



Conseil de
développement
économique et social
du pays et de l'agglomération
de Rennes

*Les contributions
du Codespar*

Services aux personnes

Vers une meilleure structuration du secteur
sur le bassin d'emploi de Rennes



Avant propos

A l'instar de l'évolution nationale, le bassin d'emploi de Rennes est directement impacté par la croissance et les mutations du secteur des services aux personnes. Le jeu des acteurs, aux histoires, aux pratiques, aux tarifications et même aux conventions collectives différentes, en fait un secteur particulier. Comment alors dépasser les clivages et trouver les leviers d'actions communs à l'ensemble de la profession ? Comment accompagner son développement, tout en offrant aux personnes qui souhaitent exercer un de ces métiers, une qualification professionnelle adaptée et des conditions d'emploi et de travail convenables ? En un mot, comment réussir à mieux structurer ce secteur ? Telles sont les principales questions qui ont nourri pendant près d'un an les réflexions de la Commission emploi formation du Codespar. Les préconisations formulées, ambitieuses mais pragmatiques, mettent en exergue, une fois de plus, la qualité et la richesse du dialogue social territorial du bassin rennais (voir page suivante).

En 2008, la Maison de l'emploi, de l'insertion et de la formation du bassin d'emploi de Rennes fera du secteur des services aux personnes une priorité et s'attachera, pour cela, à mettre en œuvre le plan d'actions proposé. Certes, il ne s'agit pas d'appliquer une recette toute faite et la mise en application des préconisations sera encore jonchée d'embûches. Gageons néanmoins, que la dynamique impulsée contribuera à favoriser la gestion territoriale des emplois et des compétences dans ce secteur, permettant d'allier croissance de l'activité, viabilité économique et sécurisation des parcours professionnels.

Gwenaële Hamon

Présidente de la Commission
Emploi Formation du Codespar





Vers un accord local dans le secteur des services aux personnes : éléments du préambule à la négociation

Éléments de constat

- Il convient de rappeler que les nombreux travaux déjà engagés par les partenaires, localement (au sein des fédérations départementales ou des structures), régionalement (Charte de qualification et de professionnalisation de l'aide à domicile) ou nationalement (fédérations nationales, groupes...), constituent le socle de la réflexion.
- L'ouverture de négociations locales est complémentaire aux négociations nationales et régionales ; tout ne peut être résolu localement.
- Le secteur des services aux personnes est constitué d'acteurs ayant une histoire, une approche, une nature d'activité et une organisation qui leur sont propres. Il co-existe des modes de financement et des modes de certifications différents (agrèments et autorisations). Il co-existe trois modalités de mise en oeuvre des services : prestataire, mandataire, emploi direct.
- Toute personne peut exercer sa profession de manière exclusive dans un des différents modes, ou peut partager son temps de travail entre employeurs de nature différente.
- Le secteur des services aux personnes connaît dans l'ensemble, des difficultés à recruter et à fidéliser ses salariés.
- Nombre d'emplois des services aux personnes ont un caractère précaire et nombre de personnes salariées ont un besoin de compétences complémentaires (comme le précise la Charte de qualification et de professionnalisation de l'aide à domicile).
- L'amélioration du service à l'utilisateur est inséparable de l'amélioration des conditions de travail des salariés.

A la demande des partenaires sociaux engagés dans la démarche, un préambule à la négociation a été rédigé paritairement.

Objectifs partagés

- Chaque acteur du secteur a des caractéristiques propres, néanmoins les caractéristiques liées à l'exercice des métiers permettent de trouver des points de convergence. Sur ces points, la volonté est que l'ensemble des partenaires sociaux soient représentés ; qu'ils soient du secteur associatif, privé, public ou qu'ils relèvent de l'emploi direct.
- Les partenaires veulent agir ensemble pour que le secteur des services aux personnes puisse répondre aux difficultés de recrutement, fidélise ses salariés et puisse permettre de vivre dignement de son travail.
- Fort de leur expérience, les partenaires veulent faciliter l'accès à la formation et la professionnalisation des métiers.
- L'ambition des partenaires est de participer à mieux structurer la profession et à faire reconnaître le secteur des services aux personnes comme un secteur professionnel à part entière.
- Les partenaires souhaitent arriver à un premier accord concret au niveau local qui servira de base à une première expression publique commune de la profession.

*Les contributions
du Codespar*

Sommaire

Préconisations pour une meilleure structuration des services aux personnes sur le bassin de Rennes 7

Quatre enjeux majeurs mis en évidence par les partenaires 13

Fidéliser les salariés pour permettre une meilleure qualité de services 14

Rompre l'isolement pour rapprocher l'offre et la demande d'emploi..... 16

Favoriser l'approche transversale des activités et des compétences 17

Poursuivre et renforcer le travail mené sur les formations qualifiantes et professionnalisantes 19

Principales caractéristiques du secteur.....21

Des salariés encore très majoritairement employés directement par des particuliers 22

La moitié du marché porte sur le champ de la dépendance 22

Un marché encore très segmenté 22

Un secteur en pleine mutation 23

Quel avenir à 5 ans ? : premiers éléments de réponse 23

ANNEXES : Eléments techniques pour mieux comprendre le secteur des services aux personnes 25

*Les contributions
du Codespar*

Préconisations pour une meilleure structuration des services aux personnes sur le bassin de Rennes

Enjeu 1 : Fidéliser les salariés pour permettre une meilleure qualité de services	
→ Éléments de constat	<ul style="list-style-type: none"> • Un turn-over et un absentéisme plus important que la moyenne • Une situation difficile pour les salariés comme pour les employeurs • 3 causes mises en avant : <ul style="list-style-type: none"> → Un métier parfois vécu comme un pis-aller → Des salaires faibles → Des conditions de travail difficiles
→ Préconisation	Engager un processus de négociation des partenaires sociaux locaux permettant d'aller vers un accord sur l'amélioration de l'exercice des métiers et la qualité de service



Action engagée et pilotée par le Codespar	
→ Partenaires engagés	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé lucratif : O2, Family Sphère • Secteur associatif : ADMR 35, Una 35 • Secteur public : Union départementale CCAS • Emploi direct : Fepem • Syndicats : CFDT santé sociaux, CFDT interco 35 (CCAS), CFDT emploi direct et prestataires privés, CFTC
→ Axes de travail proposés	<p>Ce groupe se réunit autour de 2 axes :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Créer les conditions d'une instance territoriale sur les services aux personnes (CHSCT¹, commission paritaire...) qui abordera les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santé au travail, dont la médecine du travail • Ergonomie et sécurité • Transport • Amplitudes horaires • Attractivité et maintien des salariés dans l'emploi grâce au Revenu de solidarité active </div> <div style="width: 45%;"> <p>Offrir à tous les salariés entrant dans le secteur une information/sensibilisation fondée sur 3 piliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychologie, relationnel, ergonomie, sécurité • Responsabilité juridique • Information sur le secteur des services aux personnes (activités, statuts...) </div> </div> <p>→ Premières pistes : organisation de journées d'information/sensibilisation auprès de nouveaux salariés et de demandeurs d'emploi, organisation d'un forum, réalisation de plaquettes (geste et posture...)</p>

¹ Comité sur l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail.

Enjeu 2 : Rompre l'isolement de certains salariés pour rapprocher l'offre et la demande d'emploi

<p>→ Éléments de constat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paradoxalement on peut exercer un métier de service auprès des personnes et se sentir isolé • Les personnes sont des salariés et des employeurs « comme les autres » avec des droits et des devoirs • D'un côté, une demande de services croissante, de l'autre, des personnes, ayant ou non une activité professionnelle, qui voudraient exercer un métier des services aux personnes
<p>→ Préconisation</p>	<p>Créer des lieux territoriaux d'échanges</p>



Action engagée et pilotée par Rennes Métropole, le Pays des Vallons de Vilaine, le Pays de Brocéliande

<p>→ Partenaires engagés</p>	<p>Sont engagés dans cette action :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PAE de Chantepie, Betton-Chevaigné, St Jacques-de-la-Lande, St Grégoire, Saint Aubin d'Aubigné • Secteur privé lucratif : O2, Family Sphère • Secteur associatif : ADMR 35, Una 35 ; Pro Service, Gaspar • Emploi direct : Fepem • Syndicats : CFDT santé sociaux, CFDT interco 35 (CCAS), CFDT emploi direct et prestataires privés, CFTC
<p>→ Axes de travail</p>	<p>En partenariat avec les Points accueil emploi (PAE), organiser des temps dédiés à l'information et au rapprochement offre/demande d'emploi sur le secteur des services aux personnes.</p> <p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique en binôme (conseiller PAE/partenaire engagé dans la démarche) permettant d'informer les personnes reçues au PAE (droit du travail, formation, santé...) • En complément, sur les mêmes créneaux horaires, permanence à distance des autres partenaires engagés • Lors de ces temps dédiés aux Services aux personnes dans les PAE, valorisation des offres d'emploi (offres déposées à l'ANPE, mais également offres d'emploi des partenaires engagés, offres d'emploi des particuliers employeurs de la commune...) et valorisation des demandes d'emploi (demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE, salariés en sous-emploi) • Expérimentée dans un premier temps sur le Pays de Rennes, cette action pourra être étendue aux Pays de Brocéliande et des Vallons de Vilaine

