

*Mettre en Synergie les acteurs des services du territoire,  
Mettre en cohérence l'offre de services à l'échelle du territoire,  
Développer l'accès aux métiers des services et à la formation pour  
les demandeurs d'emploi.*



## SOMMAIRE

### PAGE 1

#### Le contexte

#### Un enjeu partagé

### Le contexte

En 2002-2003, AIR dresse un constat : ses salariés intervenant chez les particuliers cumulent des expériences professionnelles mais accèdent difficilement à des emplois pérennes dans les services aux personnes sur le territoire.

Les causes identifiées alors sont multiples : le manque de compétences techniques des salariés en insertion, leur stigmatisation par les employeurs du territoire, mais surtout le faible attrait de ces emplois contraignants, peu rémunérateurs et peu valorisés.

*Globalement, la construction et la valorisation de cette filière métier auprès des salariés et des institutions apparaît comme un enjeu fondamental.*

### PAGE 2

#### Les actions portées par AIR dans le cadre du projet « Des gens au service des gens »

### Un enjeu partagé

Cette réflexion positionne AIR comme force de proposition et elle prend une part active au montage d'un projet partenarial à l'échelle du Pays pour la structuration de la filière. En 2004, neuf acteurs de la filière des services aux personnes, organismes publics et privés non lucratifs(1), désignent le Pays de Gâtine comme porteur de projet et mobilisent un co-financement du programme européen EQUAL.

**L'enjeu du projet "Des gens au service des gens" est de développer de nouvelles coopérations dans le champ des services aux personnes :**

### PAGE 3

#### Les perspectives

#### Les freins rencontrés

- Développer la complémentarité entre les acteurs pour offrir un plus grand panel de services à l'attention des habitants et renforcer ainsi l'attractivité du territoire (objectif de la Charte de territoire du Pays).

- Permettre à des salariés, souvent à temps (très) partiel, de croire en ces métiers et les former afin de répondre à l'enjeu de la qualité des services rendus.

### PAGE 4

#### Les leviers mobilisés

- Organiser cette filière métier pour la rendre visible, en y intégrant les services dits "de confort".

- Diminuer la précarité des emplois.

(1) Association Départementale ADMR, Association Départementale Familles Rurales, Association Gâtine Emploi, Association Gérologique de Gâtine (CLIC de Gâtine), Association Intermédiaire de Réinsertion (AIR), Centre communal d'action sociale de Parthenay (CCAS), Centre Socioculturel des Forges (au titre des trois centres socioculturels de Gâtine), Conseil Général des Deux-Sèvres, Mutualité Sociale Agricole (MSA) et Pays de Gâtine en qualité de chef de file.

### En amont du lancement de l'expérimentation (2005) :

- Constitution d'un groupe test de 60 salariés en parcours professionnalisant afin d'évaluer l'impact des actions sur les trajectoires socio professionnelles des personnes tout au long du programme.
- Lancement d'une étude destinée à mieux connaître les différents pourvoyeurs de services : leurs activités, leurs modes de recrutement, de formation et de remplacement, les compétences requises, les besoins en compétences pour les années à venir.

### L'expérimentation (2006 - début 2008) :

- Travail de recherche afin de caractériser la précarité des emplois offerts sur le territoire dans la filière des services aux personnes (temps de travail et revenus).
- Action de formation sur des modules techniques et pratiques courts (3 à 5 jours) pour les salariés en parcours professionnalisant, à partir d'une analyse des motivations, des compétences requises et des souhaits de formation. Les coûts de formation et salaires sont pris en charge par AIR et remboursés par le cofinancement EQUAL et l'OPCA de l'association.

#### En trois ans et demi :

(Organismes formateurs MFR Secondigny - Fédération ADMR)

**54** personnes (sur 60 personnes présélectionnées) en ont bénéficié.

**5210** heures de formation ont été dispensées, pour un coût total de près de 70 000 euros (coûts pédagogiques et salaires).

**5** modules de formation mis en œuvre (alimentation et nutrition - techniques professionnelles sanitaires et sociales - gestion du cadre de vie - La personne âgée dépendante - Aide à domicile : Acquisition et perfectionnement des connaissances)

**Constitution d'une base de données** des demandeurs d'emploi susceptibles d'intervenir dans les services à la personne en vue de préfigurer un service de remplacement pour une amélioration qualitative des services en faveur de l'insertion professionnelle (répartition par canton, par qualification et compétences, disponibilités...).

#### En parallèle, les actions portées par d'autres partenaires du projet sont multiples :

- expérimentation d'un service de visite de nuit et actions de lutte contre l'isolement auprès des personnes âgées (CCAS de Parthenay et ADMR),
- lancement d'un service de garde d'enfant au domicile de leurs parents dans des cantons ruraux qui permet aux parents de chercher et d'accepter un emploi, y compris occasionnel (centres sociaux),
- appui conseil et formation pour l'amélioration de la qualité des services (CLIC),
- valorisation de la filière et renforcement de l'accès à la mobilité pour les jeunes (Mission locale),

- plan de formation partagé entre les services liés aux collectivités locales, l'ADMR et AIR.

Un colloque a permis de valoriser les premières actions conduites en février 2007, à Parthenay (300 personnes venant de toute la France).

