



Les services à la personne à Paris : emploi, activité et marché du travail

Comité parisien pour l'emploi

Hôtel de Ville
9 décembre 2011



MAIRIE DE PARIS



Chambre de commerce
et d'industrie de Paris
Paris



cité la cité des métiers
un lieu universcience



Sommaire

- Se représenter : esquisse de panorama du « champ » des services à la personne à Paris
- Connaître...
 - l'emploi, l'activité, la politique conduite à Paris en faveur des personnes en perte d'autonomie, en situation de handicap et le marché du travail
- ... pour agir
 - sur la professionnalisation...
 - ... et sur l'attractivité du « secteur » *car si on professionnalise les personnes mais que le secteur n'offre pas de conditions de travail attirantes...*

Se représenter : esquisse de panorama du « champ » des services la personne à Paris



	Éléments qui peuvent influencer sur l'emploi, la « qualité » de l'emploi et les compétences des salariés	Décisions récentes et évolutions en cours
Du côté de la demande : les usagers plutôt contraints et les clients	<p>Leur évolution en nombre, leur diversité, l'évolution de leurs besoins</p> <p>Leur possibilité de se payer les services ce qui renvoie aux exonérations d'impôts et à la solvabilisation de la demande par les pouvoirs publics (pour tous les services, pour les services qui s'adressent aux personnes fragiles ?)</p> <p>Leur souhait d'avoir le choix entre différentes modalités d'intervention à domicile, de pouvoir faire évoluer leurs préférences et leur rapport au service et donc aux intervenants (comportement de consommateur ?)</p>	<p>le régime de la déclaration et de l'agrément qualité (Cf. annexe 1 : liste des activités de services..., décret 20 09 11)</p> <p>la montée en charge du renouvellement de l'agrément qualité et les processus de certification des structures</p> <p>la réforme de la tarification et une approche centrée sur la « sécurisation » de parcours d'aide et une organisation territoriale plus intégrée et coordonnée</p>
<p>Du côté de l'offre</p> <p>Personnes morales :</p> <p>Associations, AI, groupes de l'économie sociale</p> <p>CCAS</p> <p>Entreprises privées et entrepreneurs individuels</p>	<p>Une structuration formée de particuliers employeurs (qui sont de petits employeurs), d'un CCAS, d'associations de taille diverse et de grands groupes d'économie sociale (mutuelles, Caisse d'Epargne, Crédit mutuel, Crédit coopératif, Banque Populaire), d'entreprises privés avec une présence de grands groupes (Accor, Axa, Sodhexo, Europe Assistance, Orange, Sagem...) et d'entreprises de taille diverse, et puis une structuration en réseaux de franchise et aussi des entrepreneurs indépendants (de petits auto-entrepreneurs) ➔ <i>Vers une concentration du marché intermédié ?</i></p> <p>... Avec des exonérations fiscales et sociales différentes selon leur statut juridique et une diversité de « labels » pour reconnaître la qualité des structures (agrément de l'Etat, autorisation du Département, conventionnement par les caisses de sécurité sociale) <i>qui engendrent des représentations croisées de concurrence déloyale</i></p> <p>Le développement d'un marché des technologies au service des personnes en perte d'autonomie (domotique...) et des expérimentations parisiennes</p> <p>Deux conventions collectives des branches : particulier employeur et de l'aide à domicile et une en cours pour les entreprises privées</p> <p>Du côté des intervenants et de la demande d'emploi : pyramide des âges à surveiller (renouvellement de main d'œuvre), professionnalisation, taux d'accidentalité et usure professionnelle...</p>	<p>la nouvelle convention collective de la branche de l'aide à domicile (fusion des 4 antérieures)</p> <p>la convention collective des entreprises du secteur lucratif en négociation</p> <p>les exonérations fiscales pour les clients</p> <p>la perspective d'augmentation de la TVA pour les entreprises</p> <p>les 2 nouveaux schémas départementaux en faveur des personnes en perte d'autonomie et en faveur des personnes en situation de handicap (2012 - 2016) du côté de la collectivité parisienne en lien avec le plan régional de santé de l'ARS</p>

Se représenter : esquisse de panorama du champ des services à la personne à Paris

220.668 employeurs

Dont 220.000 particuliers (2009)

Et 668 établissements (2009)

1 CCAS autorisé habilité à l'aide sociale
39 services associatifs ou privés prestataires
dont 15 associations adhérentes à l'UNA
habilités à l'aide sociale légale
519 établissements agréés du secteur lucratif
109 associations agréées

Effectifs à domicile et activité ?

Marché du travail
8123 DE SAP Dont 6806 DE cat A,
soit 6 % de la DE cat A (à septembre 2011)
Près de 70 % des offres de Pôle Emploi
relèvent de l'action sociale sans hébergement

**Travail au noir,
au gris... ?**

**Usagers /
Consommateurs**

Connaître l'emploi d'intervenant dans les services à la personne...

Qu'est-ce qu'un emploi dans les services à la personne ? Une définition extensive

- Toute personne rémunérée ayant travaillé au moins une fois au cours de l'année, quelle que soit la durée de sa prestation, chez un ou plusieurs employeurs, est considérée comme occupant un emploi.
- Un emploi renvoie tantôt à un métier avec ses filières de formation et peut s'exercer dans un cadre conventionnel (métiers de l'aide à domicile), tantôt à des « activités » dont l'accès relève de la mobilité et/ou est permis par la formation continue mais qui relèvent plutôt d'activité de complément (assistance informatique et internet à domicile) et qui renvoient à des conventions collectives hors SAP (coach sportif à domicile).

○ Qu'est-ce qui caractérise ces emplois ? On parle d'« emplois atypiques »...

- Une personne peut travailler auprès de *plusieurs employeurs* (*quid de l'employeur principal ?*) ; il existe plusieurs types de relation d'emploi qui supposent d'engager des compétences différentes (*être en emploi direct : portefeuille de clients et entrepreneur de son emploi avec compétences d'autonomie, d'organisation ; être dans une relation de subordination salariale plus classique en structure ; être agent de la fonction publique*) ; une personne peut travailler en emploi direct et en structure et donc exercer son activité dans le cadre de ces diverses relations d'emploi et donc détenir une palette de compétences diverses...
- L'emploi est exercé *au domicile* d'un particulier et la personne peut être engagée dans des relations très différentes avec les clients / usagers : entretenir la maison en l'absence du client ou aider une personne dépendante requièrent des compétences variées et spécifiques. Cependant, quelle que soit la relation d'emploi dans laquelle est engagée la personne, il y a une *nécessité de la réguler* pour lutter contre l'isolement, pour prévenir l'usure professionnelle et les risques professionnels...
- Le temps de travail est mesuré par le nombre d'heures d'intervention au domicile qui est *fragmenté* puisque les intervenants se déplacent dans la journée. Par ailleurs, le temps de travail varie considérablement selon les types d'activités ponctuelles ou régulières...

➡ **Multi-employeurs, multi-activité et définition du temps de travail rendent délicates les mesures de l'emploi et de l'activité dans les services à la personne à l'aune des sources administratives disponibles...**



Connaître : comment mesurer l'emploi et l'activité dans les services à la personne ?

« **Champ** » des services à la personne et non « **secteur** » : services à la personne regroupent des activités diverses qui ne constituent pas un secteur économique stable et homogène. INSEE ne peut isoler ni les activités des entreprises concernées dans la NAF ni les services eux-mêmes dans la CPF (classification des produits français).

- **2 sources principales mais de fortes limites pour appréhender le champ dans son ensemble**

Champ des particuliers employeurs (IRCEM – FEPEM) : données annuelles exhaustives

- Remarque : données d'activité fournies par « catégories d'emploi » qui agrègent des « services » différents non ventilés (ex : « emplois familiaux ») ; effectifs au 31 décembre ; activité mesurée en nombre d'heures et en masse salariale

- Champ du marché intermédié des structures agréées, autorisées... (ANSP – DARES - UT) : données mensuelles / annuelles (effectifs, activité, contrat et temps de travail) mais non exhaustives sur la base de données nOva

- Volume de répondants donc sous-estimation des effectifs et des données d'activité et impossibilité de construire un échantillon et de contrôler les variables pour pouvoir extrapoler
- Qualité de l'information : contrôle de cohérence puis remontée à la DARES pour expertise qui confirme l'impossibilité de traiter l'information et montre les difficultés d'appropriation de l'outil de saisie par les structures.
- Expertise nationale DARES – ANSP – le prestataire en cours pour 2009.
- Evolution de l'outil nOva sur lequel les structures saisissent leurs données (effectifs, volume et type d'activité notamment). Outil accessible au CG.
- Dans la mesure où les données sur les effectifs mandataires et les heures mandataires sont rapatriées et traitées du côté du champ du particulier employeur, il faudrait exploiter les données des structures prestataires et de la partie prestataire des établissements bi-actifs du champ du marché intermédié mais faible taux de répondants (147 en 2009) et risque de double - compte.

Une vision très partielle et déséquilibrée du champ des services à la personne à Paris en 2009

Paris - 2009	Effectifs employeurs	Effectifs salariés	Activité : nombre d'heures déclarées	Masse salariale
Particulier employeur	220.108	77.097 au 31 décembre 2009 (emploi direct et mandataire)	62.671.090 en cumul (emploi direct et mandataire)	755.528.681 euros de masse salariale brute (emploi direct et mandataire)
Etablissements agréés actifs (entreprises, associations, organisme public)	668 ... mais 55,8 % d'entre eux (prestataires, mandataires, bi-actifs) ont transmis leurs données sur les effectifs et l'activité en 2009	On ne peut donc comptabiliser... qu'une partie des effectifs salariés...	... idem sur le nombre d'heures	... idem sur la masse salariale
		Donc sous-estimation des effectifs...	Donc sous-estimation du nombre d'heures	Donc sous-estimation de la masse salariale
... ce qui relativiserait	la part de marché ...	des particuliers employeurs...	par rapport à celle...	des établissements à Paris ?