Enjeu 3 : Favoriser l'approche transversale des activités et des compétences	
→ Éléments de constat	<ul style="list-style-type: none"> • La fidélisation des salariés est difficile dans ce secteur et se traduit par un turn-over et un absentéisme jugés importants par de nombreux employeurs • Le temps partiel est très fréquent et certain(e)s salarié(e)s souhaiteraient travailler davantage (50 % des salariés à temps partiels selon la Dares) • Il est fréquent que les salariés complètent leur temps de travail en exerçant leur métier auprès de multiples employeurs, mais encore peu envisagent d'étendre leurs compétences à d'autres métiers/activités relevant des services aux personnes (ex : auxiliaire de vie et aide ménagère) • Les métiers des services aux personnes ne peuvent s'exercer sur une échelle territoriale trop importante
→ Préconisations	<p style="color: #0099cc; font-weight: bold;">Mesurer la réalité des difficultés des employeurs et des salariés en terme d'organisation du temps de travail, s'inspirer des bonnes pratiques pour fidéliser et limiter le sous emploi, favoriser la multi-activité</p>



Action engagée et pilotée par le Codespar	
→ Partenaires engagés	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé lucratif : O2 ; Celte services • Secteur associatif : ADMR Pays de Brocéliande, Assad du Pays de Rennes, CCAS de Rennes • Syndicats : CFDT santé sociaux, CFTC • Institutionnel : Chambre de commerce et d'industrie • Appui technique : Afpa conseil
→ Axes de travail	<p>Réaliser une enquête auprès de responsables de structures prestataires de services aux personnes et d'un échantillon de salariés visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectiver le turn-over, l'absentéisme, le sous emploi et l'accès à la formation des salariés des structures de services aux personnes • Repérer et rendre lisible les bonnes pratiques en matière de fidélisation des salariés • Repérer les mobilités professionnelles des salariés • Identifier les perspectives de la pluri-activité <p>→ Formulation de préconisations (fin février/début mars) pour une meilleure organisation territoriale des emplois et des compétences dans le secteur des services aux personnes.</p>

Enjeu 4 : Poursuivre et renforcer le travail mené sur les formations qualifiantes et professionnalisantes

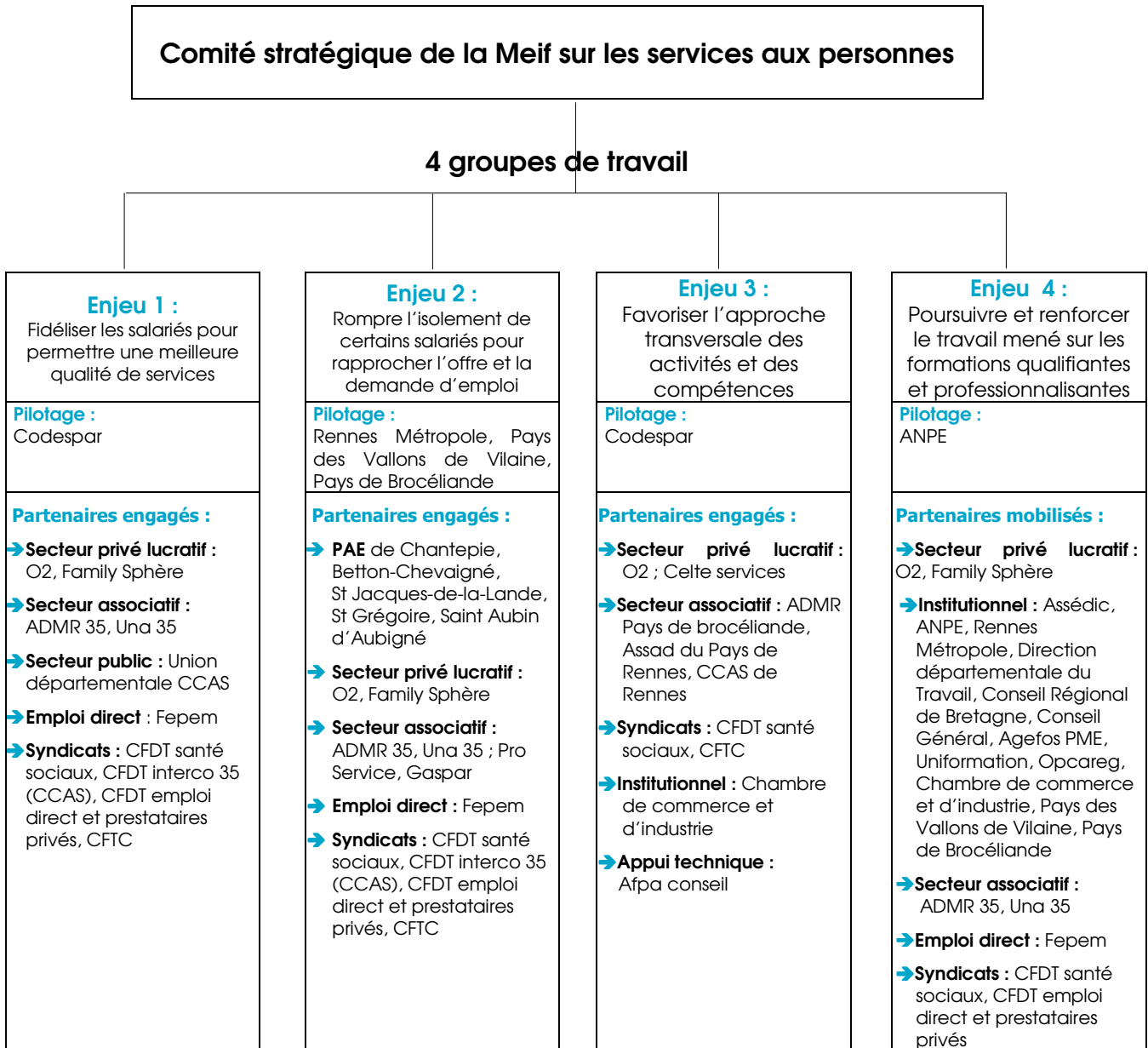
<p>→ Éléments de constat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une réflexion régionale sur l'offre de formation est menée dans le cadre de la Charte de qualification et de professionnalisation de l'aide à domicile • L'offre de formation qualifiante/diplômante existante est appréciée par les employeurs • On constate une demande forte en formation sur les métiers de garde d'enfants et d'entretien du domicile • Chaque salarié ou demandeur d'emploi inscrit sur un métier des services aux personnes ne souhaite pas ou ne peut pas suivre des formations longues
<p>→ Préconisations</p>	<p>Développer les parcours de formation modulaire</p> <p>Evaluer l'intérêt d'une offre de formation en apprentissage dans ce secteur sur le bassin rennais</p>



Action engagée et pilotée par l'ANPE

<p>→ Partenaires mobilisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur privé lucratif : O2, Family Sphère • Institutionnel : Assédic, ANPE, Rennes Métropole, Direction départementale du Travail, Conseil Régional de Bretagne, Conseil Général, Agefos PME, Uniformation, Opcareg, Chambre de commerce et d'industrie, Pays des Vallons de Vilaine, Pays de Brocéliande • Secteur associatif : ADMR 35, Una 3 • Emploi direct : Fepem • Syndicats : CFDT santé sociaux, CFDT emploi direct et prestataires privés
<p>→ Axes de travail</p>	<p>Concernant l'offre de formation modulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collecter l'offre et les besoins de formation • Mutualiser l'offre, la demande et les financements (vers la constitution d'un comité des financeurs?) • Inscrire les personnes, et donc les employeurs, dans des parcours de formation modulaire <p>Concernant l'offre de formation en apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'inspirer de l'expérimentation nationale réalisée par l'Iserp et la CCI

Proposition d'organisation pour la mise en œuvre du plan d'actions par la Maison de l'emploi, de l'insertion et de la formation du bassin d'emploi de Rennes



Quatre enjeux majeurs mis en évidence par les partenaires

Fidéliser les salariés pour permettre une meilleure qualité de services

A l'instar de bon nombre de secteurs proposant des postes en coupure (hôtel-restaurant, commerce) ou des conditions de travail difficiles (bâtiment, agroalimentaire...), le secteur des services aux personnes rencontre des difficultés pour fidéliser ses salariés. L'objet de ce turn-over important est de diverses natures : embauche de la personne par une structure concurrente ; mobilité professionnelle vers le secteur santé, notamment vers le métier d'aide-soignant ; mobilité professionnelle vers des métiers qui ne relèvent pas du champ sanitaire et social.

