



Les services à la personne à Paris enjeux, cadrage, actions

Comité parisien pour l'emploi

Hôtel de Ville
4 juillet 2011



MAIRIE DE PARIS



Chambre de commerce
et d'industrie de Paris
Paris



cité
la cité des métiers
un lieu universcience



Sommaire

- Se représenter : les contours de la sphère des services / les activités et métiers des services
- Connaître : un enjeu de lisibilité des services à la personne :
 - Quelques données économiques...
 - Une approche thématique : services aux personnes âgées, personnes handicapées, enfants, à tous : *comment estimer la volumétrie des emplois et de l'activité ?*
- Agir : un enjeu de professionnalisation des employeurs et des personnes : actions partenariales conduites à Paris au bénéfice des employeurs, des intervenants, des demandeurs d'emploi, des usagers / clients... et donc du secteur...



La sphère des services : les contours...

- A Paris : sphère des services qui participe à la satisfaction des personnes : services de base et services supérieurs
- Au sein des services au particuliers : **services personnels** rendus de façon marchande à travers des *commerces de proximité*
 - Blanchisserie – teinturerie ; coiffure ; services funéraires ; services de soins de beauté, services pour animaux domestiques...
- Au sein de l'économie sociale et solidaire : **services d'action sociale pour des personnes fragiles réalisés en structure ou au domicile** par des employeurs qui n'ont pas de but lucratif avec un subventionnement de la demande (Conseil général notamment)
 - Accueil des personnes handicapées (enfants, adultes); Accueil des personnes âgées ; crèches et garderies d'enfants ; aide à domicile
- Services à la personne : **21 services institués** par la loi Borloo (2005) *pour des personnes fragiles ou non, prestés au domicile et sur d'autres lieux de vie des personnes* (résidence secondaire, lieu de vacances) *par des employeurs sans but lucratif, avec un but lucratif mais aussi des particuliers, avec un subventionnement de l'offre et de la demande (Etat)*
 - Gamme de services qui concernent les enfants (- et + de 3 ans) ; les personnes âgées, les personnes handicapées comme précédemment...
 - Et gamme de services pour tous (assistance informatique, petit bricolage...)
- → Enjeu de se représenter globalement cette fonction d'économie résidentielle qui comporte plusieurs modèles économiques



... et les activités / métiers de services

- **Activités des services à la personne se situent « à la frontière » de...**
 - **Métiers relevant du secteur médico-social pour les services rendus auprès des personnes fragiles :**
 - Garde d'enfants de moins de 3 ans / assistance maternelle ou personnel de crèches (auxiliaire de puériculture, éducateur de jeunes enfants)
 - Assistance aux personnes âgées (aides à domicile, auxiliaire de vie sociale) ou aux personnes handicapées (animateur, éducateur technique spécialisé / personnel de structures médicalisées pour personnes âgées ou personnes handicapées)
- **... mais aussi de métiers relevant d'autres secteurs**
 - **Métiers relevant de l'artisanat :**
 - Petit bricolage / plomberie - électricité
 - Esthétique à domicile / esthétique / coiffure
 - **Métiers des services aux entreprises :**
 - Assistance informatique à domicile / dépannage informatique
 - Entretien de la maison / nettoyage industriel
 - **Métiers de l'enseignement :**
 - Soutien scolaire / enseignement
- *A noter : dans les services à la personne (Loi Borloo) : on parle plutôt de services que de métiers notamment en raison de l'absence de convention collective pour les entreprises... : en cours*
- → Enjeu de professionnalisation et de mobilité professionnelle au sein du « secteur » ou d'autres secteurs

Quelques données économiques sur la sphère des services...