Connaître le champ des particuliers employeurs : employeurs, salariés, salaires à Paris en 2009

Paris 2009	Effectifs employeurs	Effectifs salariés au 31.11. 2009	Nombre d'heures déclarées	Masse salariale brute
Particuliers employeurs	220.108	77.097	62.671.090	755.628.681

- Taux de croissance des particuliers employeurs (2008 – 2009) : + 10,8 %
 - C'est à Paris qu'il est le plus élevé.
- Taux de croissance des salariés des particuliers employeurs (2008 – 2009) : fourchette de + 3,6 % à 6,2 %
 - contre + 2,9 % en moyenne en France métropolitaine.
 - A noter : en France, au cours de cette période, si le nombre de particuliers employeurs comme la masse salariale augmentent, le volume horaire global rémunéré a tendance à baisser (*pas de donnée pour Paris*).
- Le taux de salaire horaire brut se situe entre 13 et près de 14 euros
 - contre un peu plus de 11 euros en France
 - C'est en Île-de-France que l'on trouve les taux de salaires horaires bruts moyens les plus élevés.
- Pour 100 ménages fiscaux, un peu + de 20 particuliers employeurs
 - contre 10 en moyenne en France métropolitaine. C'est à Paris que ce rapport est le plus élevé.
- Pour 100 salariés en emploi, fourchette de 6 à 8 salariés travaillent chez des PE
 - contre 5,5 en moyenne en France. Paris est l'un des départements où le taux est le plus élevé. A noter que les salariés peuvent aussi être impliqués dans d'autres relations d'emploi (embauchés en structure par exemple).
- Source : Fepem, observatoire des particuliers-employeurs, Rapport 2009 de la branche « Salariés du particulier employeur »

Connaître le champ des particuliers employeurs : employeur / salarié, heures consommées, heures travaillées par activité à Paris en 2009

Le secteur du particulier-employeur à Paris en 2009

Département	Catégorie d'emploi	Effectif employeur	Effectif salarié	Heures déclarées	Masse salariale (assiette déclarative)
75-Paris	Emplois familiaux (hors gardes d'enfants)	194 078	60 940	44 973 881	536 908 267 €
	Gardes d'enfants à domicile	19 959	14 066	17 528 190	178 407 473 €
	Assistants maternelles	5 862	2 058		36 952 067 €
	Autres emplois familiaux (occasionnels)	210	35	169 019	3 260 274 €
Total 75-Paris		220 109	77 097	62 671 090	755 528 681

Source : IRCLEM, données annuelles 2009

- 88 % des particuliers employeurs, 79 % des salariés, 71,7 % des heures et 71 % de la masse salariale concernent les **emplois familiaux** (entretien du domicile avec ménage, entretien du linge, achats de courses, préparation des repas, entretien des plantes et des animaux domestiques et il peut aussi mettre en place des activités auprès d'enfants scolarisés ou de personnes âgées) mais cette catégorie agrège de nombreux services à la différence de la **garde d'enfants** présentée comme une catégorie à part entière et qui, comprend 9 % des employeurs, 18 % des salariés, 28 % des heures et 23,6 % de la masse salariale.
- **Quelle que soit la catégorie d'emploi**, en 2009 à Paris, on recense :
 - 2,8 salariés en moyenne par particulier.
 - 285 heures consommées en moyenne par particulier.
 - 812 heures réalisées en moyenne par un salarié, soit 67,6 heures en moyenne par mois, soit 16,9 heures par semaine.
- Pour les **emplois familiaux**, on a un peu plus de salariés par employeur, un peu moins d'heures consommées et d'heures réalisées en moyenne.
- Pour la **garde d'enfants à domicile**, on a 1,4 salarié par employeur, 878 heures consommées en moyenne dans l'année et une moyenne de 1246 heures réalisées dans l'année, soit 103,8 heures en moyenne mensuelle, soit 25,9 heures en moyenne hebdomadaire. Pour 100 enfants de moins de 3 ans, on recense 20 gardes d'enfants à domicile et Paris est le département où le taux de garde d'enfants à domicile est le plus élevé.
- Sources : Fepem, observatoire des particuliers-employeurs ; Traitement MEP et [Rapport 2009 de la branche « Salariés du particulier employeur »](#)

Connaître le champ du marché intermédié : les établissements parisiens et leur géographie en 2009

633 structures agréées, autorisées actives dont le siège social est à Paris.

- Elles peuvent ne pas avoir d'établissements, en avoir à Paris ou hors de Paris. Elles peuvent ne plus en avoir à Paris, l'avoir fermé ou déménagé.
- **668 établissements localisés à Paris** dont le siège social est à Paris ou hors de Paris.
- **91,1 % des établissements se déclarent établissement principal.**
 - On ne peut appairer les 2 fichiers pour connaître le nombre d'établissements par structure.
 - Il serait intéressant de suivre les mouvements d'établissements entre Paris et les autres départements.
- **Les établissements sont principalement situés dans le 15^{ème} arrondissement** (13,9 %) et dans les 16^{ème} et 17^{ème} arrondissements : 8,9 % dans chacun des 2 arrondissements
 - **Les entreprises sont concentrées dans les 15^{ème}, 16^{ème} et 17^{ème} arrondissements** : 1/3 (33,1 % des entreprises hors auto-entrepreneurs). 36 % des auto-entrepreneurs concentrés dans les 15^{ème} et 13^{ème} arrondissements.
 - **Les associations se répartissent plus équitablement entre les arrondissements** : principalement situées dans les 15^{ème} et 14^{ème} arrondissements (22,3 % des associations), elles sont présentes dans les mêmes proportions dans les 9^{ème}, 11^{ème}, 13^{ème}, 17^{ème}, 20^{ème} (7,4 % des associations dans chacun de ces arrondissements).
 - Le **CCAS est implanté dans le 12^{ème} arrondissement.**
- A noter : concentration des **particuliers employeurs** dans le centre ouest de la capitale (15^{ème} et 16^{ème} arrondissements) pour la consommation de services relevant des emplois familiaux (hors petite enfance et accompagnement de la perte d'autonomie) (Acoss, 2006). Les salariés des ménages qui perçoivent la PAJE résidaient plutôt dans le NE de Paris et 50 % vivaient dans Paris. Les salariés des ménages rémunérés en CESU résidaient plutôt dans le centre ouest de Paris et 57 % résidaient à Paris.

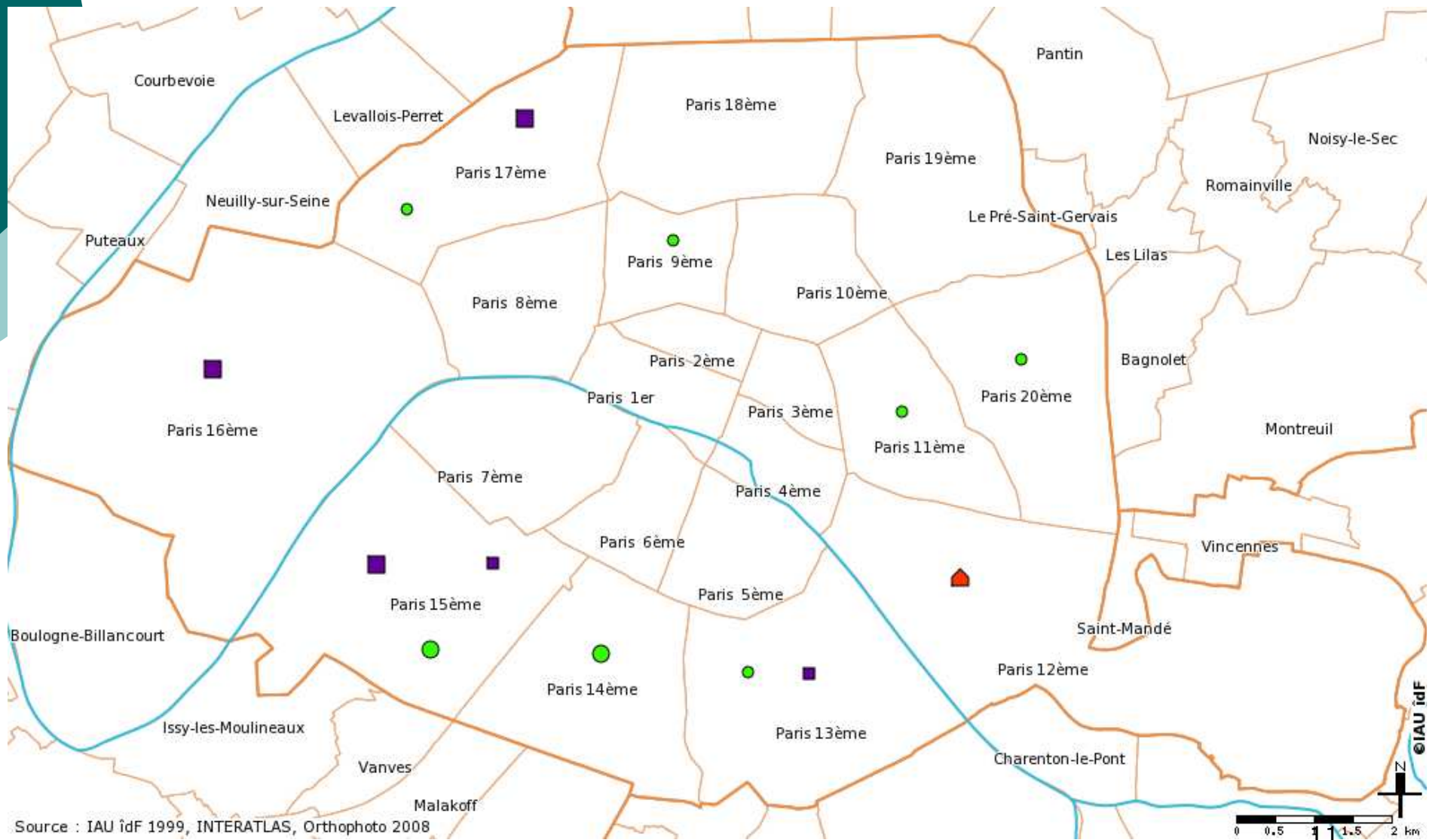
Arrondissements où se concentrent principalement les établissements (2009)