Au-delà de la sortie définitive du poste, les partenaires évoquent également un absentéisme régulier de certains de leurs salariés ce qui complexifie grandement une gestion des plannings déjà ardue. A cet égard, il faut différencier l'absentéisme dans le cadre de l'emploi direct qui pénalise les particuliers employeurs et l'absentéisme, moins important mais réel, dans les structures associatives ou les entreprises privées.

Si ces difficultés sont d'actualité, les partenaires ont pleinement conscience que la situation devrait s'aggraver avec la croissance du marché et la concurrence qui en découlera : « on va se disputer nos salariés ». Trois facteurs principaux et intimement liés, sont pointés pour expliquer ces fuites temporaires ou définitives :

- le regard des salariés sur leur métier, ce dernier étant parfois vécu comme un pis-aller,
- la faiblesse des salaires,
- la difficulté des conditions de travail.

A l'évidence, il semble difficilement envisageable de juguler « l'instabilité » des salariés sans revaloriser les salaires ; qui plus est dans un contexte où la qualité du service constitue, pour tous, l'une des conditions majeures de réussite dans ce secteur, aujourd'hui et dans l'avenir. Mais comment faire dans un secteur des Services aux personnes où cohabitent à la fois des tarifications différentes (définies par la puissance publique sur une partie du champ de la dépendance et libre sur le reste), et des coûts de revient inégaux, la branche des

particuliers employeurs appliquant une convention collective différente de celle de la branche des salariés de l'aide à domicile, auxquelles vient se percuter le marché des entreprises privées en pleine explosion mais qui, pour l'heure, n'a pas réussi à définir un cadre commun d'exercice de ses métiers ? Les acteurs du secteur expriment clairement l'insolubilité d'un système qui prône le développement des compétences professionnelles, et donc de la qualification, dans un contexte de pressions récurrentes à la baisse ou à la non-augmentation des prix. L'ensemble des partenaires rencontrés conviennent que les marges financières restent extrêmement ténues, particulièrement dans le champ de la dépendance alors même qu'il requiert les compétences

les plus pointues. Comment alors, faire de la qualité sans prendre trop de risques économiques ? Selon l'Una « il faut faire prendre conscience de l'augmentation du coût économique de l'intervention. Ce coût doit être accepté et acceptable ». Tant que les conditions salariales et les modes de tarification resteront aussi hétérogènes, les structures qui ne peuvent pas proposer des temps de travail satisfaisants pour les salariés et des avantages en nature significatifs, sont condamnées à perpétuellement subir un turn-over massif. Pour certains partenaires, cet argument plaide en faveur de l'organisation de négociations globales sur la revalorisation salariale et la tarification entre les partenaires sociaux, en présence du Conseil Général. Pour permettre d'aboutir, il semble que les syndicats de salariés doivent réfléchir ensemble à une vision mieux partagée de ce que recouvre le champ des services aux personnes. En effet, actuellement chaque syndicat l'affecte à une branche différente (CFDT dans la branche « santé/social », FO dans la branche « agriculture »...) ce qui ne permet pas de réunir les conditions optimales pour la négociation.

Concernant les conditions de travail, les acteurs du secteur partagent très largement un constat de pénibilité. Celle-ci est d'ailleurs souvent mise en avant comme frein à l'accès à un temps plein. A ce sujet, on notera que la

« Il faut faire prendre conscience de l'augmentation du coût économique de l'intervention. Ce coût doit être accepté et acceptable »

« On va se disputer nos salariés »

prise en compte de la pénibilité n'est que rarement replacée à l'échelle de la carrière du salarié, alors même que cette question est centrale pour des métiers où le nombre d'actifs quinquagénaires enregistre une croissance forte. Des réflexions doivent donc être menées sur des plans de prévention des risques professionnels qui incluraient la sécurité, l'ergonomie, la création de CHSCT territoriaux et de Comités d'entreprises. Par ailleurs, il est important que les partenaires sociaux s'organisent, afin d'aboutir dans les négociations relatives à l'élaboration d'une convention collective commune à l'ensemble des salariés des entreprises privées, à l'instar de ce qui se fait dans l'emploi direct ou les associations fédérées. Il semble également urgent de sensibiliser et d'accompagner les acteurs du monde associatif et lucratif dans des visions anticipatrices de besoins en emploi et en compétences. Si les fédérations ont entamé récemment des travaux dans ce sens, il faut permettre à chaque structure d'avoir un regard à 5 ans sur l'évolution de son activité, sur le vieillissement de sa pyramide des âges, sur son positionnement dans le marché et sur ses besoins en compétences et en

Les acteurs du secteur partagent très largement un constat de pénibilité

qualifications. Enfin, la CFDT, tout comme les représentants de la Fédération des particuliers employeurs (Fepem), mettent en exergue toute l'ambiguïté de la législation concernant la médecine du travail pour les personnes employées directement par les particuliers. Celle-ci est en effet peu adaptée aux activités exercées à temps partagés puisqu'elle ne reconnaît qu'un seul employeur qui doit, *de facto*, supporter l'entièreté du coût sans possibilité de proratiser en fonction du nombre d'heures. On perçoit aisément les difficultés : des particuliers qui ne veulent « pas payer pour les autres », une usure du travail des salariés très mal détectée et peu reconnue et, dans les cas extrêmes, une impossibilité d'être licencié pour inaptitude puisque seule la médecine du travail peut se prononcer sur ce point. Des négociations tripartites pourraient donc être engagées entre la Fepem, les représentations syndicales et la médecine du travail.

Pistes évoquées par les partenaires :

- Mesure du turn-over et de l'absentéisme dans les structures et mise en évidence des « bons exemples » en matière de fidélisation des salariés.
- Rencontre préalable à l'ouverture de négociations globales sur la revalorisation salariale et la tarification entre les partenaires sociaux, en présence du Conseil Général.
- Travail des organisations syndicales sur une vision mieux partagée de ce que recouvre le champ des services aux personnes.
- Poursuite des négociations entre les partenaires sociaux pour la définition d'une convention collective commune à l'ensemble du secteur privé.
- Réflexions sur des plans de prévention qui inclurait la sécurité, l'ergonomie, la création de CHSCT territoriaux et de Comités d'entreprises.
- Sensibilisation et accompagnement des associations et des entreprises dans une démarche de GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).
- Ouverture de négociations tripartites entre la Fepem, les représentations syndicales et la médecine du travail.

Rompre l'isolement pour rapprocher l'offre et la demande d'emploi

Actuellement, à l'échelle nationale, environ 80 % des salariés exerçant dans le secteur des services aux personnes, sont directement employés par un particulier. Si cette part enregistre une tendance à la baisse depuis 15 ans, il n'en demeure pas moins qu'environ 12 000 salariés² et 50 000 particuliers employeurs³ dépendent de cette convention collective sur le département d'Ille-et-Vilaine.

Or, contrairement à certaines idées reçues, ce mode de travail est préféré par un nombre important de salariés qui y voient, notamment, l'intérêt de la souplesse et de l'autonomie et perçoivent des salaires souvent plus élevés. Pour ces personnes, l'enjeu n'est donc pas de les inciter à s'orienter vers les structures prestataires « à tout prix », mais bien de leur donner l'accès à l'information et les moyens de gérer leur temps de travail. Car pour nombre d'entre eux, « ces salariés travaillent dans un relatif isolement parfois lourd à supporter. Ils n'ont pas de lieu d'échanges entre collègues, pas de référent de proximité pour l'information ou le conseil⁴ ». C'est pourquoi, il conviendrait de réfléchir à la création d'une bourse d'échange territoriale, par exemple à l'échelle du quartier pour la ville de Rennes et d'une commune ou d'une intercommunalité pour le reste du bassin. L'idée serait celle d'une permanence dans un lieu physique (par exemple les Points accueil emploi, les Relais assistants maternels ou les mairies).

Ce lieu serait donc avant tout l'occasion de favoriser le lien entre les salariés, entre les particuliers employeurs et entre salariés et particuliers. Il serait également un lieu d'information sur les droits et devoirs de chacune des parties (information sur la

convention collective, la formation...), contribuant ainsi à limiter les actes illégaux souvent pratiqués par simple méconnaissance. Enfin, il pourrait également être un lieu ressources pour des offres d'emploi à pourvoir et des annonces de disponibilités sur des créneaux précis de certains salariés subissant leur temps partiel. A cet égard, cette action bien qu'orientée

Il conviendrait de réfléchir à la création d'une bourse d'échange territoriale (...) ce lieu serait avant tout l'occasion de favoriser le lien entre les salariés, entre les particuliers employeurs et entre salariés et particuliers

avant tout vers l'emploi direct, pourrait tout à fait concerner les associations et les entreprises prestataires de services. Pour la CFDT ce rapprochement entre l'offre et la demande pourrait même s'élargir à d'autres secteurs. Pourquoi en effet, ne pas envisager d'ouvrir cet espace à des salariés des industries agroalimentaires ou du commerce qui désirent compléter leur temps de travail ?