- Sphère des services qui participe à la satisfaction des personnes
 - 54 % de l'emploi parisien total (2006)

- Au sein des services aux particuliers (Hôtels et restaurants ; activités récréatives...)
 - Services personnels Paris (2009)
 - 3430 établissements
 - 14910 salariés du secteur privé, soit 1,2 % de l'emploi privé parisien

- Au sein de l'économie sociale et solidaire
 - Santé humaine et action sociale (2009)
 - 4887 établissements
 - 64243 salariés du secteur privé, soit 5,2 % de l'emploi salarié privé parisien
 - Dont Action sociale
 - 1371 établissements
 - 36188 salariés du secteur privé, soit 0,3 % de l'emploi privé parisien
 - Dont 27 % pour action sociale sans hébergement
 - Dont 17,3 % pour aides à domicile
 - 10,4 % pour accueil ou accompagnement sans hébergement d'enfants handicapés
 - Emploi public ?

- Au sein des services à la personne (Loi Borloo) (2009)
 - 200.000 particuliers employeurs et 77.000 salariés...
 - 650 Structures agréées et nombre de salariés que je n'ai pas estimé...

Services à la personne (Loi Borloo) : structure du marché total en nombre d'heures (2007)

Nombre d'heures rémunérées (en cumul annuel)	Paris 2007	Paris 2007	Paris 2005	Ile-de- France 2005
Particuliers employeurs (emploi direct hors mandataire)	59 420 707	80,3 %	80,8 %	80,6 %
Organismes et entreprises agréées (prestataires et mandataires)	14 565 261	19,7 %	19,2 %	19,4 %
Total	73 985 968	100 %	100 %	100 %

- *A noter* : nombre de structures ayant transmis leur état mensuel d'activité. Possible sous-estimation des effectifs et des heures rémunérées pour les structures du marché intermédié
- **France : si l'emploi direct reste prédominant, il perd de l'importance au fil du temps.**
- 2008 : 71 % des heures sont effectuées par des salariés directement embauchés contre 29 % pour les salariés embauchés par des organismes prestataires. La part de l'emploi direct était de 82 % en 2002.
- **Cependant, au sein de l'emploi direct, c'est la part des heures effectuées chez les particuliers qui passent par des structures sous mode mandataire qui diminue** : de 18 % en 2006, elle passe à 15 % en 2008. (DARES, 2010)

Services à la personne (Loi Borloo) : estimation du nombre d'heures moyen par type d'employeurs (2007)

Effectifs employeurs et salariés et nombre d'heures rémunérées par salarié et par types d'employeurs à Paris (2007)

Paris 2007	Effectif	Effectif salarié	Nb d'h travaillées-rém en millions (en cumul annuel)	Nombre d'heures en moyenne par salarié
Particuliers employeurs (emploi direct hors mandataire)	207.786	67.535	59.420.707 80,3 %	<u>Estimation</u> : 879,8 heures en moyenne annuelle par salarié soit 73,3 heures en moyenne mensuelle par salarié soit 18,3 heures en moyenne hebdomadaire par salarié
Organismes (associations et organismes publics)	123	9.256 en moyenne annuelle	11.051.504 14,9 %	<u>Estimation</u> : 1194 heures en moyenne annuelle par salarié soit 99,5 heures en moyenne mensuelle par salarié soit 24,8 heures en moyenne hebdomadaire par salarié
Entreprises	272	20.781 en moyenne annuelle	3.513.757 4,7 %	<u>Estimation</u> : 169 heures en moyenne annuelle par salarié soit 14 heures en moyenne mensuelle par salarié soit 3,5 heures en moyenne hebdomadaire par salarié
Total	207.909 employeurs	97.572 salariés	73.985.968 heures rémunérées 100 %	

- En 2007, les associations parisiennes fournissent près de 25 heures de travail en moyenne hebdomadaire et par salarié contre 19 heures pour les particuliers employeurs et moins de 4 heures pour les entreprises.