Légende :

- Grand carré violet** : le plus grand nombre d'entreprises
- Petit carré violet** : le plus grand nombre d'auto-entreprises
- Triangle rouge** : Centre communal d'action sociale

- Grand cercle vert** : le plus grand nombre d'associations
- Petit cercle vert** : un moins grand nombre d'associations



Pour mémoire, données franciliennes 2006 sur l'emploi construites à partir des DADS

- 2006 : 225000 salariés des SAP en IDF, soit 101.000 emplois en ETP (hors assistants maternels).
- Un salarié employé par un OASP prestataire a un salaire horaire brut moyen plus attractif qu'un salarié d'un particulier employeur (11,9 euros contre 10,7 euros) notamment s'il travaille dans un établissement public (12,9 euros).
- Salaire horaire brut en moyenne : 11 euros, soit 33 % de plus que le SMIC horaire brut (8,27 euros au 1^{er} 1^{er} 2006).
- Salaire inférieur à celui pratiqué en moyenne dans l'ensemble des secteurs de l'éducation, de la santé et de l'action sociale (16,2 euros).
- Multi-activité : cas d'1 salarié francilien dans les SAP sur 4.
- Multi-activité moins forte chez les organismes prestataires que chez les particuliers employeurs (16 % contre 28 %).
- 11 % des salariés des OASP sont également employés par des particuliers employeurs. Les salariés des organismes prestataires travaillent presque exclusivement pour un seul employeur.
- Les salariés des particuliers employeurs sont plus d'un sur 2 à être sous contrat avec un seul employeur.
- Source : DADS exploité par INSEE IDF, Les services à la personne en Île-de-France : des emplois précaires et peu rémunérés, n° 355, avril 2011

Connaître la politique conduite à Paris en faveur des personnes en perte d'autonomie...

Problématique et enjeux parisiens

Privilégier le **maintien à domicile** en raison du souhait du plus grand nombre de personnes mais aussi de la difficulté à Paris de créer des résidences (rareté du foncier et coût qui pèse sur la partie hébergement) suppose d'améliorer les logements de personnes âgées et **pour celles qui sont aidées à domicile et qui potentiellement sont amenées à l'être** :

- améliorer le « parcours » de l'aide depuis le besoin faible ou ponctuel jusqu'aux besoins complexes et durables dans une perspective longitudinale (sécurisation du parcours de prise en charge)
- avec une organisation territoriale plus intégrée, c'est-à-dire une mutualisation (guichet unique), une meilleure coordination (offre de soins médicaux, para-médicaux, sociaux) et une continuité de prise en charge entre structures sanitaires et le maintien à domicile.
- Promouvoir une offre globale en favorisant les regroupements des structures sur un bassin de vie pour éviter les ruptures entre domicile et vie en établissement.
 - **Exemple** : une personne âgée se casse la jambe, va à l'hôpital, rentre chez elle, a besoin d'une aide ponctuelle et donc une chaîne d'intervention de professionnels doit se mettre en place autour de la personne qui exerce son libre choix dans le mode d'intervention et peut aussi modifier ses préférences au fil du temps. Elle a eu un besoin ponctuel d'aide, elle redevient valide mais avec l'âge, peut progressivement devenir dépendante.
 - **Expérimentation Prisma** à Paris dans le 20^{ème} arrondissement (2006 - 2010) inspirée d'un programme québécois : le gestionnaire assure la coordination de l'ensemble des intervenants autour de la personne en perte d'autonomie, qu'il s'agisse de déterminer le droit à compensation, d'organiser un plan d'aide à domicile ou d'initialiser et de suivre la mise en œuvre du plan de soins.
- Depuis la mise en place de l'APA en 2002, le nombre d'allocataires a été x par 3. (30674 à fin mai 2011).
- Proportion de bénéficiaires de l'APA à domicile 60 % en 2011.
- Entre 2002 et 2010, la dépense nette de la collectivité parisienne en faveur des personnes âgées a augmenté d'1/3 (319,35 millions d'euros en 2010) mais l'évolution de la dépense dépend du nombre d'allocataires en établissement et au domicile, du niveau de dépendance, de la part prise en charge par la CNSA, du montant du plan d'aide et du reste à charge pour les bénéficiaires. A noter le dispositif extra-légal sur l'APA : les plus modestes bénéficient d'une APA entièrement financée par le Département sinon toute amélioration de qualité qui renchérit le coût du service provoque un effet d'éviction des plus pauvres.
- **Préparation du schéma gérontologique départemental (2012 – 2016)** qui devra s'articuler au plan régional de santé et en lien avec l'ARS. Devrait être adopté au 1^{er} trimestre 2012.
- Réforme réalisée début 2012 :
 - 6 plateformes mutualisées s'inscrivant dans la logique géographique nouvelle des Points paris émeraude (CLIC) pour homogénéiser les territoires.
 - Renforcement de l'accompagnement des situations individuelles et coordination des intervenants autour de la personne âgée.
 - Elargissement des amplitudes horaires d'intervention auprès des usagers avec le week-end et jours fériés ¹³ en plus d'aujourd'hui et le soir jusqu'à 19 H ou 20 H.

... en faveur des personnes en situation de handicap

Schéma départemental pour l'autonomie et la citoyenneté des parisiens en situation de handicap (2012 - 2016). Sera prêt en mars 2012. *Diagnostic détaillé et compte-rendu des groupes de travail (notamment celui sur l'accompagnement de la vie à domicile) en cours de validation*

- Personnes en situation de handicap : enfants, adultes, enfants qui deviennent adultes, adultes qui vieillissent, personnes handicapées depuis la naissance, d'autres qui le deviennent, des handicaps moteurs, psychiques, des handicaps qui évoluent, des personnes qui travaillent, ont une vie sociale, qui ont besoin d'un accueil de jour ou d'un accueil temporaire, qui sont en institution ou à leur domicile, seules ou avec des aidants familiaux, qui peuvent être à leur domicile puis en institution ou l'inverse...
 - **Entre 8,6 % et 10,3 % des Parisiens âgés de 20 à 59 ans** seraient en situation de handicap à Paris (handicap reconnu, ressenti, identifié) dont 4,1 % à 5,8 % d'entre eux sont connus par des institutions.
 - 2009 : 24082 personnes âgées de plus de 20 ans bénéficiaires d'une allocation adulte handicapé (AAH) et 5166 enfants bénéficiaires de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH).
 - Un taux de bénéficiaires de l'AAH par rapport à la population adulte nettement inférieur à Paris qu'au plan national et une **solvabilisation des heures d'aides à domicile via la PCH.**
- Différents thèmes (insertion dans la cité, dans le monde du travail, scolarisation / accueil du jeune enfant) et le parcours de vie des personnes en situation de handicap au sein duquel il y a l'accompagnement à la vie à domicile.
- **Le bilan du précédent schéma (2006 - 2011) a notamment fait ressortir :**
 - Des difficultés de recrutement et de formation des professionnels intervenant en établissement spécialisé mais également au domicile.
 - Des attentes concernant la qualité des services offerts en adéquation avec les besoins des usagers (par exemple, en lien avec le développement de troubles associés) et la formation des professionnels intervenant à domicile, l'amélioration de la coordination des acteurs autour de la personne en situation de handicap (notamment entre les acteurs du secteur médico-social et du secteur sanitaire), un soutien aux aidants pour permettre des temps de répit.
 - **Pour préparer le nouveau schéma**, une **enquête** auprès de parents d'enfants handicapés et d'adultes handicapés (répondants et non population exhaustive) a fait notamment ressortir qu'ils sont **satisfaits du personnel qui intervient à domicile** mais **moins satisfaits** de la **coordination** des professionnels autour de l'enfant ou de la continuité de service, de l'écoute offerte et de l'adaptation aux besoins des adultes.

... au domicile

L'offre de services à domicile :

- Enfants : services d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD) jusqu'à 20 ans mais il y a aussi enfants non scolarisés
- Adultes : 58 services proposent un accompagnement dédié totalement ou pour partie aux personnes en situation de handicap **dont heures de services d'aide à domicile**. Prise en charge autorisée de 1643 places.
 - Dont une **20aine de services d'aide et d'accompagnement à domicile** (SAAD) financé par le département.
 - 2009 : 198331 heures ont été réalisées avec une progression de + 19 % en 1 an.