Ce type de dispositif existe dans le quartier de Maurepas à Rennes. Chaque mardi matin une permanence « emplois familiaux » est assurée entre 9h et 11h par une animatrice locale d'insertion ou une conseillère ANPE, à destination des personnes souhaitant s'orienter vers un emploi familial, ou des salariés en poste qui recherchent des informations. Cette permanence répond à trois objectifs : l'écoute, l'information, l'orientation. Pourquoi alors ne pas se baser sur ce modèle pour envisager un développement plus large sur l'ensemble du territoire ? Cette piste doit dans tous les cas être poursuivie en lien direct avec les représentants territoriaux (Pays, EPCI...).

² Source Ircem.

³ Source Fepem.

⁴ Interview de Bernadette Vanden Driessche, chargée de mission aux droits des femmes et à l'égalité en Côtes d'Armor. ProfessionNELLES, n°11, mai 2006, DRTEFP de Bretagne.

Piste évoquée par les partenaires :

- Création d'un lieu d'échange territorial pour les postes en coupure.

Favoriser l'approche transversale des activités et des compétences

L'une des caractéristiques majeures du secteur est la prédominance de l'emploi à temps partiel. Au dernier recensement de la population, trois employés de maison sur quatre et une aide à domicile sur deux étaient dans ce cas de figure sur le bassin rennais. Les raisons sont nombreuses mais les partenaires rencontrés en citent trois particulièrement. Tout d'abord parce que, dans ce secteur plus qu'ailleurs, le mode d'organisation favorise l'adéquation au plus juste des ressources humaines en fonction du plan de charge. Sur ce point on constate des évolutions, notamment avec l'arrivée du secteur privé lucratif, mais l'emploi direct, par définition, reste sur ce mode. Ensuite, plusieurs freins ne permettent pas de parvenir au temps plein : problème physique, psychologique, poste en coupure, difficulté de transport... Enfin, et c'est un élément qu'il convient de bien intégrer avant toute proposition d'action, nombreux sont les salariés pour qui le temps partiel est souhaité. Des études nationales estiment que le temps partiel choisi dans ce secteur concerne une personne sur deux. Sans pouvoir mesurer avec exactitude la réalité de cette part au niveau local, c'est un sentiment que partagent la quasi totalité des partenaires rencontrés. Sur ce point, la responsable de l'entreprise O2, évoque « un temps partiel subi... mais par l'entreprise ». Sur la base de ces trois points, le défi à relever consiste alors à permettre une gestion des ressources humaines qui favorise la croissance ou, au moins, le maintien de l'activité de l'entreprise, tout en proposant aux salariés un temps qu'ils jugeront suffisant et supportable. Si les propositions faites par les acteurs du secteur varient dans la forme, deux éléments reviennent de manière récurrente sans qu'ils soient toujours clairement explicités :

- La multiplicité des activités qui relèvent des services aux personnes recouvre une diversité des temps d'exercice de celles-ci. Ainsi, le métier d'auxiliaire de vie s'exerce principalement en début de matinée, le midi et le soir (voire la nuit) et ce, 7 jours sur 7. Les métiers qui relèvent davantage

du « confort » s'exercent en journée durant les jours ouvrés. Il y a donc là un levier important à explorer. Il s'agirait en fait de mieux organiser des pratiques de temps partagés qui sont, par ailleurs, déjà une réalité dans de nombreux cas mais gérés par les salariés eux-mêmes (beaucoup de personnes travaillant directement pour un particulier ont également un contrat de travail dans une association, certaines exercent à mi-temps dans un établissement et à mi-temps au domicile...). Cela

permettrait d'envisager l'ensemble de la palette du partage des temps, le multi-salariat (quelqu'un exerce le même métier chez plusieurs employeurs), le groupement d'employeurs (idem, mais le groupement est l'unique employeur), mais également la polycompétence. Des propositions ont été émises dans ce sens : un auxiliaire de vie travaillant chez une personne âgée de 8h à 10h, puis allant faire des petites tâches de bricolage chez un autre client de 10h30 à 12h... Les combinaisons peuvent être nombreuses en croisant les types d'activités des services aux personnes, mais également les types de structures employeurs (association/micro-entreprise, association/entreprise privée lucrative...)

voire les secteurs (services aux personnes/commerce...). Certains y voient même une possibilité de faciliter la mixité des métiers dans la mesure où aujourd'hui, force est de constater que la répartition

par sexe est encore très emprunte de la tâche effectuée (les femmes sont aides à domicile et employées de maison, les hommes se cantonnent aux activités de jardinage, bricolage, informatique...). Ce point est d'ailleurs souligné comme un frein au développement de la polycompétence.

- Le second constat est l'importance de la dimension territoriale. Il semble clair que la multi-activité ne peut s'envisager sur une échelle territoriale trop importante. Même pour une personne ayant un moyen de transport, on voit mal comment il serait possible de se trouver à Bain de Bretagne à 8h, à Combourg à 10h puis à St Aubin du

Plusieurs freins ne permettent pas de parvenir au temps plein : problème physique, psychologique, poste en coupure, difficulté de transport...

Aujourd'hui, force est de constater que la répartition par sexe est encore très emprunte de la tâche effectuée

Cormier à 14h. A fortiori, pour une personne sans moyen de transport personnel, la question se pose avec encore plus d'acuité. Cette nécessité de trouver des solutions de transport a été évoquée à plusieurs reprises. « Lorsque l'on vient d'une petite commune pour travailler sur Rennes, les transports en commun s'avèrent très performants. Mais dès lors qu'il faut joindre deux petites communes c'est beaucoup plus difficile. C'est tout le problème d'un réseau de transport conçu en étoile ». Sur ce point il est possible de s'inspirer d'expérimentations éprouvées dans d'autres territoires comme, par exemple, les « taxi sociaux » dans le département du Lot (AIL 46).

En outre, au-delà du transport, la dimension territoriale peut permettre d'avoir une vision plus globale sur la couverture territoriale et veiller à ce que chaque habitant puisse avoir le choix de son service (un travail est mené par la Cres⁵ Bretagne).

Enfin, elle permet d'aborder la question des passerelles entre les logiques d'insertion et l'emploi plus traditionnel. A cet égard, le développement des services aux personnes est une opportunité considérable d'offrir

aux personnes les plus éloignées de l'emploi une insertion durable, tout en permettant aux entreprises et aux associations d'élargir le spectre de leurs recrutements. Les pistes de collaborations territoriales citées par les partenaires sont très diverses : groupement d'employeurs, logique trans-enseignes nationales, création d'une maison des services aux personnes, charte d'éthique (sur les temps de travail, les salaires, les conditions de travail...), plate-forme territoriale.

Sur ce dernier point, il existe sur le Pays de Rennes une plate-forme nommée *Pro Services* qui a vu le jour au début des années 2000. Il est également possible de s'inspirer d'expériences réalisées sur d'autres territoires comme par exemple la plate-forme « Anjou domicile » dans le département du Maine et Loire ; tant pour les actions ou les réflexions qu'elle mène, que pour sa composition : Una, ADMR, Coorace, Mutualité française, CFDT, ville d'Angers, émetteurs de titre Cesu, inter comité d'entreprises du département...

La multi-activité ne peut s'envisager sur une échelle territoriale trop importante

⁵ Chambre régionale d'économie sociale

Pistes évoquées par les partenaires :

- Repérage des personnes désireuses de travailler davantage, définition de leurs compétences et de leur capacité/volonté à élargir leurs compétences.
- Etude de complémentarité d'activités, de structures voire de secteurs.
- Appropriation d'expérimentations éprouvées dans d'autres territoires (ex. : les taxis sociaux dans le département du Lot) pour pallier les difficultés de transport de certains salariés.
- Etude de la pertinence d'une logique partenariale territoriale et définition de sa forme.

Poursuivre et renforcer le travail mené sur les formations qualifiantes et professionnalisantes

Les partenaires semblent dans l'ensemble satisfaits de l'évolution et de la qualité des formations, qui sont jugées tout à fait adaptées aux besoins de « terrain ». La question de la formation dans ce secteur doit donc moins s'appréhender sous l'angle du contenu de l'offre existante que sur son accessibilité ou encore l'absence d'offres dans certains domaines.

Le danger de réfléchir à l'évaluation de la formation serait de réduire celle-ci aux intervenant(e)s à domicile. A plusieurs reprises les partenaires rappellent que la professionnalisation du secteur passe également par la capacité de ses encadrants, parfois des bénévoles, à gérer au mieux une activité en fort développement (estimation des besoins, organisation des plannings, capacité à manager une équipe...).

