diversifier les services et ajuster les effectifs du fait de l'évolution de la démographie et du vieillissement de la population. Des contrats à temps plein ont été signés, mais **de nombreux agents font encore trop d'heures et sont encore obligés de toucher le RMI.**

Ces dernières années, Arles, comme toutes les autres communes, a dû changer ses habitudes au sein de sa branche Services à la personne et apprendre à travailler de concert avec les associations.

|||||

**RISQUES PROFESSIONNELS :
UNE PRÉVENTION
INCONTOURNABLE**

BERNARD SENAULT

Chargé de mission national CNAMTS

**→ DES ARRÊTS DE TRAVAIL
EN PROGRESSION**

Le secteur des services à la personne présente des facteurs de risque importants avec **une sinistralité préoccupante** (29 000 arrêts de travail en 2007, contre 24 000 en 2006).

Le coût social est devenu non négligeable. Les chiffres sont même très élevés puisque les accidents de travail coûtent en moyenne un peu moins de 19 853 euros, les maladies professionnelles 30 612 euros et les accidents de trajets 23 293 euros.

Les causes des accidents du travail**CATHERINE SMALLWOOD**

Médecin du travail SIST 66

**→ PROBLÈMES OSTÉO-ARTICULAIRES,
ACCIDENTS DE LA CIRCULATION
ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX**

La sinistralité s'explique par les nombreux nouveaux entrants au sein de la branche. Les novices apparaissent logiquement toujours plus exposés que leurs collègues plus expérimentés. Pour autant, les anciens ne sont pas non plus épargnés. L'usure professionnelle et l'accumulation des années à produire les mêmes gestes entraînent selon la médecine du travail des **problèmes ostéo-articulaires** avec des dégâts souvent au niveau du dos.

Un autre facteur plus spécifique aux accidents de la circulation entre en compte : les problèmes d'organisation. Les intervenants ont souvent **peu de temps entre leurs missions, d'où une prise de risques de leur part sur la route.**

La CNAMTS remarque par ailleurs que **les risques psycho-sociaux sont mal appréhendés.** Les travailleurs restent isolés et, en dehors des personnes qu'ils viennent aider, ils ne peuvent entretenir que très peu de rapports au quotidien avec d'autres employés. Vient s'ajouter à cela des conditions de travail parfois loin d'être optimales. **Des dépassements d'horaires répétés** se produisent, des pièces de travail se révèlent trop inadaptées ou des quartiers trop insalubres.

Les personnes aidées et leur famille manquent aussi quelques fois de considération envers les salariés venus délivrer leur service. Peuvent alors survenir des agressions verbales, voire même physiques.

À cela s'ajoute la **charge émotionnelle.** Une aide ménagère peut accompagner huit ans une personne dont la santé va se dégrader et la retrouver décédée un matin.

Des salariés peuvent aussi ignorer qu'il existe des **risques chimiques** liés à la manipulation de produits de nettoyage ou à des lessives. Le fait de ne pas aérer les pièces où se déroulent les interventions peut entraîner des problèmes d'irritation, mais aussi des troubles oculaires et respiratoires.

Plus grave encore, des **risques biologiques** sont relevés. À cause de pansements qui traînent ou d'un contact avec des urines appartenant à une personne sous chimiothérapie, des contaminations sont possibles, car les produits utilisés sont cancérogènes.

Les solutions pour minimiser les risques

GENEVIÈVE DUPONT

Consultante ISICE Conseil

→ **VÉRIFIER LES PARAMÈTRES AVANT L'INTERVENTION**

Le personnel encadrant n'est pas étranger à la sinistralité du secteur des Services à la personne, puisque selon une étude, il est révélé que **les employeurs visitent les secteurs d'intervention de leurs salariés moins d'une fois par an.**

Face à un tel dysfonctionnement, ISICE Conseil s'attache à vérifier maintenant **trois paramètres indispensables avant l'intervention : l'état du logement, l'état physique de la personne et la nature du service qui sera rendu.** Si un problème est décelé, un protocole d'action se met en place et après examen des données, il peut être décidé d'intervenir. Cette démarche se définit comme une co-construction, puisque indirectement elle aide aussi la personne âgée ou handicapée à son domicile.