Part des heures d'aide à domicile réalisées au titre de la PCH

Association	Part du total en 2008	Part du total en 2009
GIHP	29%	23%
ADIAM	21%	29%
APF	10%	9%
ADEP	10%	6%
Adef-Admr	6%	10%
Fondation Maison des Champs	5%	6%
Total des heures réalisées sur l'année	167 147	198 331

Source : Conseil général de Paris, 2008-2009

- **6 services assurent 80 % des heures effectuées** dont 2, l'ADIAM et le GIHP, qui assurent à eux seuls 50 % des heures. La moitié des heures réalisées l'ont été par des associations habilitées à l'aide sociale.
- **Quid du nombre d'intervenants et du volume d'heures concernant l'aide à domicile des personnes en situation de handicap de la part d'autres associations et du secteur lucratif ?**
- Concernant le domicile :
 - 67 logements accessibles, adaptés, domotisés à Paris (Unités de logements spécialisés) + éventuellement une plateforme de services d'auxiliaires de vie avec horaires de nuit. *Nouveaux programme de logements prévus.*
- A noter : parallèle avec le marché des gérontotechnologies... En complément des personnels de l'aide à domicile mais quid de l'évolution de leurs compétences dans des environnements domotisés ?

... la situation économique des structures d'aide à domicile dans un contexte de réforme de la tarification et de solvabilisation de la demande...

Les structures intervenant au domicile sont agréées, autorisées, habilitées à l'aide sociale, conventionnées par les caisses de retraite et ces différentes procédures entre lesquelles choisissent les structures n'imposent pas exactement les mêmes exigences en termes de qualité, permettent de **proposer des tarifs différents** et pose la question de l'égalité de traitement des bénéficiaires face aux différents tarifs. (Cour des Comptes, 2009) + Tarification à l'heure et fractionnement des heures qui coûte cher.

Regards croisés : pour le secteur lucratif, la différence des aides attribuées par le CG suivant que la structure est conventionnée ou agréée incite le bénéficiaire de l'aide à choisir les structures conventionnées, ce qui nuit à la compétitivité des établissements agréés privés. Pour le secteur lucratif et le secteur non lucratif, le concurrent objectif est le gré à gré. Pour tous, c'est le travail au noir.

- 40 services publics, associatifs ou privés prestataires autorisés à Paris dont 16 habilités à l'aide sociale légale par le département dont le CASVP et 15 associations adhérentes à l'UNA.
- Concernant le CASVP ; depuis 2007, SAP mis en œuvre par agents du CASVP avec une offre de services pour le maintien à domicile (téléalarme, port des repas, pédicurie, coiffure à domicile). Actuellement, 339 aides à domicile interviennent chez 2000 bénéficiaires. 2010 : 63,7 % des heures relèvent de prises en charge départementales. Nombre d'heures : 237000 en tout.
- Concernant les 15 associations autorisées de l'UNA Paris :
 - 1999 - 2009 : baisse d'activité de près de 10 % avec une baisse d'un tiers des heures aide sociale légale et de 13 % sur les prises en charges CNAV.
 - 2008 - 2009 : nombre de personnes aidées a baissé de 8 %. Seules 2 structures de grande taille ont réussi à maintenir leur activité.
 - Précédentes conventions de modernisation passées avec le Département ont concerné la mise en place de démarche qualité passant par la certification.
 - Nouvelle convention de modernisation en cours avec l'UNA doit porter sur l'amélioration de la qualification des intervenants et des encadrants sur prise en charge des personnes handicapées et sur l'amélioration qualification des encadrants pour gestion de la relation client avec mutualisation des services UNA notamment. La plupart ont dépassé le ratio de 20 % de personnels qualifiés et beaucoup dépassent 30 %.
- **Sur la tarification et la solvabilisation des services d'aides à domicile** (IGAS, 2010):
 - Quel que soit le statut, le poids prépondérant des frais de personnel limite sensiblement les marges de manœuvre (80 % - 90 % des coûts de revient) et le fractionnement des interventions est très coûteux.
 - Mutualiser les fonctions support et les personnels administratifs.
 - Optimiser les plannings, adapter la structure de leurs effectifs à la nature de l'activité.
 - Dialogue de gestion entre le département et les structures avec projet d'association, obligation de service public et convention d'objectifs et de moyens.

Et les projections de personnes en perte d'autonomie (personnes âgées et personnes en situation de handicap de plus de 60 ans) et une estimation de l'impact sur l'emploi à domicile...

- 2007 (au 1^{er} janvier) : 417.500 Parisiens de 60 ans et plus
 - 60 ans et plus : 19 % à Paris.
 - 75 ans et plus dépendants :
 - Hommes : 20 % en institution / 17 % seuls à domicile / 63 % non seuls à domicile
 - Femmes : 25 % en institution / 43 % seules à domicile / 32 % non seules à domicile
- Allocataires de l'APA (personnes âgées hors personnes en situation de handicap de plus de 60 ans) sont moins nombreux à Paris mais plus dépendants qu'en moyenne nationale.
- Estimations 2030 : + 24 % en 2030
 - 60 ans et plus : + 6800 parisiens potentiellement dépendants supplémentaires
 - Il y aurait davantage de parisiens dépendants de 75 ans ou plus qui vivraient à domicile
 - Le rythme de croissance de la population dépendante serait moins soutenu à Paris que dans l'ensemble de la région.
 - 2000 emplois supplémentaires seraient liés à la prise en charge de la dépendance d'ici 2020 si les paramètres de soins restaient constants.

1 600 créations d'emplois pour les parisiens dépendants vivant à domicile d'ici 2040

Catégorie de personnel	Nombre d'emplois* à domicile		Evolution 2004-2020	
	au 1er janvier 2008	au 1er janvier 2020	En effectif	En %
Aide ménagère, aide à domicile, auxiliaire de vie sociale, garde à domicile, service de portage	7 220	8 400	1 080	14,8
Infirmière(s), service de soins infirmiers	2 590	2 920	330	12,7
Aide soignant(e)	780	870	90	11,5
Autre professionnel paramédical (ergothérapeute, kinésithérapeute, etc.)	440	480	40	9,1
Autres	620	680	60	9,7
Ensemble	11 750	13 350	1 600	13,6

*en équivalent temps plein

Sources : Insee Omphale 2010, scénario central population et intermédiaire dépendance

- Source : APUR, La dépendance des personnes âgées. Projections de population dépendante à Paris à l'horizon 2030 (étude en cours)
- A noter : nombre d'emplois à domicile en équivalent temps plein. Evolution 2008 – 2020. Titre : d'ici 2020 et non 2040.

Connaître le marché du travail dans les services à la personne à Paris (à septembre 2011) : ... des femmes plutôt âgées qui n'ont pas d'emploi et en recherche un, plutôt à temps complet

- **8123 demandeurs d'emploi au total** (presque **97 % de femmes**) inscrits à Paris dans :
 - les services domestiques
 - l'assistance auprès d'adultes
 - l'assistance auprès d'enfants
 - *A noter : ces catégories d'activité agrègent de nombreuses appellations.*
 - **81 % n'ont pas d'emploi** et en recherche un à temps complet (60 %) ou à temps partiel (catégories 1 et 2).
 - 83,7 % (cat. 1,2,3 ou A) = 6 % de la demande d'emploi cat. A à Paris à septembre 2011
 - **13 % ont déjà un emploi** (parfois travaillent dans le cadre d'un contrat aidé) **mais en recherche un autre** soit à temps plein soit à temps partiel dans les 3 catégories d'activités précitées.
 - Certains travaillent quelques heures par mois, d'autres sont en stage, en formation, en arrêt maladie...
- Dans chaque catégorie d'activités, ceux qui sont inscrits au chômage depuis moins d'un an sont plus nombreux que ceux qui sont inscrits depuis plus longtemps.
- Quid des entrées - sorties de la liste des demandeurs d'emploi ?*
Contrats courts et récurrence de périodes de chômage ?
- **Moyenne d'âge : 43 ans**
 - **61,7 % ont au moins 40 ans** (avec à peu près autant de personnes qui ont entre 40 et 50 ans et qui ont plus de 50 ans).
 - 41,5 % de ces demandeurs d'emploi résident dans les 18^e, 19^e, 20^e arrondissements.
 - Entre 8 et 9 % respectivement dans les 13^e, 15^e, 17^e arrondissements.
 - **62,4 % ne perçoivent pas de minima sociaux** mais au sein des 3053 personnes qui en perçoivent, près de 80 % perçoivent le RSA et 19,5 % perçoivent l'ASS.

... Une part des « jeunes » demandeurs d'emploi et demandeurs d'emploi « âgés » qui diffère selon le niveau de formation (hors formation dans le champ) (à septembre 2011)

Niveau de formation des 8123 DE inscrits à Pôle Emploi dans les métiers / activités de services à la personne à Paris (stock à sept. 2011)	Niveau agrégé	Niveau détaillé
Aucune formation scolaire	15,6 %	
Etudes primaires avec CEP - CFG	6 %	
Inférieur à la 4 ^{ème} 3 ^{ème} achevée ou BEPC 2 ^{ème} , 1 ^{ère} achevées		10,1 % 13,3 % 6,9 %
Etudes secondaires	30,6 %	
Niveau CAP - BEP	18,5 %	
Niveau Bac général Niveau Bac + 2 Niveau Bac + 3, + 4 Niveau Bac + 5		19,3 % 4,7 % 3,5 % 1,5 %
Niveau Bac général et études supérieures	29 %	



	Niveau de formation	Part des moins de 40 ans	Part des 40 ans et plus
Aucune formation scolaire	15,6 %		72 %
Etudes primaires	6 %		82,3 %
Etudes secondaires	30,6 %		65,4 % soit un peu moins d'1/3 des 40 ans et plus.
Niveau CAP - BEP	18,5 %		51,8 %
Niveau Bac et plus	29 %	54,6 % soit un peu plus d'1/3 des moins de 40 ans	
	100 %		19

- La majorité des demandeurs d'emploi a fait des études secondaires...
- Presque autant a un niveau baccalauréat au moins...
- La part des moins de 40 ans est supérieure seulement chez ceux qui ont au moins un niveau baccalauréat
- Moins le niveau scolaire est élevé, plus la part des 40 ans et plus, est élevée : elle atteint 72 % au sein des 15,6 % de demandeurs d'emploi qui n'ont aucune formation scolaire...