Actuellement, ces besoins en formations transversales (encadrant, administration, direction) font parties des négociations autour de la Charte de qualification et de professionnalisation de l'aide à domicile en Bretagne pour la période 2007/2012. Il est donc trop tôt pour porter un regard sur les actions qui en découleront. Il convient cependant, de veiller à ce que ces attentes soient prises en compte à la hauteur des enjeux qu'elles représentent. Là encore, le caractère partenarial de la réflexion peut tout à fait permettre d'aboutir à un appareillage de formation commun à l'ensemble des acteurs du secteur (associations, CCAS, entreprises privées lucratives) sur l'analyse des besoins, le contrôle qualité, l'organisation du planning et le management des équipes. Il conviendra ensuite d'accompagner au maximum les petites structures afin que chacune d'entre-elles puisse monter en compétences sur sa professionnalisation.

Malgré l'impression globalement favorable concernant le contenu du Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS, ancien Cafad), certains partenaires soulignent que, pour l'heure, ce diplôme a essentiellement concerné des salariés déjà en poste. En effet,

actuellement, pour un demandeur d'emploi qui ne bénéficie pas de l'allocation d'Aide au retour à l'emploi (ARE), seul le montant de la formation est pris en charge (soit par le Conseil Régional de Bretagne, soit par l'Assédic). Comment alors supporter financièrement une formation qui dure 8 mois ? Ce système entraîne non seulement

une certaine discrimination d'accès à la formation, mais oriente, de fait, davantage les demandeurs d'emploi vers des formations plus courtes comme celle d'Assistante de vie aux familles (ADVf) qui place le salarié à un échelon inférieur dans la convention collective des organismes de services aux personnes. Bien entendu, il ne s'agit en aucune façon de valoriser davantage un diplôme par rapport à un autre, mais bien d'offrir à chacun la possibilité du choix en

fonction de ses ambitions et de ses capacités plutôt que de ses revenus. Cette question peut s'aborder de plusieurs manières : trouver des financements pour pallier l'absence de revenus, modulariser l'offre de formation, ou raccourcir la durée de la formation en favorisant la Validation des acquis de l'expérience (VAE) pour les demandeurs d'emploi ayant déjà exercé le métier d'aide à domicile.

Si la cristallisation de ces dernières années sur le champ de la dépendance a permis d'obtenir une réponse formation efficace, elle a eu comme effet pervers d'éluider, ou en tout cas de minimiser, les besoins sur le champ du « confort », alors même que d'aucuns jugent que ce segment est particulièrement stratégique compte-tenu de son développement potentiel. La remontée des besoins concerne essentiellement les métiers d'employés de maison et de gardes d'enfants.

Aujourd'hui, peu de formations sont proposées sur ces métiers. La Fédération des particuliers employeurs (Fepem) compte un titre homologué « Employé familial polyvalent » et un Certificat de qualification

Le danger serait de réduire la formation aux intervenant(e)s à domicile. A plusieurs reprises les partenaires rappellent que la professionnalisation du secteur passe également par la capacité de ses encadrants, parfois des bénévoles, à gérer au mieux une activité en fort développement

La cristallisation sur le champ de la dépendance a eu comme effet de minimiser les besoins sur le champ du « confort »

professionnelle « Garde d'enfant à domicile ». Un CAP petite enfance est proposé par l'Education nationale, mais on constate que les sortants s'orientent surtout vers les collectivités territoriales. Il existe également des actions de formation ponctuelles tel que le « Plan 4 000 » mis en place par la Fédération des employeurs de services aux personnes (Fesp) et l'Opcareg qui prévoit la prise en charge du coût de formation pour 4 000 personnes en France sur trois modules : sécurité au domicile, repassage/ entretien du linge, garde d'enfants.

Néanmoins, cette action reste, bien entendu, circonscrite aux adhérents de la Fédération et ne répond pas à l'importance des besoins du bassin rennais. On est donc face à un véritable paradoxe qui consiste à la fois à militer pour le caractère professionnel de ces métiers, notamment pour attirer de nouveaux salariés, tout en laissant croire qu'on peut les exercer sans formation. Par ailleurs, cela soulève également le problème de la reconnaissance des qualifications professionnelles, qu'on soit demandeur d'emploi face à un employeur, ou salarié (absence de reconnaissance dans la grille indiciaire).

Trois objectifs se posent alors :

- Développer l'offre de formation pour les métiers d'employé de maison et de garde d'enfant. Elle peut prendre la forme de modules. Les besoins sont à la fois d'ordre technique : entretien du domicile, du linge (lire les étiquettes, pliage...), utilisation des produits ménagers, repassage... et d'ordre comportemental : savoir-être, organisation de son temps... Sur ce point, il semble intéressant de pouvoir s'inspirer de l'offre de formation de la Fepem.

On est face à un véritable paradoxe qui consiste à la fois à militer pour le caractère professionnel de ces métiers, tout en laissant croire qu'on peut les exercer sans formation

On peut s'étonner que l'accès aux métiers de l'aide à domicile ne soit pas possible par la voie de l'apprentissage

Par ailleurs, des expériences intéressantes sont également menées par l'Iserp⁶, notamment avec la CCI d'Alençon, pour mettre en place des actions de formation en apprentissage. On peut en effet s'étonner que l'accès aux métiers de l'aide à domicile, notamment les tâches ménagères et l'entretien de la maison, ne soit pas possible par la voie de l'apprentissage.

- Quantifier et territorialiser ces formations. Les demandes de services étant très liées au type de population, les besoins concernant le métier d'Employé de maison sont exacerbés dans les communes les plus urbaines. A l'inverse, la problématique de la garde d'enfant se pose davantage dans les communes les plus rurales.
- Financer ces formations. Car si les partenaires pointent les manques, ils ont conscience du risque de ne pas pouvoir répondre, notamment financièrement, à une demande qui pourrait devenir rapidement pléthorique. Une première piste consisterait alors peut-être à cibler les bénéficiaires de ces formations (personnes les moins qualifiées...).

Ces questions de formation ne doivent cependant pas s'exonérer d'une réflexion sur les freins périphériques pour l'accès à ces formations : absence du salarié lors de sa formation, transport, et le cas, très fréquent, des femmes seules avec enfant.

⁶ Institut des services aux personnes.

Pistes évoquées par les partenaires :

- Veiller à la prise en compte des formations transversales dans la Charte de qualification et de professionnalisation de l'aide à domicile en Bretagne et anticiper l'accompagnement des petites structures sur les fonctions d'encadrement et de contrôle qualité.
- Faciliter l'accès au DEAVS pour les demandeurs d'emploi ne bénéficiant pas de l'allocation au retour à l'emploi.
- S'inspirer de l'offre de formation de la Fepem ou encore de l'expérimentation nationale menée par l'Iserp pour développer une offre de formation pour les métiers d'employés de maison et de gardes d'enfants soit sous forme modulaire en formation continue, soit en apprentissage. Quantifier et territorialiser les besoins. Appréhender la question d'un financement multipartite.

Principales caractéristiques du secteur

Des salariés encore très majoritairement employés directement par des particuliers

Selon le rapport du Conseil économique et social, en 2004 82 % des emplois du secteur des services aux personnes en France relèvent de l'emploi direct par un particulier (contre 93 % en 1994). La Dares confirme que 78 % des heures sont effectuées par des salariés directement embauchés par des particuliers employeurs (emploi direct ou

mandat⁷). Parmi les prestataires, seuls 2 % des salariés sont embauchés par des entreprises privées.

Toujours selon la Dares, au niveau national le temps partiel concerne 73 % des aides à domicile et 79 % des employés de maison. On estime qu'il est subi dans un cas sur deux.

⁷ Le client passe par un prestataire pour être mis en relation avec un professionnel, mais devient l'employeur direct.

La moitié du marché porte sur le champ de la dépendance

Une étude réalisée par le Cabinet Ineum Consulting et l'Essec estime que le marché des services aux personnes en France représente (en 2005) 11,58 milliards d'euros. Ce marché se répartit comme suit :

- 48 % pour la perte d'autonomie des personnes âgées (5,58 milliards d'euros),
- 18 % pour les activités d'entretien de la maison (2,07 milliards d'euros),

78 % des heures sont effectuées par des salariés directement embauchés par des particuliers employeurs

- 17 % pour le soutien scolaire (1,93 milliards d'euros),
- 9 % pour la coiffure, les soins esthétiques et le bricolage (1,03 milliards d'euros),
- 8 % pour la garde d'enfants (0,97 milliards d'euros).

De nouveaux segments apparaissent, telle que l'assistance informatique, mais restent difficiles à mesurer.

Un marché encore très segmenté

Quatre grandes sphères existent sur le marché des services aux personnes :

- La sphère publique : les Centres communaux et intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS fédérés par l'UNCCAS).
- La sphère Economie sociale et solidaire : Una, ADMR, Adessa, ainsi que les associations intermédiaires (fédérées en grande partie avec les entreprises d'insertion dans le Coorace) et les associations de services aux particuliers (regroupées dans le Groupement des associations de services aux particuliers de l'agglomération rennaise : Gaspar). Depuis peu, se rajoute à ce groupe Elan créateur (Coopérative d'activités et d'emploi).
- La sphère privée : O2, Family Sphère, Samsic, Allo domicile... Certaines sont représentées par le SESP (Syndicat d'employeurs des services aux personnes), d'autres par le Syema (Syndicat de l'entretien et de la maison).