Services à la personne (Loi Borloo) : structure et évolution du marché intermédié (1998 - 2008)

Paris	1998	2008	Evolution en 10 ans
Nombre de structures agréées	106	467	A quadruplé
Nombre de salariés	9 415	18 343	A presque doublé
Nombre d'heures rémunérées	11,2 millions	11,4 millions	A augmenté de 1,6 %

- *A noter* : nombre de structures ayant transmis leur état mensuel d'activité. Possible sous-estimation des effectifs et des heures rémunérées
- **On doit l'augmentation du nombre de structures aux entreprises** qui ont la possibilité d'intervenir sur ce secteur depuis 1996 et, en tant que mandataire, depuis 2004. Les entreprises représentent 55,2 % des structures agréées en 2006 et 71,5 % en 2008.
- Jusqu'en 2005, ce sont les associations qui emploient le plus grand nombre de salariés, soit 61 % des salariés en 2005. **En 2006, 51 % des salariés sont employés dans les entreprises et cette part augmente au fil du temps** : 59,4 % en 2007 et 61,7 % en 2008.
- Pour autant, le nombre d'heures rémunérées par les associations est bien supérieur au nombre d'heures rémunérées par les entreprises, et ceci, quelle que soit l'année. Cependant, **la part du nombre d'heures rémunérées par les entreprises augmente progressivement au fil des années** : 21,6 % en 2006 et 29,8 % en 2008.



Services à la personne (Loi Borloo) : une majorité d'entreprises, de prestataires et de services proposés aux personnes non fragiles (à février 2011)...

807 structures agréées au sein du fichier nOva (à février 2011) mais...

- **103 ne sont plus actives** (12,7 % du fichier)
 - Dont 81 ont cessé leur activité
 - Dont 5 n'ont plus d'activité à cette adresse (mais l'entreprise existe)
 - Dont 17 ont déménagé leur siège social hors de Paris

- Et **4 retraits d'agrément**

... Donc sur 700 structures agréées (à février 2011)

Forme juridique

- **65 % d'entreprises (hors auto-entreprises)**

- Et près de 80 % en les incluant (79,4 %) - 101 auto-entreprises (14,4 %)
- Dont 1 entreprise d'insertion, 1 SCOP, 1 coopérative d'artisans
- A noter : à mi 2010, 75,4 % des entreprises ayant déclaré leur année de création ont entre 1 et 4 ans

- **20,4 % d'associations** dont 16 associations intermédiaires (2,3 %)

- **1 CCAS**

Mode d'intervention

- **60,3 % de prestataires** dont 4 prestataires prêt de main d'œuvre

- **11 % de mandataires**

- **28,7 % de prestataires et mandataires** dont 9 en prêt de main d'œuvre

- Une majorité d'entreprises prestataires et une minorité d'associations prestataires... : 66,3 % des entreprises sont des prestataires contre 37,5 % des associations

Types d'usagers / clients

- **71 % des structures** interviennent seulement auprès des **personnes non fragiles**
- **1 %** interviennent seulement auprès des **personnes fragiles**
- **28 %** des structures interviennent auprès des **personnes fragiles et non fragiles**

... et une politique conduite envers les personnes âgées...

Schéma gérontologique Paris et ses aînés (2006 - 2011) et un nouveau en préparation.

Pour les Parisiens de + 60 ans et pas seulement une approche médico-sociale (mieux vivre sa retraite à Paris et actions liées à la perte d'autonomie...)

- 2007 (au 1^{er} janvier) : 417.500 Parisiens de 60 ans et plus
 - 60 ans et plus : 19 % des Parisiens
 - Ménages avec revenu disponible mensuel moyen de 2800 euros... mais 4 % ont le minimum vieillesse
 - Davantage de ménages âgés qui vivent dans conditions de logement difficiles à Paris / IDF
 - 60 – 74 ans : 12 % des Parisiens
 - 36 % vivent seuls
 - 13 % vivent sous le seuil de pauvreté
 - 75 ans et plus : 7 %
 - 51 % vivent seuls / 5 %, en institution
- Taux d'équipement en hébergements spécialisés pour personnes âgées dépendantes plus faible qu'en IDF
- **26700 bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)** financé par le Département de Paris pour soutenir les personnes dépendantes qui vivent à domicile ou en établissement... **dont 60 % vivent à domicile** et + nombreux qu'en IDF à avoir un niveau de dépendance élevé (GIR 1 à 3)
- **Ou Aide sociale pour une aide ménagère** (appelée aide à domicile ou auxiliaire de vie) : entretien, soins d'hygiène sommaire, courses, démarches simples...
- **Réalisé par des associations prestataires** ayant signé une convention avec le Département de Paris ou par les services à domicile du **Centre d'action sociale de la Ville de Paris** ou **par une personne choisie par le bénéficiaire**
- **4000 agents de Paris** affectés aux personnes âgées
- **3000 salariés associatifs** agissent pour leur soutien à domicile
- 50.000 personnes y feraient appel
- **Carte Paris à domicile** : prestation de la Ville de Paris pour un soutien à domicile ; possibilité de Téléalarme