... Une majorité des demandeurs d'emploi qui détient une expérience, des compétences liées à l'activité / métier recherchés et qui recherchent plutôt une activité auprès d'adultes... (à septembre 2011)

○ **82 % ont une expérience dans le métier / activité recherché, le plus grand nombre ayant une expérience de un peu plus d'1 an jusqu'à 5 ans...**

- **Aucune expérience : 18,1 %**
- 1 - 6 mois : 3 %
- 7 mois - 1 an : 11,8 %
- 13 mois - 5 ans : 32,6 %
- 61 mois - 10 ans : 19,5 %
- 121 mois - 20 ans : 11,8 %

○ A noter : 3 % n'ont aucune formation scolaire en général et aucune expérience dans le métier recherché.

○ **... et 87,6 % de personnes qui détiennent les compétences requises dans le métier / activité recherché** dont 23,4 % détiennent les compétences qui ont été vérifiées (ECCP par exemple...)

○ 11,9 % ont un projet de travailler dans le métier recherché ou attendent de recevoir une formation.

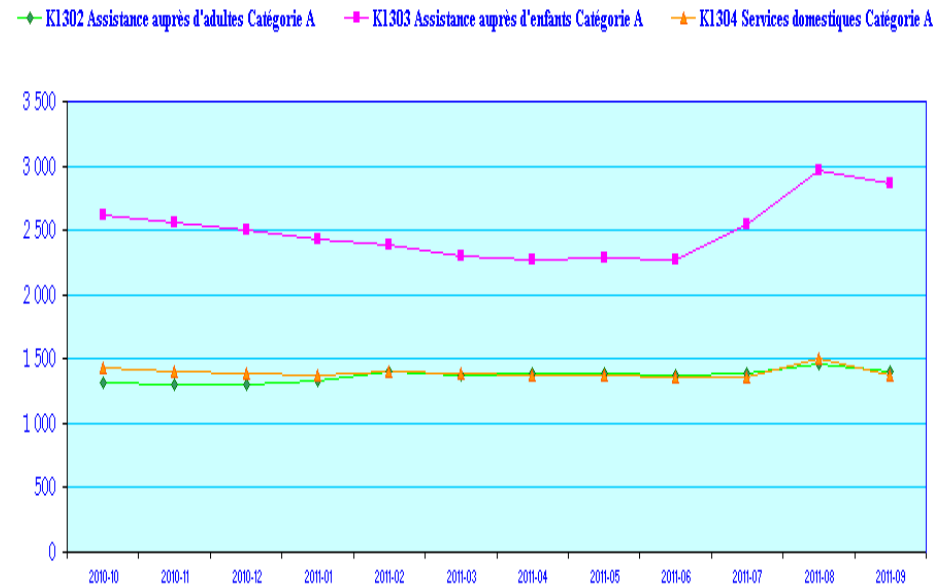
○ **52,5 % des personnes recherchent une activité auprès d'adultes...**

- 35 % auprès d'adultes dépendants au domicile (ventilation conventionnelle)
 - Handicapés : 11,3 %
 - Agés : 15,3 %
- 17,2 % auprès d'adultes au domicile (dont activités polyvalentes auprès de familles par exemple)
- 0,3 % auprès d'adultes en structure ou au domicile du salarié (pour accueillir une personne handicapée à son domicile par exemple)

○ **... et 47,5 %, auprès d'enfants**

- Garde d'enfants à domicile : 32,5 %
- Assistant maternel : 10 %
- Assistant auprès d'enfants en structure : 5 %

Un volume de demande de garde d'enfants plus fort que dans les autres activités en un an et un pic de la demande de garde d'enfants en été en raison de la saisonnalité de l'activité (octobre 2010 - septembre 2011)



- Une demande plus forte dans l'assistance auprès d'enfants que dans les deux autres catégories d'activité.
- Un pic de la demande concernant l'assistance auprès d'enfants au moment des vacances d'été sans doute lié à la saisonnalité de cette activité.
- Une évolution comparable et linéaire sur l'année de la demande pour les activités de services domestiques et d'assistance auprès d'adultes. Une légère augmentation de la demande au moment des vacances d'été.
- Si l'on ajoute les demandeurs d'emploi qui travaillent (catégorie A, B, C), on observe une augmentation annuelle de :
 - + 105 % pour l'assistance auprès d'adultes
 - + 84 % pour les services domestiques
 - + 67 % pour l'assistance auprès d'enfants

... En un an, des offres déposées relevant plutôt de l'action sociale sans hébergement... (octobre 2010 - septembre 2011)

En 1 an, Pôle Emploi a enregistré 16173 offres dans ce champ à Paris, soit 46,8 % de l'offre francilienne dans ce champ.

56,6 % des offres déposées concernent l'assistance auprès d'enfants mais en baisse de - 37 % en 1 an

32,1 %, les services domestiques et en hausse de + 103 % en 1 an

11,3 %, l'assistance auprès d'adultes et en hausse de + 41 % en 1 an

68,6 % relèvent de l'Action sociale sans hébergement...

qui comprend les services sociaux, d'assistance, d'orientation et autres services destinés aux personnes âgées et handicapées à leur domicile (visites, auxiliaires de vie) ou dans d'autres lieux (services d'aide assurés par des organismes extérieurs pour des personnes vivant hébergement collectif). Les services peuvent être fournis par des services publics, des organisations d'entraide nationales ou locales ou par des organismes privés : offres concernant les 3 catégories de métiers / activités

... et de la catégorie Autre action sociale sans hébergement...

qui comprend notamment les autres activités d'accueil ou d'accompagnement sans hébergement d'enfants et d'adolescents (services des œuvres d'adoption ; protection des enfants et adolescents contre les mauvais traitements, guidance infantile, actions socio-éducatives en milieu ouvert à destination des enfants et adolescents, y compris via les familles): offres concernant notamment les métiers d'assistance auprès d'enfants

6,9 % relèvent des Activités des autres organisations associatives...

2,2 % relèvent des Activités des ménages en tant qu'employeurs de personnel domestique...

Et 21,4 % du secteur Autres services personnels...

mais cette catégorie comprend des « services » qui ont peu à voir avec les services à la personne au sens des services rendus au domicile ou faisant partie des 21 services relevant de la loi Borloo...

A noter : Quid de la part de marché de Pôle Emploi et des types d'employeurs qui passent par le canal de Pôle Emploi pour déposer leur offre, voire pour recruter ? Il n'existe pas de code NAF pour les services à la personne au domicile et donc quid du repérage des offres qui ne concernent pas les métiers / activités relevant de l'action sociale ?

Et des compléments pour mettre en perspective ce marché du travail...

La question de la « qualité » des offres déposées...

En Île-de-France, 34538 offres déposées à Pôle Emploi dans ce champ en 1 an (juillet 2010 – juillet 2011) dont une majorité d'offres durables (CDI, CDD de + 6 mois)

- de l'ordre de 75 – 80 % des offres selon la catégorie d'activités
- Et concernant la durée hebdomadaire de travail au sein des offres proposées :
 - Plus de 20 heures :
 - 63 % pour les services domestiques
 - 75,5 % pour l'assistance auprès d'adultes
 - Moins de 20 heures :
 - 61 % pour l'assistance auprès d'enfants
- **... mais aussi celle du rapport entre l'offre et la demande d'emploi, soit des « tensions » à un moment donné qui doit être corrélée à l'alternance entre périodes de chômage et périodes d'activité (rotation de main d'œuvre)...**
- **La perspective de renouvellement de main d'œuvre (2015) avec en regard une demande d'emploi plutôt âgée (avec usure professionnelle ?) et expérimentée (mais qualifiée ?) ...**
- **La question d'un marché du travail « local »... et de mobilités inter-départementales...**
 - Concernant les salariés des particuliers-employeurs : en 2006, on observe des Parisiens qui travaillent plutôt pour des particuliers employeurs parisiens alors que les salariés des SAP vivant en Seine-Saint-Denis doivent majoritairement quitter leur département pour aller travailler dans un autre avec des temps de trajet qui peuvent être importants...
 - ... à Paris, le taux de recours aux services à la personne était le 2^{ème} le plus élevé après les Hauts-de-Seine. Par ailleurs, le taux d'actifs résidents à Paris travaillant pour un particulier employeur était le plus fort taux d'actifs par rapport aux autres départements franciliens.

Se représenter et connaître pour agir...