- La sphère de l'économie domestique : couverte par la Fédération nationale des particuliers employeurs (Fepem).

Le champ de la dépendance (personnes âgées, mais également la petite enfance, le handicap et l'aide aux familles) est très largement occupé par le secteur de l'Economie sociale et solidaire. Très schématiquement, l'ADMR est plus présente dans les communes rurales alors que l'Una exerce davantage son activité dans les communes urbaines.

Le champ de la dépendance est très largement occupé par le secteur de l'Economie sociale et solidaire

A contrario, le champ des services de confort est largement dominé par les particuliers employeurs. Selon la Fepem, 80 % des besoins des particuliers employeurs concernent le ménage et 20 % la garde d'enfant. Les entreprises privées se placent également sur ce champ (avec en plus le soutien scolaire) et se développent extrêmement rapidement, mais pour l'heure leur poids reste marginal.

Un secteur en pleine mutation

Malgré une demande forte, selon le cabinet Ineum Consulting, le manque de structuration a bridé la croissance du secteur. Celle-ci a atteint 11 % entre 2005 et 2006 mais « *aurait pu augmenter de 20 % si l'offre avait été en mesure de répondre à la demande* ». Au niveau local, l'ANPE rappelle que le secteur de la dépendance « *n'a pas explosé comme c'était annoncé* » car l'offre de formation n'a pas pu répondre tout de suite et le surplus d'activité a été en partie « absorbé » par l'augmentation du temps de travail des salariés déjà en poste dans les organismes prestataires. Le segment « confort » a, quant à lui, connu une croissance plus forte avec, particulièrement, l'arrivée des entreprises privées. Si ces dernières sont, légalement, autorisées à intervenir sur le secteur depuis 1996, leur croissance n'a été sensible que très récemment (2 ou 3 ans). Les politiques de solvabilisation de la demande ont rendu ce marché très attractif et on assiste à un engouement fort que certains partenaires qualifient « *d'effet start-up, un peu comme on l'avait connu dans les technologies de l'information et de la*

Les politiques de solvabilisation de la demande ont rendu ce marché très attractif et on assiste à un engouement fort que certains partenaires qualifient « d'effet start-up »

communication ». Selon l'ANPE, un opérateur privé sur quatre n'a pas les compétences suffisantes en managérat et n'a pas connaissance des réalités du secteur. Ce constat est partagé, entre autres, par la Chambre de commerce et d'industrie de Rennes pour qui la concentration du marché est inévitable. « *Cette concentration va concerner les entreprises, mais également les réseaux nationaux (franchises, concessions, holding...) et les plates-formes de services (Enseignes nationales)* ». Beaucoup de partenaires anticipent une réduction du nombre d'intervenants sur le marché dans les deux prochaines années. Certains évoquent la nécessité d'une « *taille critique* » qui permette d'offrir un service de qualité, mais également de faire face à la gestion du personnel (organisation des plannings, du turn-over...), à la gestion du Cesu et celle de la communication ; et s'étonnent qu'on « *laisse croire qu'il y a de la place pour tout le monde* ».

⁸ Sur le champ de la dépendance, comme sur celui du confort.

Quel avenir à 5 ans ? : premiers éléments de réponse

Au niveau local comme au niveau national, la plupart des acteurs tablent sur une croissance forte dans les 5 prochaines années. La croissance « mécanique » du nombre de nonagénaires, l'impact de la solvabilisation (déduction et crédit d'impôt), la bi-activité et la levée des tabous sur le recours à l'aide à domicile sont autant de facteurs qui devraient amplifier la demande. Du côté de l'offre, l'adaptation de l'appareil de formation, notamment suite aux réflexions menées dans la Charte de qualification professionnelle, la prise de conscience de la nécessité de la qualité de services et la concurrence exacerbée du marché vont continuer à le réguler et à le structurer. Une étude nationale estime que le secteur pourrait croître de 50 % entre 2005 et 2010. Plusieurs inconnues demeurent néanmoins. L'hypothèse d'une croissance forte des services de confort est basée en grande partie sur le développement

Si les syndicats de salariés ont un rôle majeur à jouer (...) sur le développement du Cesu préfinancé, (...) la présence encore importante de la précarité dans les services aux personnes ne peut que freiner leur engagement

du Cesu préfinancé⁹. Or, il est actuellement difficile de savoir dans quelle mesure les entreprises (en particulier les plus petites d'entre elles) et les Comités d'entreprises, seront vecteurs de ce dispositif. Si les syndicats de salariés ont un rôle majeur à jouer sur ce point, la présence encore importante de la précarité dans les services aux personnes ne peut que freiner leur engagement. Par ailleurs, plusieurs partenaires ont fait écho de certaines difficultés pour le Cesu (retards de paiement, confusion sur le contrat de travail...) ce qui pourrait avoir des effets néfastes sur son développement. La création d'Enseignes nationales, outils de promotion et de distribution de services, ne donne pas pour l'heure les effets escomptés.

⁹ Chèque emploi service universel pris en charge pour tout ou partie par l'entreprise, le Comité d'entreprise voire les mutuelles.

Selon le rapport du cabinet Ineum Consulting
« le nombre d'Enseignes est trop important et
induit une certaine confusion chez le
consommateur ».

Au final, on peut s'interroger sur la stratégie
qu'auront l'ensemble des acteurs de ce
secteur à l'avenir. D'ores et déjà, plusieurs
Centres communaux d'action sociale (CCAS)
passent des conventions avec
des structures prestataires afin
que ces dernières se substituent
à elles. Les associations, jusqu'ici
centrées majoritairement sur les
services liés à la dépendance,
perçoivent de plus en plus
l'intérêt d'un positionnement sur
l'ensemble des services définis
dans le cadre de la « loi
Borloo ». Enfin, les entreprises
privées se « contentent » pour l'instant des
activités de confort. Mais l'accroissement des
aides aux personnes fragilisées ne pourrait-il
pas les inciter à formater une offre qui ferait
alors perdre au secteur associatif son quasi
monopole ? A terme, le risque n'est pas nul,
d'avoir au sein du bassin d'emploi de Rennes
la coexistence de territoires proposant une
offre pléthorique de services (dans les
principales communes) et des territoires
moins attractifs car moins « solvables » où les
services seront moins nombreux.

*Certains évoquent la
nécessité d'une « taille
critique »*

(...)

*et s'étonnent qu'on
« laisse croire qu'il y a de
la place pour tout le
monde »*

ANNEXES : Éléments techniques pour mieux comprendre le secteur des services aux personnes

Nota :

Le champ des Services aux personnes sera susceptible d'être révisé tous les ans après évaluation par l'Agence nationale des services aux personnes (article D129-37).

Que recouvrent les services aux personnes selon la loi Borloo ?

Le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 dresse une liste d'une vingtaine d'activités relevant des services aux personnes, activités soumises à la procédure d'agrément et susceptibles de bénéficier d'avantages sociaux et fiscaux. A la différence de la convention de développement des services aux personnes¹⁰, ce décret exclut **les activités de soins** (qui relèvent du champ sanitaire) du régime d'agrément.

Bien que les assistantes maternelles agréées ne figurent pas sur cette liste, elles sont cependant rattachées au secteur des services aux personnes. En effet, elles peuvent être rémunérées par les chèques emploi-service universel même si elles n'exercent pas au domicile du bénéficiaire du service de garde.

La Direction du travail regroupe ces activités en quatre grands groupes :

« Public fragile ¹¹ à domicile »

- Garde d'enfant à domicile
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé pour l'achat de la nourriture
- Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux
- 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
- Garde-malade, à l'exclusion des soins
- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes

« Tout public à domicile »

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage
- Prestations de petit bricolage dites "hommes toutes mains"
- Soutien scolaire et cours à domicile
- Assistance informatique et internet à domicile
- Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire
- Assistance administrative à domicile

« Public fragile à domicile ou hors domicile dans le cadre d'un bouquet de services »

- Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)
- Livraison de courses à domicile

« Tout public dans le cadre d'un bouquet de services »

- Livraison de repas à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé

Nota :

Pour ces services, l'agrément n'est possible que s'ils sont compris dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées en grande partie à domicile. Ces services ne peuvent pas être exercés en emploi direct.

¹⁰ Signée le 22 novembre 2004 par l'Etat et différents opérateurs dont, notamment, les opérateurs à but lucratif, les grandes fédérations associatives, la Fepem, l'UNCCAS, l'UNIOPSS et le banques.

¹¹ Enfants de moins de trois ans, personnes âgées de 60 ans au moins, personnes handicapées ou autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile (les prestations de service auprès de ces publics spécifiques requièrent au préalable l'obtention par l'organisme de l'agrément qualité).