... les personnes handicapées

Loi de 2002 : rénovation de l'action sociale et médico-sociale ; 2004, schéma départemental à réaliser
Loi de 2005 : prestations de compensation du handicap et MDPH

Schéma départemental en direction des personnes en situation de handicap (2006 – 2010)

- Que la personne handicapée ait le choix de rester à domicile ou que l'entrée en établissement soit possible si elle le souhaite sans que le choix soit irréversible. Et gamme de situations mixtes (chez soi / en établissement) selon le type, degré de handicap voire évolution du handicap
 - Avec notamment objectif de diversifier et améliorer la qualité de la prise en charge (constat de sous-équipement de Paris, adapter l'offre d'accueil en établissement et de soutien à domicile), mettre en exergue certains handicaps spécifiques pour lesquels les connaissances ou les dispositifs de prise en charge sont insuffisants (autisme, poly-handicap...)
- **Vie à domicile des personnes handicapées autonomes et services d'aide à domicile (2004)**
 - 5000 à 7000 adultes handicapés à domicile expriment un besoin d'aide à domicile pour les gestes de la vie quotidienne
 - 427 personnes en ont bénéficié en 2004 → 103 postes d'auxiliaire de vie et 65000 heures d'intervention
 - **18 associations conventionnées** mais **personnes font appel à l'emploi direct et aux aidants familiaux**
 - Aide sociale légale a bénéficié à 557 personnes (auxiliaire de vie et aide ménagère) mais les 2/3 de la capacité globale du dispositif auxiliaire de vie sont utilisés + personnes demandent que l'accompagnement à l'extérieur soit travaillé
 - Le **CASVP assure aussi des services à domicile** : pédicurie, port des repas, coiffure, aide ménagère
 - **Pistes :**
 - Permettre la vie dans un logement autonome en développant, **diversifiant les prestations de service d'aide à domicile**
 - **Développement des postes d'auxiliaires de vie et amélioration de leur formation**
 - Schéma départemental (2012 – 2016) en préparation



... les enfants

- **Accueil collectif :**
 - 421 établissements d'accueil de la petite enfance
 - Dont 270 crèches collectives...
 - ... et des crèches familiales, des jardins d'enfants etc...
 - **Nombre de places** pour enfants de - 3 ans : **+ 13 %** (25.819 à 29.199 places) (2005 - 2009)

- **Accueil individuel :**
 - Des crèches familiales en lien avec les assistants maternels qui accueillent les enfants au domicile et sont agréés par le Département et embauchées par la Ville de Paris, par des associations ou en direct par des particuliers.

- **Garde à domicile** partagée ou pas :
 - Emploi direct : 18409 particuliers employeurs, 12795 salariés et 16,6 millions d'heures
 - Mais aussi par des structures agréées

- A noter : **taux de recours relativement faible aux assistants maternels en raison de la petite taille des logements parisiens tandis que l'emploi d'une garde à domicile est fréquent et s'est développé à Paris (2005 - 2008).**

- ***La diversité de l'offre répond à la diversité des attentes des Parisiens en matière d'accueil de la petite enfance et le développement d'une offre ne se fait pas au détriment d'une autre.***

Les 10 services les plus souvent proposés par les structures agréées sont en rouge

Services aux personnes fragiles

Aide aux personnes âgées	9è
Accompagnement des personnes âgées et personnes handicapées hors du domicile	11è
Assistance aux personnes handicapées	13è
Garde malade	14è
Soins et promenades d'animaux	18è
Aide / accompagnement familles fragilisées	22è
Aide à la mobilité par le transport	23è
Conduite de véhicule personnel	24è
Soins esthétiques	25è
Téléassistance	26è

Services proposés par les structures agréées (à février 2011) (ordonnés par nombre d'occurrences)

Comment mesurer les emplois et l'activité ?