- **Agir sur la professionnalisation de demandeurs d'emploi et de salariés précaires pour permettre leur évolution professionnelle...**
 - **3 exemples d'actions parisiennes conduites aujourd'hui...**
 - former de façon progressive des salariés en insertion pour permettre leur évolution professionnelle
 - coordonner des parcours de validation des acquis de l'expérience jusqu'à l'obtention du titre
 - compléter la formation de demandeurs d'emploi et de salariés précaires, le cas échéant, et les mettre en relation avec des employeurs
 - **... qui doivent prendre en compte l'évolution des métiers de l'aide à domicile à l'horizon 2015**
- **... Et agir parallèlement sur l'attractivité du secteur**
 - en agissant sur la prévention des risques professionnels...
 - ... et sur l'organisation du travail

Sécurisation des parcours professionnels



MEP : coordination des parcours, en lien avec les partenaires du territoire

Partenariat avec les OPCA du secteur (AGEFOS PME IDF, Uniformation), l'UT 75 de la DIRECCTE, le Conseil régional IdF, Pôle Emploi, les organismes valideurs, les organismes de formation, etc...

Demands d'emploi

VAE

Entreprises et associations SAP

Salariés précaires (temps partiels subis, CDD)

Accès à la formation

Accéder à l'emploi durable

Particuliers employeurs

Salariés en insertion des AI Parisiennes

Titre Assistant de Vie au familles

DEAVS

Titres de la FEPEM

Former de façon progressive des salariés en insertion pour permettre leur évolution professionnelle...

Une action partenariale parisienne développée depuis 2009 pour mutualiser les besoins de formation des associations intermédiaires dans les services à la personne...

- 13 associations intermédiaires
 - 2 OPCA financeurs (Agefos PME Ile-de-France et le CRIF via convention Agefos, Uniformation) et en 2011, le Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels
 - La MEP comme pilote et coordinatrice des partenaires, pour une action évolutive depuis 2009
 - 3 organismes de formation (AFPA, Caravansérail Développement, GRETA)
- ... visant à professionnaliser des salariés en insertion sur tout ou partie du Titre professionnel d'« Assistant de vie aux familles » - ADVF (titre du Ministère de l'emploi) a permis :
 - d'engager 39 salariés dans un parcours de formation avec alternance entre les périodes de formation et les périodes de travail (38 femmes et 1 homme) :
 - 3 groupes sur le CCP « Assister les personnes dans l'entretien de leur cadre de vie et dans la préparation de leur repas » du titre ADVF : 23 salariés ont obtenu le CCP, soit 80% de réussite (100% de réussite en 2010 et 2011)
 - 1 groupe en formation linguistique modulaire de Français langue professionnelle en 2011 (10 salariés concernés) qui leur permettra d'accéder à la formation précitée ensuite... *en cours*
 - d'associer les conseillers en insertion professionnelle à l'action et de les professionnaliser avec une journée de sensibilisation sur le titre ADVF et une ½ journée sur la formation linguistique, en amont de leur travail de positionnement des salariés en insertion sur les actions de formation.
 - Des salariés travaillant en moyenne depuis 20 mois dans l'AI au moment de l'entrée en formation, avec en moyenne 16h/mois de mise à disposition, de niveau VI (niveau 4^e) ou V (Inférieur à la terminale) et de 41 ans en moyenne.
 - Les évolutions en terme de volume d'heures de travail et de sortie dynamique de l'AI (accès à l'emploi, poursuite de la formation, etc...) pour les salariés formés sont en cours d'évaluation.

Coordonner des parcours de validation des acquis de l'expérience de demandeurs d'emploi ou de salariés précaires pour sécuriser l'emploi et / ou permettre leur évolution professionnelle...

Coordonner des parcours individuels pour accéder à des certifications différentes dans les services à la personne (printemps 2007 – novembre 2011)

- Suivi personnalisé de 196 personnes ayant une expérience dans les SAP, 108 VAE obtenues dont 47 partiellement à ce jour
- Principaux titres, diplômes obtenus par ceux qui ont obtenu totalement leur VAE : titre d'Assistante de vie aux familles (ADVF), diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS), diplôme d'Etat d'aide soignante (DEAS), CAP petite enfance, diplôme d'Etat d'Aide médico-psychologique
- Les personnes actuellement en parcours (VAE en cours) préparent en majorité un diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS), un diplôme d'Etat d'aide soignante (DEAS), un CAP petite enfance
- A noter : quelques personnes employées chez des particuliers employeurs préparent une VAE mais difficulté de se rendre disponible (risque d'abandon) notamment en cas de multi-employeur. Dans ce cas, le particulier employeur « principal » peut supporter le coût de l'accompagnement renforcé.
- Coordonner des parcours de groupes de personnes souhaitant obtenir le même titre (2009 – 2012) : diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) (assistance aux personnes âgées et/ou dépendantes)
 - Collaboration Pôle Emploi avec financement par l'UT75 d'un accompagnement renforcé de 24 heures par l'AFPAM et une coordination par la MEP
 - Requiert de justifier de 3 ans d'expérience professionnelle dans les fonctions d'auxiliaire de vie sociale et de maîtriser le français
 - 2009 : 12 participants : validation du diplôme en 9 mois pour 5 personnes. Les 4 autres personnes ont été suivies pour un complément de formation
 - 2011 - 2012 : 29 participants... *en cours*
- **Que permet la coordination de parcours d'accès à la VAE jusqu'à l'obtention du titre ?**
 - Facilite l'accès à la VAE, jalonne le parcours, réduit les durées de parcours et limite les abandons.
 - Permet d'informer et de faire accéder des demandeurs d'emploi à la VAE
 - Sécurise le parcours en facilitant l'obtention d'une prise en charge de l'accompagnement selon la situation de la personne (demandeur d'emploi, salarié).
 - Accélère l'obtention du titre par une connaissance des calendriers, du contenu des étapes et la préparation des étapes par anticipation
 - 5 personnes ont validé le DEAVS en 9-10 mois dans le cadre de la VAE collective (MEP, 2009).
 - Des titres d'ADVF ont été validés en moins de 3 mois.
 - Le suivi intègre l'animation d'un partenariat opérationnel à différents moments et à différents niveaux notamment avec les prescripteurs pour conserver le fil conducteur, maintenir la motivation des candidats dans l'attente du passage devant le jury, anticiper les changements de statuts etc...
 - Un suivi post-jury, notamment pour ceux qui n'ont pas obtenu de validation totale, permet d'accéder à une formation complémentaire par exemple.

Compléter la formation de demandeurs d'emploi et de salariés précaires, le cas échéant, et les mettre en relation avec des employeurs...

Une action de sécurisation professionnelle mise en place par Agefos PME Île-de-France, avec le soutien du Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels et le Conseil régional d'Île-de-France mise en œuvre, à Paris, par la MEP.







- L'objectif est de sécuriser les parcours professionnels de 90 demandeurs d'emploi parisiens ou salariés précaires de structures parisiennes...
- ... au moyen d'un accompagnement individualisé par la MEP permettant de confirmer son projet professionnel dans le secteur, d'obtenir une certification du secteur par la formation ou la VAE et d'être mis en relation avec des employeurs
- Les titres et diplômes concernés :
 - Titre professionnel Assistant de vie aux Familles (ADVF) – 3 CCP pour le titre complet
 - Diplôme d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS)
 - Titres professionnels du secteur des particuliers employeurs
 - Titre assistant de vie – dépendance
 - Titre assistant maternel – garde d'enfants
 - Titre employé familial
- La préparation opérationnelle à l'emploi (POE), le contrat de professionnalisation pourront être utilisés.
- Des sessions d'information auprès de demandeurs d'emploi parisiens, de salariés précaires, d'employeurs et des partenaires de l'emploi sont organisées.
- Pour les personnes accompagnées par un partenaire emploi du territoire, il n'y a pas de double suivi mais une coordination du parcours assurée par la MEP.

... en prenant en compte l'évolution du métier d'aide à domicile à l'horizon 2015...




Autres appellations du métier

- Auxiliaire de vie sociale
- Assistant(e) de vie aux familles
- Employé(e) à domicile
- Agent(e) à domicile

Le contexte en 2015

	Importance	Explications
 Technologie		Amélioration des techniques de manipulation des patients
 Relation Usagers ou Clients		Les problématiques des publics se complexifient (problématiques de santé, psychologiques, sociales, financières) et nécessiteront une aide et un soutien global. Par ailleurs, la tendance actuelle du patient à devenir « consommateur » et la concurrence entre les services créera de nouvelles exigences en terme de qualité de service
 Santé		- Accompagnement de la fin de vie - Développement des pathologies de la vieillesse (Alzheimer...)