DOMINIQUE BETTSCHART

DRH du CCAS de Montpellier

→ **PERMETTRE AUX SALARIÉS DE S'EXPRIMER**

Pour ne rien arranger aux problèmes rencontrés, la communication s'avère souvent défailante entre les employeurs et des intervenants qui ne

remontent pas toujours les problèmes à leur hiérarchie.

Afin de connaître au mieux le sentiment des salariés, Dominique Bettschart du CCAS de Montpellier a mis en place un document de prévention et un CHS a été sollicité pour suivre **une démarche participative.** Au final, pratiquement tous les salariés ont eu l'occasion de s'exprimer sur les risques professionnels qu'ils perçoivent au quotidien. Les membres du CCAS se sont rendus sur le terrain pour recueillir leur parole et même pour les **filmer pendant une journée complète.**

Certaines attitudes observées se sont révélées instructives, comme par exemple pour les salariés pour qui la prise de risque s'est révélée faire partie intégrante du métier à leurs yeux. Tous les enregistrements recueillis constituent désormais une base de travail pour le document unique.

NATHALIE GILLARDO

Consultante GILLARDO Conseil

→ **OUVRIR UNE CELLULE DE PRÉVENTION**

Face à un effectif vieillissant (40 % des salariés ont plus de 50 ans), Gillardo Conseil a eu l'idée de mettre au point un outil de prévention avec la collaboration de l'ANACT.

Des visites médicales ont désormais lieu pour observer si les intervenants peuvent toujours mener à bien leurs missions. Cette action s'est révélée sans appel puisque **20 % des employés ont démontré des inaptitudes.**

Du coup, une cellule de prévention a été ouverte avec pour objectif de **surveiller le planning de chacun des intervenants concernés et d'en adapter le contenu.** Pour rentabiliser les ressources de tout le personnel, il a été décrété que l'employé devenu inapte accompagne désormais un autre salarié moins expérimenté pour être en quelque sorte son tuteur et le faire progresser plus rapidement.

MARIE-HÉLÈNE GRAÇA

Responsable de l'organisme
de formation Eclipse

**→ DES STAGES POUR SE FORMER
ET SE RASSURER**

Du côté d'El Groupe, les salariés bénéficient d'une formation à base de stages. L'effet se révèle globalement **très positif** puisque après coup chaque employé avoue désormais ne plus travailler de la même manière. Il est prouvé qu'après deux ou trois stages de formation et de prévention, l'intervenant se sent rassuré et plus à même de répondre aux situations qui pourraient se présenter à lui.





RÉGIONS REPRÉSENTÉES

- LORRAINE
- ALSACE
- CHAMPAGNE-ARDENNE
- BOURGOGNE
- FRANCHE-COMTÉ

3^E RENCONTRE INTERRÉGIONALE
LUNDI 18 MAI 2009, À METZ



Laurent Hénart, président de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP), a ouvert le 18 mai les Assises de la professionnalisation de Metz, concernant les cinq régions Alsace, Lorraine, Champagne-Ardenne, Franche-Comté, Bourgogne. Il s'est réjoui que le plan 2 des services à la personne reprenne et développe le plan Borloo de cohésion sociale de 2005, pour favoriser l'accès des services à domicile.

Bras armé de l'État, l'ANSP attend notamment pour les trois prochaines années une identification des bonnes pratiques, un appel à projets pour soutenir des innovations et une nouvelle feuille de route avec les partenaires sociaux. Il s'agit de créer 100 000 emplois par an.

Bernard Niquet, Préfet de région, rappelle que le secteur ne peut que se développer, car les services à la personne répondent aux besoins nouveaux de la société. De 1982 à 2002, le secteur a créé 446 000 emplois (20 % du total des emplois créés). La moitié des Canadiens ont recours à ces services contre seulement 15 % en France.



MATIN

1^{RE} TABLE-RONDE

Il ressort de la première table-ronde que la **couverture conventionnelle** s'améliore progressivement, mais peut-être à un rythme plus lent que prévu.