Personnes âgées : 4000 agents de Paris mais qui interviennent aussi en structure...
 3000 salariés associatifs
 Personnes handicapées : 103 postes d'auxiliaire de vie et 65000 heures d'intervention (2004)
 18 associations conventionnées mais les personnes font appel à l'emploi direct et aux aidants familiaux. Le CASVP assure aussi des services à domicile

Emploi direct (2007) : Emplois familiaux (hors garde d'enfants au domicile du particulier) et autres emplois familiaux : 189377 particuliers employeurs, 54750 salariés et 42,8 millions d'heures mais ces emplois familiaux se distribuent aussi au sein des services tout public

Quid des autres associations et des entreprises ?

Services aux familles

Garde d'enfants de + de 3 ans	3è
Soutien scolaire	4è
Accompagnement des déplacements des enfants de + 3 ans	15è
Garde d'enfants de - 3 ans	20è
Accompagnement des déplacements des enfants de - 3 ans	21è

Emploi direct (2007) : Garde d'enfants à domicile : 18409 particuliers employeurs, 12795 salariés et 16,6 millions d'heures

Quid des autres employeurs ?
 Et des autres services aux familles ?

+ offre d'accueil collectif et assistant maternel qui accueille à son domicile...

Services tout public

Ménage - repassage	1er
Préparation de repas et courses	2è
Assistance informatique et internet à domicile Petit bricolage	5è
Assistance administrative	6è
Cours à domicile	7è
Petit jardinage	8è
Livraison de courses	10è
Maintenance / vigilance résidence	12è
Collecte / livraison de linge	16è
Livraison de repas à domicile	17è
Coordination / intermédiation	19è
Interprète langues des signes	27è
	28è

Quid des associations et des entreprises ?

Enjeu de professionnalisation des employeurs et des personnes et actions partenariales conduites à Paris

- Professionnaliser les employeurs pour développer des emplois de qualité et rendre ces métiers attractifs
- Permettre à des demandeurs d'emploi ou à des personnes en situation précaire, d'accéder à des offres d'emploi de qualité par la professionnalisation et le soutien à la mobilité sectorielle et inter-sectorielle



Professionnaliser les employeurs pour développer des emplois de qualité et rendre ces métiers attractifs

Employeur particulier → Apprendre à endosser son rôle, sa responsabilité, ses droits et ses devoirs d'employeur en matière de droit du travail → Cf. Centre ressources FEPEM 15è / MDEE 10è

A l'échelle d'une structure... → **Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** pour des dirigeants de structures prestataires / mandataires

Connaître son environnement pour affiner sa stratégie de développement et définir son modèle économique

- Savoir de quoi est faite la concurrence : les services offerts par les structures
- Connaître les services consommés par les Parisiens, quel potentiel d'évolution escompter compte tenu de l'évolution des besoins, de la solvabilité des Parisiens et de l'évolution réglementaire (subventionnement de la demande notamment, niveau de prise en charge du coût par le Département...)