Evolution du métier 2007 - 2015

 Niveau scolaire	Niveau 3ème
 Exigences	Exigence de qualification accrue
 Conditions de travail	Travail en autonomie au domicile des personnes et en coopération avec les autres professionnels : personnel paramédical, social, médical

Savoirs

- Connaître les gestes des premiers secours
- Avoir des connaissances de la maladie d'Alzheimer et des pathologies de fin de vie en général

Savoirs de l'action

- Accompagner la fin de vie
- Appliquer les techniques de manipulation des personnes et les gestes des premiers secours
- Stimuler les capacités physiques et cognitives des personnes par le biais d'activités en rapport avec leurs besoins et leurs envies

Comportements professionnels

- Travailler en coopération avec les différents professionnels notamment les aides-soignant(e)s et les autres services à domicile
- Avoir la notion de qualité du service rendu et de satisfaction des usagers

... et les formations associées aux compétences à acquérir pour 2015

Formations spécifiques au métier d'Aide à domicile

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Sécurité / condition de travail	Techniques de manutention, gestes et postures	Formation de courte durée par des organismes de formation du secteur (Instituts de formations sociales, Fédération d'employeurs de l'aide à domicile)
Accompagnement des personnes âgées dépendantes	Stimuler les capacités physiques et cognitives des personnes par le biais d'activités en rapport avec leurs besoins et leurs envies	Formation de courte durée par des organismes de formation du secteur (instituts de formations sociales, Fédération d'employeurs de l'aide à domicile)

Formations communes au domaine santé et social

DOMAINE DE FORMATIONS	COMPETENCES A ACQUERIR	MODALITES DE FORMATION
Connaissance des publics	Savoir identifier et répondre aux besoins des personnes âgées	Formation de courte durée en interne ou par des organismes de formation du secteur (écoles de formations paramédicales, centres hospitaliers, instituts de formations sociales, organismes privés)
Connaissance de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance des pathologies de la vieillesse notamment la maladie d'Alzheimer - Etre capable d'en identifier les symptômes et les caractéristiques - Prise en charge de ces personnes 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation de courte/moyenne durée en interne ou par des organismes de formation du secteur (écoles de formations paramédicales, centres hospitaliers, organismes privés) - Diplômes universitaires dans le domaine de la gériatrie ou de l'accompagnement des personnes âgées
Relation avec le patient	Droits du patient / de l'utilisateur : Impacts et enjeux sur les pratiques professionnelles	Formation de courte durée en interne ou par des organismes de formation du secteur (écoles de formations paramédicales, centres hospitaliers, instituts de formations sociales, organismes privés)

Agir sur l'attractivité du secteur en agissant sur la prévention des risques professionnels...

- Dans les services à la personne (aide à domicile ou aide et soins en établissements), la fréquence et la gravité des accidents du travail et des maladies professionnelles augmentent (France, 2008)
 - Personnes sont confrontées au domicile ou en établissement à des situations pénibles, physiquement et moralement (mobilisation ou manutention des bénéficiaires, fin de vie).
 - Aides à domicile, souvent peu formées, se sentent isolés.
 - Après beaucoup d'années de pratique, beaucoup souffrent de pathologies imputables à des conditions de travail difficiles (troubles musculo-squelettiques, lombalgies, dépressions...).
 - Certaines catégories de salariés : sur-accidentalité au travail parce qu'ils éprouvent des difficultés à s'adapter à leur environnement professionnel, ont une faible ancienneté dans l'entreprise, sont confrontés à une précarité d'emploi ou travaillent dans des entreprises ne disposant de moyens suffisants en termes d'information et de prévention.
- Le plan national de santé au travail (2010 - 2014) prévoit des actions de prévention à conduire dans cette filière
 - Mesurer l'évaluation des risques sur les lieux de travail et prévenir les risques professionnels et l'usure précoce au travail, adaptées aux conditions d'emploi des publics visés.
 - Assurer un meilleur suivi médical des populations concernées.
 - Assurer une meilleure effectivité de la protection de ces salariés en termes de santé et de sécurité au travail.
- Dans le cadre de la nouvelle convention collective de l'aide à domicile, il y aurait en 2012, une négociation de branche sur les risques psycho-sociaux et les risques professionnels.

Pratique d'une entreprise parisienne sur la prévention des risques...

- Une tutrice (encadrante de proximité, responsable d'équipe, chargée d'intégrer les personnes recrutées) a élaboré avec ses collègues, un **livret d'accueil** comprenant les mesures de sécurité, d'hygiène, la façon de commencer le travail au domicile, les n° utiles si on se blesse mais aussi d'autres façons de faire (prévenir quand on est en retard...) : **ces informations peuvent figurer dans le document unique de prévention (DOCUP)** qui est une obligation légale pour toute structure qui a au moins un salarié.
- Un médecin du travail ou un autre professionnel (CHSCT) peuvent venir dans la structure pour aider le dirigeant à mettre en place un DOCUP.
- Dans les SAP, une structure prestataire doit réaliser, en plus du DOCUP pour la structure, **un DOCUP au domicile du client** car le dirigeant est responsable de ses salariés sur leur lieu de travail qui est le domicile du client.
- *« Le client sait ce qu'il doit mettre en place pour les salariés qui travaillent chez lui. Cela le sensibilise au fait que c'est un lieu de travail. Ça vient marquer quelque chose de l'ordre du professionnel dans le lieu de vie des clients. »* (cabinet BCCA)
- **Selon les services délivrés, les risques ne sont pas de même nature** : pour le soutien scolaire, ils sont moins prégnants que pour le ménage (produits nocifs) ou l'aide aux personnes âgées ou handicapées mais un enseignant à domicile peut repérer la maltraitance des enfants par exemple...
- **Identifier les risques :**
 - Au domicile : pièces surchauffées, tabagisme passif, les équipements qui ne sont pas aux normes, produits nocifs...
 - Troubles musculo-squelettiques
 - Risques psycho-sociaux : stress, mort du client, harcèlement
- **Mettre en place des mesures préventives :**
 - Vêtements de travail (blouse, gants, masque...)
 - Gestes et postures
 - Groupes de parole pour échanges de pratiques animés par un psychologue par exemple

... pour agir sur l'organisation du travail

- La conception **du livret d'accueil** a été un **travail collectif** de 6 mois au cours duquel les intervenantes ont été amenées à formuler les risques qu'elles rencontrent dans leur situation de travail. Elles conservent le livret d'accueil sur soi et pour la dirigeante, il constitue **un lien entre l'entreprise et les intervenantes** qui sont en intervention au domicile.
- **L'équipement des intervenantes d'un téléphone portable** : forfait d'une heure pour les appels professionnels (aux clients, aux collègues) et illimité avec l'entreprise. Elles signent un règlement intérieur pour ne pas l'utiliser pour des appels personnels et les appels sont déduits s'il y a des abus. Cela crée de l'appartenance à l'entreprise (responsabilisation, valorisation et cela rassure) versus de la dépendance des intervenantes (elles appellent quand elles oublient le code du domicile). **Pour les clients** : ils apprécient car les intervenantes appellent si elles ont un peu de retard. Cela peut éviter qu'elles courent sur le trajet et **permettre d'éviter les accidents sur le trajet.**
- **L'intégration des personnes recrutées par une tutrice formée** : elle accompagne les intervenantes au domicile, repère leurs compétences, **leur apprend à se protéger** par des gants par exemple après qu'elles aient reçu une formation en interne de repassage pendant la période d'intégration qui inclut la période d'essai. Des points réguliers sont réalisés pendant un mois pour valider l'intervenante. Puis, l'intervention se déroule en binôme au domicile avec une répartition des tâches et la transmission des savoir-faire. Quand le client ne veut pas changer d'intervenante, la tutrice encadre l'intervenante au domicile. Au début, la directrice a été la tutrice de l'intervenante qui est devenue tutrice à son tour. Elle lui a délégué cette fonction et peut se recentrer sur le développement du chiffre d'affaires de l'entreprise. Proposer une tutrice fait partie de la qualité de service. Intégrer les intervenantes les fidélise.
- **Car « La prévention des risques a du sens si il y a une évolution professionnelle ou une évolution de l'organisation du travail** car si vous constatez que vous êtes exposés à des risques sans que les conditions d'exercice ne s'améliorent... » ➡ C'est le sens de la **formation – action inter-entreprises** (ou associations) de services à la personne proposée par **l'ARACT Île-de-France** qui a signé une **convention avec l'UT 75 sur la santé et la qualité de vie au travail.**



En synthèse...

Une définition extensive de l'emploi et des emplois atypiques...

Marché total des services à la personne en nombre d'heures rémunérées : le rapport de 80 / 20 au profit des particuliers employeurs est à relativiser car sous-estimation de la part de marché des structures par rapport au particulier employeur en raison d'une remontée d'information partielle de la part des structures

- 2009 : 220 668 employeurs dont 220.000 particuliers et 668 établissements dont 1 CCAS autorisé habilité à l'aide sociale, 39 services associatifs ou privés prestataires dont 15 associations adhérentes à l'UNA habilités à l'aide sociale légale, 519 établissements agréés du secteur lucratif, 109 associations agréées
- *Quid des effectifs à domicile et de l'activité ?*
- **Situation économique de certaines structures « autorisées »** : baisse d'activité et du nombre de personnes aidées : pour personnes à faibles ressources, choix du département de financer l'APA totalement qui peut permettre de développer le recours des personnes âgées à faibles ressources à des intervenants à domicile et de relancer l'activité des structures.
- **Problématique du « maintien dans l'emploi »** dans les structures en difficulté économique, du renouvellement de main d'œuvre des personnes qui partiront à la retraite et de la fidélisation des jeunes dans ce champ. A noter en regard, le profil de demandeurs d'emploi plutôt âgés. Quid d'une pyramide des âges équilibrée dans les structures ?
- **Etre en veille sur les évolutions réglementaires, sociales et fiscales qui peuvent impacter la demande, l'offre et donc l'emploi.**
- *S'interroger : va-t-on s'orienter vers une concentration du marché intermédiaire ?*
- **Bilan des 2 schémas départementaux (2006 – 2011) en direction des personnes fragiles (âgées, situation de handicap) soulignent les difficultés de recrutement et de formation des intervenants à domicile mais aussi en établissement spécialisé, notamment en ce qui concerne les personnes âgées.** L'enquête auprès des personnes en situation de handicap montre que depuis l'ancien schéma, elles sont plutôt satisfaites des professionnels qui interviennent à domicile. Par contre, coordination des intervenants et écoute des personnes en situation de handicap sont à améliorer.
- Préparation du nouveau schéma avec un groupe de travail sur l'accompagnement à domicile mais question de l'emploi et de la professionnalisation des intervenants à domicile est-elle traitée ?
- **A noter : marché des technologies à domicile en expansion** qui ne se substitue pas à l'aide humaine mais quid de l'évolution des compétences des intervenants au domicile dans des environnements domotisés ?