Quatre statuts différents pour les salariés

- Le plus répandu concerne la convention collective du particulier employeur (emploi direct ou lorsque la personne aidée fait appel à un organisme mandataire). La Fédération des particuliers employeurs prend également en compte la convention collective des assistants maternels ainsi que celle des jardiniers et jardiniers-gardiens de propriétés privées
- Lorsque la personne aidée est en contact avec un établissement public (CCAS), l'aide à domicile dépendra du statut de fonctionnaire territorial
- Si la personne aidée fait appel à un prestataire associatif, son salarié sera assujéti à la convention nationale des organismes d'aide ou de maintien à domicile
- Pour les aides à domicile employés par une entreprise privée, seul le code du travail s'appliquera car aucune convention collective ou accord de branche n'existe pour le moment dans ce secteur

Nota :
Certains salariés peuvent être rattachés à plusieurs conventions collectives selon les activités qu'ils exercent.

Les Enseignes nationales

L'objectif des enseignes nationales est de contribuer à structurer le secteur et permettre son développement. Elles sont un outil de distribution des services ; elles répertorient des producteurs de services sur des critères notamment de qualité et les distribuent sous un nom de marque. Les enseignes vont promouvoir un ou plusieurs services aux personnes à domicile. Elles devront tenir le rôle d'intégrateur, consistant à mettre en contact l'offre et la demande, à donner l'information aux utilisateurs, à garantir la qualité et l'homogénéisation des services, ainsi que leur facturation unique. Actuellement, elles sont au nombre de 18 :

- **France Domicile** (Partenaires : Mutualité française, UNA, Union nationale des Centres communaux d'Action sociale).
- **Personia** (Partenaires : ADMR, Crédit Mutuel, AG2R).
- **Fourmi Verte** (Partenaires : Familles Rurales, Groupama, Mutualité Sociale Agricole).
- **La Maison du Particulier Employeur** (Partenaires : FEPEM, IRCEM Prévoyance, IFEF (Institut FEPEM de la Formation)).
- **A +** (Partenaires : Acadomia, ADHAP Services, Domaliance, Maisoning, O2, To do today Particuliers, Viadom).
- **A Domicile Services** (Partenaires : A Domicile Fédération nationale, Société d'Encouragement pour l'Industrie Nationale, Domplus).
- **Groupe Caisse d'Épargne** (Ecureuil Sérénité Services (Partenaire : Séréna) Ticket-Cesu (Partenaire : Accor Services))
- **MACIF** (Partenaire : Séréna)
- **MAIF Service OVP** (Organisation vie pratique) (Partenaire : Séréna)
- **MGEN** (Partenaire : Séréna)
- **Séréna** (Groupe Caisse d'Épargne, MAIF, MACIF, MGEN...)
- **Accor Services** - Bien-Etre Assistance (Partenaires : Accor Services, Europ Assistance).
- **La Poste Services aux personnes - Genius**
- **Domiserve +** (Partenaires : AXA Assistance, DEXIA Crédit Local).
- **Sodexho**
- **CNP Services aux personnes**
- **Groupe Assisteo** (Partenaires : Nurse Alliance, Prof Assistance, Kids Assistance, Clic PC)
- **Crédit Agricole, LCL**

Autorisations, agréments et certifications ¹²

L'autorisation

L'autorisation relève du code de l'action sociale et des familles et concerne les établissements et services sociaux et médico-sociaux. L'autorisation ne s'adresse qu'aux structures qui exercent leur activité en mode prestataire.

L'autorisation, délivrée par le Président du Conseil Général doit s'inscrire dans le cadre des schémas départementaux. Les autorisations sont données pour une durée fixée à 15 ans et leur renouvellement est exclusivement subordonné aux résultats d'une évaluation externe.

Les agréments

L'agrément est une autorisation administrative délivrée par le Préfet nécessaire soit pour exercer une activité, soit pour bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux. Dans le cadre des activités de services aux personnes, l'agrément qualité est obligatoire pour exercer auprès des publics dits fragilisés par l'âge (plus de 60 ans), le handicap ou son état de santé. Il ouvre droit aux avantages fiscaux et sociaux prévus par la loi.

L'agrément qualité concerne les activités s'adressant à des publics fragiles.

Il est obligatoire pour les activités s'adressant aux :

- Enfants de moins de trois ans ;
- Personnes âgées de plus de 60 ans ;
- Personnes handicapées ;
- Autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile (personne rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social).

Les activités concernées par l'agrément qualité sont :

- garde d'enfant à domicile de moins de 3 ans ;
- assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception des soins relevant d'actes médicaux ;
- assistance aux personnes handicapées y compris les activités d'interprètes en langues des signes, de techniciens de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ;
- garde malade à l'exclusion des soins ;
- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de service d'assistance à domicile ;
- accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- cours à domicile pour publics fragiles ;
- assistance administrative à domicile pour public fragile.

¹² Cette partie est extraite de : « Services aux personnes, guide pratique 2007, à l'usage des dirigeants de structures de services aux personnes ». Réalisé par le Dispositif Local d'Accompagnement, Conseil Général de la Seine-Saint-Denis et du Fonds Social Européen.

L'agrément simple concernant les activités tous publics reste facultatif : Son obtention ouvre droit, au bénéfice des structures qui les mettent en œuvre ainsi qu'à celui de leurs clients ou usagers, à des avantages fiscaux et sociaux : réduction d'impôt pour les clients, taux réduit de TVA, rémunérations des salariés exonérées de cotisations patronales dans certaines limites.

Les activités concernées par l'agrément simple sont :

- entretien de la maison et travaux ménagers ;
- petits travaux de jardinage ;
- prestation de bricolage dites « hommes toutes mains » ;
- gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- collecte et livraison de linge repassé, à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de service incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;
- garde d'enfant à domicile ;
- soutien scolaire et cours à domicile ;
- assistance informatique et Internet à domicile ;
- assistance administrative à domicile.

Le droit d'option

Les structures prestataires ont la possibilité de choisir (« le droit d'option ») entre la procédure d'autorisation et l'agrément qualité. Ce droit d'option entre agrément qualité et autorisation ne concerne pas les services mandataires ou intérimaires qui, s'ils interviennent auprès de publics fragiles, doivent demander l'agrément qualité.

Les conditions requises pour l'obtention de l'agrément

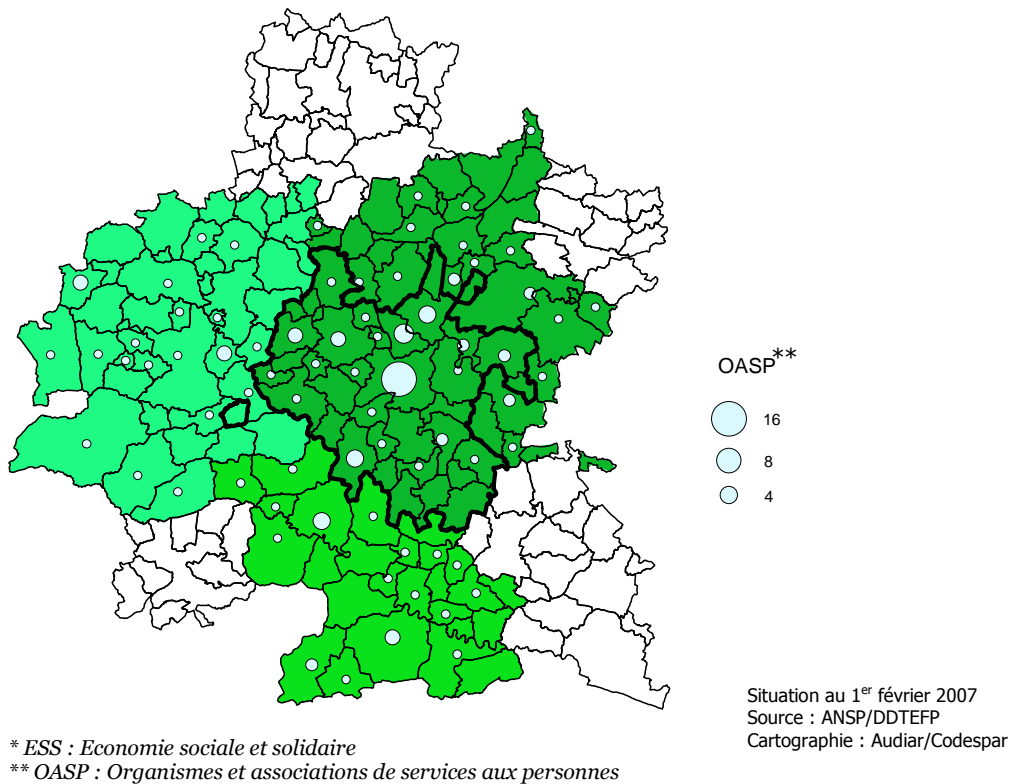
Le mode d'intervention :

L'agrément est ouvert aux structures qui exercent leur activité en mode mandataire ou prestataire ainsi qu'à celles qui assurent du prêt de main d'œuvre.