- Identifier les sources de recrutement, apprendre à recruter, à structurer une équipe en fidélisant ses personnels par l'organisation du travail et l'évolution professionnelle
- Veiller à l'équilibre de sa pyramide des âges, prévenir l'usure professionnelle et anticiper les départs à la retraite

○ → mais aussi **Formation HEC** pour des entreprises de services à la personne en lien avec Fédésap

○ **A l'échelle de plusieurs structures...** → **Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences inter-entreprises**, UT 75 - MEP - BCCA : 4 entreprises déclarent avoir :

- Structuré leur équipe (intervenants, tuteur, cadre intermédiaire) en recrutant et / ou en favorisant la mobilité professionnelle interne et appris à déléguer pour se recentrer sur une démarche commerciale et de développement de leur entreprise
- Identifié et développé des niches d'activité pour faire face à la saisonnalité de certaines activités et / ou pour se différencier par rapport à la concurrence
- S'être rapproché d'autres entreprises pour un bénéfice mutuel de compétences complémentaires
- Avoir défini une gamme de services requérant des compétences différenciées pour permettre une évolution professionnelle interne de leurs salariés et bâti en parallèle un plan de formation (contenu et financement) en lien avec leur OPCA

○ → mais aussi des **Réseaux d'échanges et de mutualisation de pratiques et de ressources** : Club association emploi de l'ADDEL et réseau d'entreprises de la MEP → organisation de quelques réunions ensemble sur les RH à la rentrée

○ **A l'échelle du territoire** → **Plateforme de services** → **Vers une gestion territoriale des emplois et des compétences...**

Professionnaliser des demandeurs d'emploi ou des personnes en situation précaire...

- Coordonner des parcours d'accès à la **VAE** jusqu'à l'obtention du titre professionnel en lien avec les organismes de formation et de validation, les financeurs (OPCA, CIF, UT75), les employeurs et Pôle Emploi
- **Former de façon progressive des salariés des associations intermédiaires** en lien avec les OPCA, les organismes de formations
 - Formation sur une partie ou à la totalité du titre d'assistant de vie aux familles par l'acquisition de CCP (ménage-repassage..) et en français langue professionnelle
- Proposer des **réunions d'information** sur les métiers, les formations et des entretiens individuels, faire bénéficier les personnes de parcours pré-qualifiants grâce à des **outils de formation à distance**
- Organiser des **sessions de pré-recrutement** et accompagner les personnes sur des **forums emploi spécialisés** pour qu'elles rencontrent les employeurs
 - Pôle ressources MDEE 20è, animé par l'IDAP ; outils FOAD Intégradom et Proxim campus
- **Expérimenter la formation à la certification professionnelle d'animateur de loisirs sportifs** pour compléter l'emploi du temps tout en luttant contre l'usure professionnelle et favoriser les passerelles professionnelles inter-sectorielles.

Illustrations : parcours de professionnalisation au sein des services à la personne

- Femme, 39 ans : 10 ans d'expérience d'**auxiliaire parentale**
 - Accompagnement à la **VAE d'auxiliaire de vie aux familles** pendant 1 mois
 - **CDI temps plein dans une entreprise**
 - Cet emploi à temps plein a permis une sortie du logement hôtelier via les accords collectifs
- Femme, 59 ans : **mère au foyer de 5 enfants**, cumule des missions non qualifiées au domicile des particuliers trouvées par son réseau de relations
 - **Dispense de recherche d'emploi** (âge) lui ferme la porte de la qualification, pré-requise dans les SAP ou pour obtenir un emploi
 - Elle réalise un **parcours VAE**
 - Aujourd'hui en emploi pour des particuliers employeurs
 - Chambres laissées vacantes par les enfants qui ont quitté le foyer : **accompagnée pour devenir assistante maternelle agréée**
- Femme, 53 ans, **9 d'expérience auprès de particuliers et au sein d'une association**
 - Démissionne de l'association car est auxiliaire de vie et ne souhaite pas faire l'entretien de la maison
 - Entrée au PLIE Nord-Est : souhaite obtenir une qualification et **obtenir un DEAVS** pour être auxiliaire de vie et travailler en maison de retraite. Elle peut l'obtenir par la formation ou la VAE.
 - Demande de VAE acceptée. Elle réussit les tests pour valider les **4 modules de formation** proposés par le GRETA sachant que le DEAVS en comporte 6. Elle réussit 3 modules sur 4. Cette formation est **rémunérée dans le cadre du PDAE**.
 - Parallèlement, une demande de financement est effectuée auprès de Pôle Emploi pour financer les **2 modules de formation qu'elle effectuera dans le cadre de la VAE**.
 - Parallèlement, elle réalise des **stages en maison de retraite mais cela ne lui convient pas**. Elle trouve un emploi à temps complet (24H/24H) auprès d'une personne âgée mais ne peut se libérer pour accomplir sa formation. Elle quitte ce travail, termine sa formation et **obtient son DEAVS**.
 - Elle travaille **aujourd'hui en CDI, 12H par jour, 4 jours par semaine** pour **1600 euros net par mois**. L'employeur l'avait embauchée avant qu'elle termine son diplôme et l'a augmentée lorsqu'elle l'a obtenu eu égard à la grille de classification des emplois de la convention collective.