Dans la branche de l'aide à domicile. Les négociations pour aboutir à une convention unique, dès cette année, sont bien avancées. La convention sera strictement limitée à l'économie sociale. **Hugues Vidor**, directeur général d'Adomicile et représentant de l'USB, souligne que le coût de la professionnalisation doit être pris en compte par les pouvoirs publics : «Nous demandons les moyens de nos ambitions».

Guy Froelicher, Président FEPEM Lorraine, évoque la branche des salariés du particulier employeur : une nouvelle classification des emplois dans la convention collective est en cours et la négociation devrait aboutir si possible à la fin du semestre. Il estime que, dans ce secteur, **le dialogue social n'est pas un vain mot**.



MATIN

2^E TABLE-RONDE

Consacrée à la **protection sociale et à la prévention des risques professionnels**, la deuxième table-ronde dresse un constat inquiétant : **le taux de fréquence des accidents du travail** est supérieur à la moyenne nationale (29 000 en 2007), pour diverses raisons qu'explique **Loïc O'Murphy**, Directeur général de l'Adessa : travail atypique, diversité des lieux de travail, absence d'un CHSCT, car le domicile est un lieu privé. Mais, cela ne doit pas être une fatalité.

La CNAM a d'ailleurs créé une Mission nationale pour la prévention des risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile.

Philippe Putman, du groupe IRCHEM, qui gère une Mutuelle de prévoyance, rappelle que les troubles musculo-squelettiques (TMS) sont les principales causes d'arrêt de travail (40 %) devant les dépressions nerveuses (25 %), d'où la création d'un numéro d'appel gratuit avec un psychologue. Un

bus IRCEM circule de ville en ville pour rappeler aux salariés leurs droits.

Gérard Sauty, responsable de la CFTC, évoque, toutefois, les insuffisances du suivi psychologique et les difficultés du « droit au retrait » pour ce type de travail.



MATIN

3^E TABLE-RONDE

Au cours de la troisième table-ronde sur **la modernisation des structures et certifications**, **Michel Paquin**, de l'ARACT présente le dispositif Thétis, qui dispose d'un budget global de 7,5 millions d'euros, issu d'une convention entre l'ANACT et l'ANSP et en dresse le bilan : une quarantaine de structures ont ainsi été évaluées, aidées et accompagnées vers la certification. Il s'agit d'une démarche participative, très concrète, globalement appréciée de tous.

Grégoire François-Dainville, responsable juridique de la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie), rappelle que la qualité du service rendu permet d'améliorer simultanément l'image de la profession. À partir de 2010, tous les projets individuels que soutiendra la CNSA devront s'intégrer dans une convention avec le conseil général, ce que déplorent certaines associations.

Philippe Alpy, Président de l'ADMR, fixe un objectif ambitieux : 80 % des associations certifiées en 2011, ce qui passe par une politique de professionnalisation des intervenants.

Enfin, **Guy Loudière** directeur du développement ISERP/FESP considère que la certification est la meilleure façon de combattre le travail au noir.



MATIN

4^E TABLE-RONDE

Recrutement, formation et qualification est le thème de la quatrième table-ronde. Tout d'abord, **Jacqueline Guillemin**, chef de projet du Pôle Emploi, présente le nouveau Rome (Répertoire opérationnel des métiers et emplois). Puis, Anne-Marie Messe, du Ministère de l'Education Nationale, affirme que les diplômés de son administration répondent aux besoins : création d'un CAP assistant technique en milieu familial et collectif, par exemple ou d'**un BTS pour les services et prestations du secteur sanitaire et social (SP3S)**. Elle rappelle la possibilité d'obtenir un diplôme par la valorisation des acquis de l'expérience (VAE) et les efforts du ministère en faveur de l'apprentissage et de la formation continue.

Fabienne Hiegel, chargée de mission DGAS, rappelle à son tour le rôle de la DGAS dans les services à la personne et ses efforts pour la qualification et la professionnalisation.