La troisième phase de transfert et de diffusion des travaux est initiée en 2008.

Les actions  
Portées par air dans le  
cadre du projet « des  
gens au service des  
gens »

## Les perspectives

- Le prolongement du programme "Des Gens au service Des Gens" est inscrit dans le projet d'action du Pays de Gâtine.

- La communication est posée comme un moyen à renforcer pour la réalisation de l'action.

- La représentation des employeurs, des salariés et des destinataires des services est au centre de la réflexion pour des actions futures.

- **La peur de la concurrence.** Il a été impossible d'intégrer les services à la personne dits "de confort", c'est-à-dire non directement liés à la dépendance ou à la fragilité de la personne. En effet, les organismes de services à la personne disposant de l'"agrément qualité" afin d'intervenir auprès de personnes fragiles fonctionnent sur la commande d'un financeur par le biais des allocations.

Sur le territoire du Pays de Gâtine, ils émanent essentiellement des collectivités territoriales. Ils appréhendent difficilement les services "de confort" et craignent d'être concurrencés sur ces besoins auxquels ils ne sont pas en mesure de répondre.

- **La question du financement de nouveaux services** n'a jamais été correctement posée.

Les modes actuels de financement par les utilisateurs (achat direct de prestations par le particulier, CESU pré financé) ne sont pas pris en compte. Le Conseil Général, notamment, ne considère pas le soutien à la mobilisation de ces nouveaux outils comme faisant partie de ses compétences.

## Les freins rencontrés

- **Une focalisation sur les services liés à la dépendance** (certainement en raison de la prédominance des acteurs pourvoyeurs de ces services dans le partenariat).

- **L'absence de consultation des destinataires de ces nouveaux services** envisagés, notamment par le biais d'un plan de communication élargi.

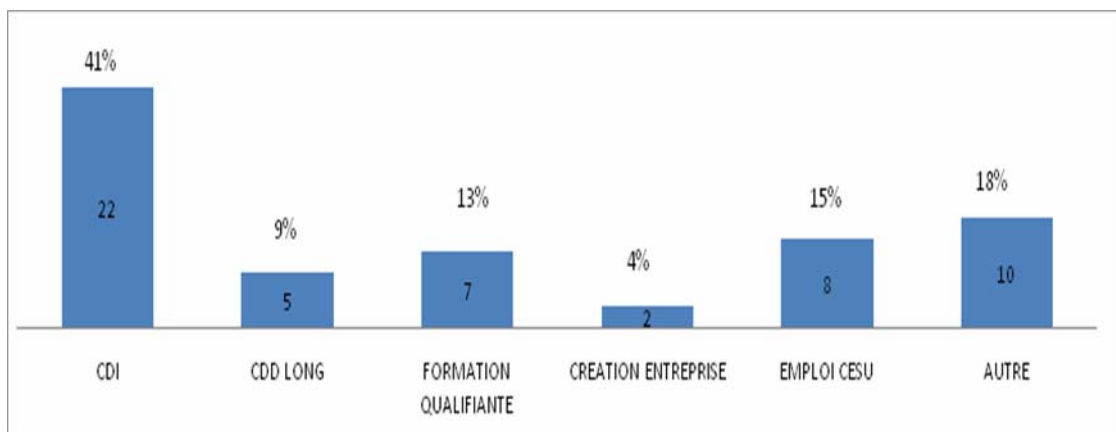
- **Un positionnement insuffisant d'AI dans les débats et les actions** en faveur du développement de nouveaux services. L'AI n'est cependant pas présente sur l'ensemble du territoire.

- **Les préjugés vis-à-vis des personnes en parcours professionnalisant issues de l'IAE persistent**



Les réunions partenariales régulières ont permis l'expression de chacun des partenaires. Les échanges entre pourvoyeurs de services se sont renforcés, ne demandant plus qu'à être formalisés autour d'objectifs concrets. Les acteurs impliqués ont envie de prolonger la dynamique.

- L'accès à la formation a constitué une réelle valeur ajoutée permettant une insertion durable des demandeurs d'emploi.



- La nécessité d'associer les citoyens du territoire à la démarche et d'analyser plus finement les besoins en services est reconnue par tous.
- La base de données des demandeurs d'emploi susceptibles d'intervenir dans les services à la personne constitue un outil concret qui pourra être davantage mobilisé.
- Des pistes d'approfondissement sont clairement identifiées : la notion de partage d'emplois et la formation partagée pour les salariés, mais aussi les encadrants et les employeurs (plan de formation local).
- En 2006, AIR s'est inscrit dans la dynamique du projet VITA (COORACE). Les appuis et conseils apportés ont été précieux pour son repositionnement.
- La création d'une antenne d'une Association de Services aux Personnes de la marque "Proxim'Services" du COORACE sur le Pays de Gâtine, ouvre des perspectives en faveur d'une insertion durable dans l'emploi des personnes en parcours de professionnalisation.
- La poursuite d'un partenariat avec les services d'aide à domicile et la mise en œuvre d'une convention de mise à disposition avec un objectif d'insertion durable doit favoriser l'emploi des personnes en parcours de professionnalisation.

## Les leviers mobilisés