Illustrations : parcours de professionnalisation et de mobilité inter - sectorielle

Du nettoyage industriel → services à la personne

- Femme, 38 ans : 10 ans d'expérience d'**agent de nettoyage industriel** avec chômage récurrent et emplois à temps partiel
 - Ecartée de son projet professionnel de **garde d'enfants au domicile** car elle ne sait ni lire, ni écrire le français
 - Orientée vers une association de son quartier pour prendre des cours de français, elle a bénéficié d'une **formation au BAFA pour non lecteur** (financée par le CG)
 - Orientée vers expérimentation de la FEPEM : signe un CDI de **garde partagée**. Dès la signature du contrat avec le particulier employeur, elle a pu accéder à une formation de la FEPEM et valider une partie du titre professionnel FEPEM de **garde d'enfants au domicile des particuliers**.

De l'informatique → services à la personne → hôtellerie

- Femme, 37 ans : famille monoparentale logée à l'hôtel ; **analyste programmeur** dans son pays d'origine mais pas d'équivalence en France
 - 3 ans d'expérience en tant qu'**aide ménagère** : emplois récurrents dans ce secteur
 - Pas accompagnée sur un autre projet professionnel...
 - Bilan de compétences approfondi : projet d'agent d'escalier et de réceptionniste dans un hôtel émergent
 - Etape de revalorisation de soi pour les femmes proposées par l'AFSAM
 - **Formation qualifiante** financée par la Ville de Paris (en cours) et **stages en alternance dans un hôtel ******
 - Promesse d'embauche et dossier en cours pour accéder à un logement via les accords collectifs

De l'hôtellerie → services à la personne

- Femme, **ancienne gouvernante**
 - Recrutée par une entreprise de services à la personne comme **intervenante au domicile**
 - Repérée par la directrice car sachant observer et contrôler le travail des autres
 - **Formation de tutrice par le plan de formation de l'entreprise : tutrice**

Des services à la personne → Autres secteurs ???

Et pour terminer...

- Vieillesse démographique
 - Population parisienne des 75 ans et + augmente 5 fois moins vite qu'en IDF
 - Gain d'espérance de vie supérieur à Paris / IDF
 - ... mais une montée des pathologies nouvelles
- Forte natalité caractérise Paris mais en baisse de - 5 % (2002 - 2008)
- Perspectives de renouvellement de main d'œuvre (2015) en raison des départs à la retraite en IDF notamment des :
 - assistants maternels
 - employés de maison
 - aides à domicile
- Points de vigilance
 - En raison du coût des loyers, les Parisiens salariés des services à la personnes sont moins nombreux que le nombre d'emplois offerts...
 - Paris emploie le 1/3 des employés de maison de l'IDF mais 22 % y résident
 - ... Et des demandeurs d'emploi inscrits dans ces métiers parfois par défaut
 - Du point de vue des intervenants : un intervention multi-employeurs et du temps partiel choisis parfois... (je choisis mon employeur...)
 - Du point de vue des employeurs : est-ce que je forme pour mon entreprise ou pour le secteur ?
- A faire
 - Améliorer la mesure de l'emploi et de l'activité avec une approche globale de cette économie des services rendus à la population. Projet FEPEM / MEP