Julie Lorton, de l'UNA, tient à préciser que **la non-qualification, c'est seulement le fait de ne pas avoir de diplôme** et que cela n'implique pas nécessairement que l'on ne soit pas compétent. Elle souhaiterait qu'il y ait un taux d'hommes plus important dans ces métiers d'aide à la personne, ce qui contribuerait à les valoriser. Il est évident que de meilleurs salaires y contribueraient aussi.

Plusieurs intervenants présentent leurs modules de formation et **Gérard Sauty**, responsable de la CFTC rappelle la difficulté de l'accès à la formation pour tous ceux qui travaillent à temps partiel. Enfin, Thierry Rein du SESP, souligne que **les métiers d'aide à la personne sont des métiers nobles**, dans lesquels on n'échange pas de biens matériels.

L'après-midi s'ouvre sur la présentation par **Cathy Laurent**, Directrice adjointe à la Direction éducation-formation de la région, du **Plan métiers Alsace**, consacré à la prise en charge des personnes dépendantes. Une expérimentation, menée simultanément dans deux autres régions, parce

que celles-ci sont compétentes depuis 2005 dans le domaine sanitaire et social.

L'Alsace a donc signé en juillet 2008 **une convention avec le Secrétariat d'Etat aux solidarités**. Elle propose un recrutement original pour les demandeurs d'emploi, mères de famille, en milieu rural ; elle assure, par exemple, la formation des auxiliaires de vie scolaire au terme de leur parcours de six ans pour en faire des aides médico-psychologiques, avec le souci de construire pour chacun le parcours le mieux adapté.



APRÈS-MIDI 1^{RE} TABLE-RONDE

Il faut innover pour faciliter les recrutements. C'est le thème de la première table-ronde de l'après-midi.

Guy Loudière, directeur développement ISERP/FESP, évoque l'expérience du **Centre de formation de l'apprentissage** d'Alençon, créé dans un scepticisme général en 2002. Les jeunes méconnaissent totalement les services à la personne.

La formation en alternance est très professionnelle. Après un mois avec son maître d'apprentissage, le jeune intervient de plus en plus seul et acquiert son autonomie, en gagnant 75 % du Smic. On a aujourd'hui 150 inscriptions par an. C'est une véritable réussite, à condition d'être attentif au recrutement ; on ne compte que 3 % de ruptures de contrat seulement.

Sylvie Carnesse, chargée de mission ADEF, vante **les mérites du guichet unique**. Son Association de développement des emplois familiaux, accueille, informe, évalue et, selon les cas, place les candidats, les forme à l'aide à domicile au cours d'un stage d'un mois ou les oriente vers d'autres activités. 230 personnes ont été reçues en 2008. Responsable de l'Association de formation pour les adultes à Besançon, **Hervé Mugeot** est un peu moins optimiste. Le recrutement de 90 assistantes de vie n'est pas facile, en raison de la double

exigence technique et relationnelle qu'on attend d'elles. Toutefois, sur trois ans, 90 assistantes de vie devraient être formées **dans le cadre de contrats de professionnalisation**, en respectant bien sûr, les exigences du Ministère du Travail, mais en faisant en sorte qu'elles soient sur le terrain quand on a surtout besoin d'elles (périodes de vacances). Une quinzaine d'entre elles ont déjà été engagées en CDI.

Jacqueline Guillemin, du Pôle emploi, explique la méthode de recrutement par simulation. Elle consiste à repérer les habiletés dans une entreprise ou une association et à solliciter l'intéressé : 2 700 assistantes de vie ont ainsi été embauchées en 2008.