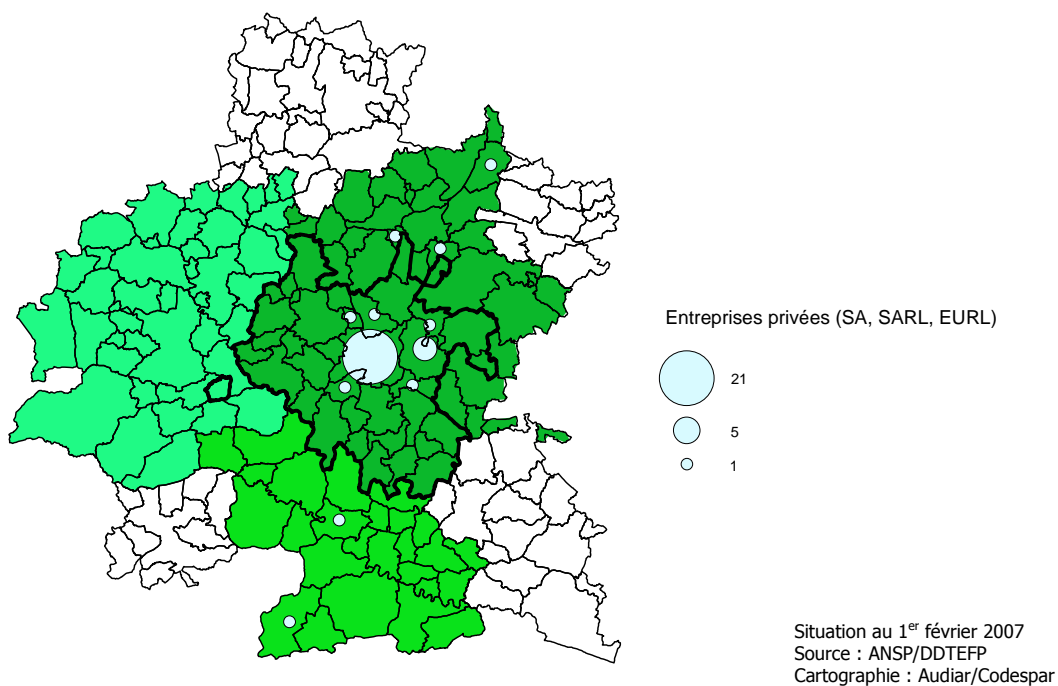
L'obligation d'activité exclusive : pour être agréés, les organismes doivent exercer des activités reconnues de services à domicile, et cela à titre exclusif et ne peuvent exercer que les activités citées dans le cadre du décret à l'exclusion d'autres. En revanche, les CCAS, EPCI, organismes gestionnaires d'un établissement ou service autorisé au titre du Code de l'Action Sociale et des Familles sont exonérés de cette obligation (art.14 de la loi n°2006-1640 du 21 décembre 2006).

La liste des activités de services aux personnes relevant de l'agrément a été arrêtée par le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005. Cette liste est exhaustive mais est susceptible d'être modifiée pour tenir compte d'activités nouvelles de services aux personnes. Dans cette éventualité, la liste fait l'objet d'une évaluation annuelle réalisée par l'ANSP.

Structures de l'ESS* agréées sur le bassin de Rennes



Entreprises privées agréées sur le bassin de Rennes



Accord sur la modulation du temps de travail

Les partenaires sociaux de la branche associative de l'aide à domicile ont récemment soumis à l'agrément du ministre chargé des affaires sociales, un accord relatif aux temps modulés qui devrait permettre un plus grand lissage de la rémunération des professionnels et apporter une réponse souple et adaptée à la fluctuation des demandes prises en charge des personnes. Ce décret va permettre de faciliter la mensualisation et le paiement régulier des salaires même si le temps de travail n'est pas régulier dans l'année. Accord du 30 mars 2006, étendu par arrêté du 18/12/2006, journal officiel du 27/12/06.

Formation

Titres du Ministère de l'Éducation nationale

BEP Carrières sanitaires et sociales

Mention Complémentaire Aide à Domicile

CAP Petite enfance

CAP assistant technique en milieu familial et collectif (première session en 2007. Remplace le CAP Employé technique de collectivité).

Titres du Ministère des Affaires sociales.

Diplôme d'état d'Auxiliaire de vie sociale (DEAVS) – *(VAE possible)*

Diplôme d'État d'aide médico-psychologique (AMP) (ancien Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique)

Diplôme d'État de Technicien de l'intervention sociale et familiale *(seul diplôme de niveau IV)*

Titre du Ministère chargé du travail.

Titre professionnel Assistant de vie aux familles délivré par l'Afpa – *(VAE possible)*

Titres du Ministère de l'Agriculture.

BEPA Services aux personnes

CAPA Services en milieu rural

Titres de la branche FEPEM du Particulier employeur.

Titre homologué Employé familial polyvalent – *(VAE possible)*

CQP Assistante de vie. – *(VAE impossible)*

CQP Garde d'enfants à domicile. – *(VAE impossible)*

Titre du Ministère de la Santé.

Diplôme professionnel d'auxiliaire de puériculture

Formation sans certification.

Formation destinée aux assistantes maternelles

Exemples de passerelles entre formations

Organisme certificateur	Ministère de l'Emploi	Ministère de la Santé	Ministère de l'Éducation	Ministère de l'Agriculture	Institut Fepem de l'emploi familial
Titulaire de l'un des diplômes suivants Equivalence donnant lieu à des allègements de formation avec	TP assistante de vie (aux familles depuis le 6 juin 2006)	DE auxiliaire de vie sociale	Mention complémentaire <i>Aide à domicile</i>	BEPA services aux personnes	Titre <i>employé familial polyvalent</i>
TP assistante de vie aux familles (depuis le 6 juin 2006)		Equivalence partielle	Equivalence partielle	Equivalence partielle	Pas d'équivalence
DE auxiliaire de vie sociale	Equivalence partielle		Equivalence totale	Equivalence partielle	Equivalence partielle
Mention complémentaire <i>Aide à domicile</i>	Equivalence partielle	Equivalence totale		Equivalence partielle	Equivalence partielle
BEPA services aux personnes	Pas d'équivalence	Pas d'équivalence	Equivalence partielle		Pas d'équivalence
Titre <i>employé familial polyvalent</i>	Pas d'équivalence	Pas d'équivalence	Pas d'équivalence	Pas d'équivalence	

Sources : Assises interrégionales de la professionnalisation

Note de lecture : L'obtention du titre assistante de vie aux familles permet d'avoir des équivalences partielles pour les diplômes DEAVS, mention complémentaire Aide à domicile et Bepa services aux personnes.

Les travaux ont été menés par la Commission emploi formation du Codespar, présidée par Gwenaële Hamon (Vice-Présidente du Codespar, Rennes Métropole)

Ont participé aux travaux de la Commission :

Mesdames Bareau (Société O2), Chevalier (ADMR), Delaunay (ANPE), de Poulpiquet (Afp), Dersoir (Afp Conseil 35), Dupuy (CFDT), Le Hir (Mission Locale de Rennes), Liebard (Rennes Métropole), Marquilly (Éducation Nationale), Nobilet (UP ADMR), Riou (Seif Rennes Métropole), Sénéchal (Una 35), Sibre (Société O2), Virama (CFDT Interco), Wurtz (CFDT Services 35), et Messieurs Arnaud (Pro Services 35, Gaspar), Bertrand (CFTC), Castel (CFDT), Chanaud (Pays de Brocéliande), Coudron (Una 35), Dando (Pays des Vallons de Vilaine), Gilanton (FD ADMR), Gourdan (Fepem), Gueguen (DDTEFP), Huchet (ANPE), Launay (Région Bretagne), Leclerc (Pays des Vallons de Vilaine), Lecoq (Meif), Le Gall (Assédic), L'Hoste (FBTP 35), Mérand (Cres Bretagne), Richard (Codespar), Roullé (CFDT), Saumagne (Fepem), Stanquic (DDTEFP).

Partenaires interviewés :

Mesdames Delaunay (ANPE), Dupuy (CFDT), Loisel (FD ADMR), Montière (CCI), Sibre (Société O2), Wurtz (CFDT Services 35), Messieurs Coudron (Una 35), Gilanton (FD ADMR), Gourdan (Fepem), Mérand (Cres Bretagne), Paulou (Catalys Conseil), Saumagne (Fepem).

Avec l'appui technique de l'Audiar

Contact :
Michaël BOIS
02 99 01 85 01
m.bois@audiar.org

CODESPAR

4 avenue Henri Fréville
CS 40716
35207 RENNES Cedex 2

Tél. 02 99 01 86 57
Fax 02 99 01 86 69

www.paysderennes.fr