En synthèse...

- **Marché du travail parisien** (à septembre 2011) :
 - Des femmes plutôt âgées mais expérimentées qui n'ont pas d'emploi et en recherche un, plutôt à temps complet.
 - Une majorité des demandeurs d'emploi a fait des études secondaires... mais presque autant a un niveau baccalauréat au moins...
 - Et moins le niveau scolaire est élevé, plus la part des 40 ans et plus, est élevée...
 - Une part des moins de 40 ans supérieure seulement chez ceux qui ont au moins un niveau baccalauréat.
 - Piste de travail pour de jeunes diplômés de filières universitaires généralistes vers des postes d'encadrants intermédiaires ?
 - A septembre 2011, des demandeurs d'emploi qui recherchent en majorité des offres de travail auprès d'adultes mais en 1 an, une demande en volume qui concerne davantage la garde d'enfants que les autres activités...
 - ... et des offres déposées à Pôle Emploi qui relèvent de l'action sociale sans hébergement dans les activités domestiques, auprès d'enfants, auprès d'adultes (mais toutes les offres ne doivent pas concerner une activité au domicile de particuliers)...
 - Une majorité de personnes inscrites à Pôle Emploi depuis moins d'un an, donc quid de l'alternance entre chômage et activité ?
- **Des actions à conduire sur la professionnalisation de demandeurs d'emploi et de salariés précaires** pour permettre leur évolution professionnelle (VAE, certification) **qui doivent prendre en compte l'évolution des métiers de l'aide à domicile à l'horizon 2015**, les besoins en compétences et mobiliser les formations existantes pour répondre à ces besoins en compétences...
- ... mais aussi des **actions à conduire auprès des employeurs** sur la prévention des risques professionnels, clé d'entrée pour agir sur l'organisation du travail et donc participer de l'attractivité du champ des services à la personne...

Sources et bibliographie

- **Remerciements** : M. Julien Lecointe (FEPEM), M. Emmanuel Roques, Mme Patricia Pomarede (Pôle Emploi), M. Jean-Paul Pagnac (UT75), Mme Maryse Montfort, (Directte IDF SESE), M. Salah Ould Younes (DARES), Mmes Pauline Virost et Sandra Roger (APUR), M. Kevin de Biasi (INSEE), Mme Odile Morilleau, Département de Paris, DASES
- **Sources** :
- Fepem, observatoire du particulier employeur, données parisiennes 2009
- Pôle emploi, pôle pilotage statistique du plateau parisien, données sur le marché du travail à septembre 2011
- Direccte Île-de-France, SESE, tableau des tensions sur le marché du travail francilien à juin 2011
- **Bibliographie** :
- ANSP, Plan santé au travail (DGT)
- APUR, La dépendance des personnes âgées. Projections de population dépendante à Paris à l'horizon 2030
- ARACT-IDF, Travail et changement, Spécial services à la personne, novembre - décembre 2011
- Cour des Comptes, La politique en faveur des services à la personne, in Rapport public annuel 2010
- Département de Paris, Mélanie Ridet, Le rapport de l'observatoire parisien des situations de handicap, année 2010
- INSEE IDF, Les services à la personne en Île-de-France : des emplois précaires et peu rémunérés, n° 355, avril 2011
- IAU Île-de-France, INSEE Île-de-France, CROCIS, 600000 ménages seraient utilisateurs des services à la personne en 2030, octobre 2011
- IGAS, Mission relative aux questions de tarification et de solvabilisation des services d'aides à domicile en direction des publics fragiles, octobre 2010
- INRS, Aide, accompagnement, soin et services à domicile. Obligations des employeurs prestataires, Carole Gayet, mars 2010, contribution des fédérations et unions d'employeurs Adessa, ADMR, A domicile Fédération nationale, FESP, FNAAFP / CSF, UNA
- Observatoire du travail temporaire, Métiers en développement, Fiches métiers de la santé et du social, Aide à domicile
- Rapport final de la mission d'information et d'évaluation, Les personnes âgées à Paris : état des lieux et perspectives, adopté le 28 septembre 2011

Annexe 1 : liste des activités de services à la personne soumises à agrément

« Art. D. 7231-1. – I. – Les activités de services à la personne soumises à agrément, en application de l'article L. 7232-1, sont les suivantes :

- « 1° Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ;
- « 2° Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- « 3° Garde-malade à l'exclusion des soins ;
- « 4° Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- « 5° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- « 6° Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- « 7° Accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante).

... ou à déclaration in Décret n°2011-1133 du 20 septembre 2011 modifiant certaines dispositions du code du travail relatives au chèque emploi-services et aux services à la personne

« II. – Les activités de services à la personne soumises à titre facultatif à la déclaration prévue à l'article L. 7232-1-1 sont, outre celles mentionnées au I du présent article, les activités suivantes :

- « 1° Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- « 2° Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;
- « 3° Travaux de petit bricolage dits "homme toutes mains" ;
- « 4° Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ;
- « 5° Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
- « 6° Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- « 7° Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- « 8° Livraison de repas à domicile ;
- « 9° Collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- « 10° Livraison de courses à domicile ;
- « 11° Assistance informatique et internet à domicile ;
- « 12° Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;
- « 13° Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- « 14° Assistance administrative à domicile ;
- « 15° Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;
- « 16° Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au présent article.

« III. – Les activités mentionnées aux 5°, 6°, 7° du I et aux 8°, 9°, 10° et 15° du II du présent article n'ouvrent droit au bénéfice du 1° de l'article L. 7233-2 du code du travail et de l'article L. 241-10 du code de la sécurité sociale qu'à la condition que la prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités réalisées à domicile. »

Annexe 2 : mesurer l'emploi et l'activité : sources, types de données et limites

IRCEM – FEPEM : champ des particuliers employeurs

- Remarque : données d'activité fournies par « catégories d'emploi » qui agrègent des « services » différents (ex : « emplois familiaux » comprennent de nombreux services)

ANSP – DARES - UT : champ des structures agréées par l'Etat, autorisées...

Extraction de la base de données nationale nOva de l'ANSP pour Paris : choix du fichier établissement pour mesurer l'emploi et l'activité à Paris.

Fichier de données mensuelles : effectif en fin de mois, volume d'activité exprimé en nombre d'heures, montant de la masse salariale brute → pour effectifs en moyenne annuelle et nombre d'heures cumulées

- Fichier de données annuelles : effectif en fin d'année, en cours d'année, types d'effectifs (intervenants, personnel administratif, bénévoles, salariés et non salariés) et nombre de contrats de travail durables ou pas, nombre de clients, volume d'activité exprimé en heures (ou en euros), montant de la masse salariale brute, nombre d'heures par service rendu → pour volume d'activité par service
- Limites générales : services à la personne regroupent des activités diverses qui ne constituent pas un secteur économique stable et homogène. INSEE ne peut isoler ni les activités des entreprises concernées dans la NAF ni les services eux-mêmes dans la CPF (classification des produits français).
- De fortes limites liées à l'exploitation des données 2009 : risque de sous-estimation... et risque de double comptes !
D'une part, pour le fichier de données annuelles des établissements parisiens, 55,8 % ont renseigné leurs données annuelles mais selon les items (modes d'intervention, effectifs, activité), le nombre de répondants varie. Un contrôle de cohérence a été effectué sur une partie des données : constat de nombreux doublons, inversion de colonnes dans la saisie donc la qualité de l'information saisie pose problème. Dans l'hypothèse où l'on ne travaillerait que sur les établissements prestataires et la partie prestataire des établissements bi-actifs (effectifs et heures), on ne pourrait savoir si les données produites représentent le plus grand nombre d'établissements prestataires car tous les établissements ne saisissent pas leur mode d'intervention. Concernant le fichier des données mensuelles, un grand nombre d'anomalies détectées n'a pas permis de traiter les informations. Le fichier transmis à la DARES a confirmé l'impossibilité de traitement de ces données (fonctionnalité nOva de redressement n'a pas « fonctionné ». Au niveau national, les données des données 2009 n'ayant pas été validées, il ne nous a pas été possible de recevoir les fichiers 2009. Quant aux données du tableau statistique annuel 2009, elles n'ont pas été expertisées par la DARES. Pour un même item, il existe parfois une différence entre la saisie des EMA et TSA. Et l'on n'est pas en mesure de construire un échantillon et de contrôler les variables pour pouvoir extrapoler.

- → **Nous ne disposons pas du même type de données pour caractériser l'ensemble du secteur des SAP à Paris en 2009.**

Annexe 2 : mesurer l'emploi et l'activité : sources, types de données et limites

Autres sources possibles pour mesurer l'emploi et l'activité :

- URSSAF : DADS avec modification de ses formulaires pour repérer les salariés qui sont simultanément embauchés chez des particuliers employeurs et au sein d'organismes agréés.
- DGI : revenus fiscaux renseignent sur le nombre de ménages utilisateurs et les taux de recours associés
- INSEE, Fichier SIRENE pour repérer les établissements qui ont fermé, cessé leur activité
- Limite : temps d'actualisation
- Greffe du tribunal de commerce (Infogreffe) : pour repérer les établissements qui ont été radiés (fermeture, cessation) ou ont déménagé et le montant du chiffre d'affaires et du compte de résultat, fournis chaque année
- Limites : ne concerne que les entreprises inscrites au Registre du commerce et des sociétés du tribunal de commerce ; le chiffre d'affaires et le compte de résultat sont fournis si l'entreprise le souhaite