Salvatore di Certo, Directeur adjoint DDTEFP, rappelle que **le Code du travail doit faire preuve de souplesse** pour faire face à des situations très variées. Diverses conventions collectives et divers accords de branche s'appliquent. Les CDD sont très souvent utilisés, y compris les contrats à durée déterminée « d'usage ». Le contrat d'aide à domicile à temps partiel n'est pas tenu d'indiquer systématiquement le temps de travail, mais le salarié doit recevoir auparavant son planning du mois suivant, ce qui reste évidemment contraignant. **L'innovation ne peut venir que des partenaires sociaux.**

Antoine Renaudin, de l'Association Garde, s'efforce aussi de casser les freins du recrutement. Ainsi, elle a acheté deux véhicules sans permis et mis en place une formation à la conduite ; elle va également proposer un micro-crédit pour aider au financement du permis. Grâce à ses nombreux partenaires (Pôle emploi, par exemple), l'Association a aussi créé un service d'aide à domicile personnalisé, pour l'accompagnement d'enfants atteints d'autisme ou pour former au langage des signes. **Le partenariat, conclut-il lui aussi, est la clé de l'innovation.**

Charles-Etienne Dupré-Latour est le directeur d'une coopérative d'activité d'emploi (CAE), membre d'un réseau « Coopérer pour entreprendre », dont la raison d'être est d'aider un entrepreneur dans son projet. L'aventure n'est pas simple car

l'accompagnement doit être technique, juridique, mais aussi humain. Le taux de pérennité de ces entreprises aidées, très variées, est toutefois de 95 %.

APRÈS-MIDI 2^E TABLE-RONDE

La seconde table-ronde de l'après-midi posait une question essentielle : **Quelle organisation pour gagner en qualité ?**

Régis Granet, du réseau Apef, évoque la norme Afnor, qui, très pragmatique, fournit les outils d'une meilleure organisation pour la qualité des services. En amont, la structure doit être organisée de manière à analyser les besoins d'un client. La première qualité d'une association, c'est donc son organisation. Il faut ensuite recruter un salarié polyvalent, pour que toutes ses activités quotidiennes n'aient pas la même pénibilité.

Catherine Fels est membre d'un réseau national qui aide les associations du domaine sanitaire et social dans leurs projets. On en compte 147 en Lorraine. Son association a conçu une « **Charte lorraine de l'aide à domicile** » pour répondre aux souhaits de certaines mutuelles et faciliter le repérage de l'offre de l'aide à domicile par le grand public. Les associations, souligne-t-elle, ont une légitimité et des atouts. Elles sont **un vecteur de la mixité sociale et de la diversité** et, en outre, elles ne sont pas délocalisables. Il faut essayer de changer les mentalités. On accepte mieux de payer 45 euros une heure de mécanicien que 19 euros une assistante de vie.

François Thiriat, Président de l'ADAPAH des Vosges, rappelle à son tour la difficulté de respecter le Code du travail : souvent, les personnes dépendantes ne veulent pas de remplaçants. Selon lui, tout ce qui relève de la stratégie d'une entreprise ou d'une association devrait être **décidé conjointement** par la direction, les cadres, les représentants du personnel et le personnel

de terrain. C'est le meilleur gage de qualité. Les intervenants doivent être aussi le plus autonome possible.

Nelly Steyer est Présidente de Lorraine active, une association de finance solidaire, qui apporte des avances de trésorerie à certaines jeunes structures, dans des logiques de croissance.

L'ASSAD de Besançon encourage la fidélisation de ses aides à domicile par **des terminaux mobiles**, qui permettent à la fois un contact permanent avec les salariés et la mise à jour de leurs plannings. Autre avantage, souligne **Pascal Limousin** : le GPS permet de trouver facilement le domicile de la personne à aider. C'est surtout une valorisation sensible pour les salariés qui, ainsi, sont tous formés à l'informatique.

En conclusion, une syndicaliste de la CFDT considère qu'il faut inscrire dans les conventions collectives **un temps minimum d'intervention d'une demi-heure**, car « un quart d'heure, c'est de la maltraitance ». Par ailleurs, une représentante du conseil général de Moselle rappelle les efforts financiers consentis par la collectivité et estime qu'ils ne pourront pas s'intensifier. Enfin, une chef d'entreprise privée a dit tout l'intérêt qu'elle avait pris à ces débats, mais s'est demandée ce qui allait en sortir ?

Réponse, lors de la synthèse de ces ateliers le 23 juin à Paris.



4^E 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'IFEFF

→ 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.



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.

