

Développer la qualité de vie sur un territoire rural : l'enjeu des services aux personnes et aux familles

Mardi 20 février 2007
Palais des congrès de Parthenay

Près de 350 personnes ont fait le déplacement au Palais des congrès de Parthenay pour la rencontre consacrée aux services aux personnes et aux familles, organisée le 20 février 2007 par le Pays de Gâtine. Ce sujet concerne un grand nombre d'acteurs, de métiers et de publics. Une diversité accrue par les récentes lois qui ont ouvert ce secteur aux entreprises mais n'ont pas encore vraiment résolu un problème souvent inhérent à ces métiers : la précarité des emplois.

Les échanges de cette journée, enrichis par la présence de partenaires polonais et espagnols, ont permis de comprendre et de proposer des pistes nouvelles pour développer, organiser et consolider ce secteur porteur.

Le Pays de Gâtine, encouragé par la Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DRTEFP), a organisé, le 20 février 2007 à Parthenay, une journée d'échanges sur le thème : Développer la qualité de vie sur un territoire rural : l'enjeu des services aux personnes et aux familles.

Gilbert Favreau, Président du Pays de Gâtine rappelle que « *la mission d'un Pays est de coordonner et d'organiser des projets portés par les acteurs locaux. Il peut donc donner le meilleur de lui-même dans un secteur comme celui des services à la personne* » grâce au programme européen Equal.

Avec 75 000 habitants et une moyenne de 39 habitants au km², le territoire de la Gâtine est à l'image de nombreux territoires ruraux... Malgré une population qui se maintient, le vieillissement se poursuit. Les plus jeunes ont du mal à trouver sur place les emplois et les services adaptés à leurs besoins. « *Il est temps d'agir et le développement des activités de services est une opportunité à saisir* » pense Gilbert Favreau.

La ville de Parthenay, qui accueillait cette rencontre, a déjà beaucoup œuvré dans ce domaine : participation à l'Association Gérontologique (CLIC - Centre local d'information et de coordination), amélioration de la gestion des plannings et qualification du personnel du Centre communal d'action sociale (CCAS). Le CCAS de Parthenay a également fait évoluer ses interventions par l'utilisation de boîtiers informatiques pour la télégestion des interventions, la création d'un « Portail Réseau Vigilance » sécurisé de maintien à domicile et la réflexion pour la mise en place de gardes itinérantes de nuit, ...

Des gens au service des gens

Michel Billé, de l'Institut régional du travail social (IRTS) de Poitiers, chargé d'animer l'ensemble de la journée, mentionne quelques-uns des ingrédients nécessaires pour « *que de bonnes idées fassent leur chemin au point de s'inscrire dans la vie quotidienne* » : il faut du temps, des finances, des hommes, une volonté politique, des dispositifs pour leur donner une forme acceptable et des lieux pour les mettre en œuvre. « *Lorsque plusieurs bonnes idées se rencontrent et que ceux qui les portent développent l'art de la concertation, de la coopération et de l'innovation, les difficultés deviennent multiples mais les résultats peuvent dépasser les espérances.* »

Selon lui, les enjeux sont clairs. Il s'agit d'apporter un service aux personnes qui en ont besoin, de développer l'emploi et la qualité de vie sur les territoires ruraux, de tisser un lien social fort et de tonifier la vie sociale... « *Voici un ensemble de bonnes idées qui met des gens au service des gens, contre l'inégalité. C'est l'enjeu du projet Equal.* »

Pascal Pousse, coordinateur d'Equal au Pays de Gâtine, explique que ce programme est encore en phase d'expérimentation, de construction et de réflexion et qu'il doit répondre à différents enjeux : accompagner le vieillissement de la population, répondre à la demande d'emplois de proximité pour le public féminin et mieux reconnaître les métiers des services qui représentent 10 % de la population active du Pays.

En 2004, les acteurs du Pays concernés par les services se sont retrouvés autour de l'appel à projet Equal afin de construire une réponse commune. Chaque partenaire a rédigé des fiches actions tout en élaborant un projet de coopération transnationale avec la Pologne et l'Espagne (création d'une newsletter trimestrielle commune, programmation de six rencontres dont trois sous forme d'événements comme cette journée et réalisation d'un CD Rom en commun).

« *Nous sommes dans une seconde phase qui court d'avril 2005 à avril 2008. 36 mois pour réaliser l'ensemble des actions et 736 000 euros de budget global d'actions, en comptabilisant les aides du FSE (50%) et les apports publics (30%) et privés (20%).* » Pascal Pousse rappelle l'importance des acteurs privés tels que la Mutualité Sociale Agricole (MSA) et les associations, qui représentent 20 % du budget dans le dispositif et sont indispensables à l'existence même de ce projet.

La troisième phase, qui débute dès le mois de septembre prochain et se poursuivra jusqu'en décembre 2008, consistera à diffuser et à transmettre les expérimentations.

Les objectifs poursuivis par tous les acteurs locaux peuvent se résumer, pour Pascal Pousse, en quatre points : mettre en synergie les acteurs et coordonner les services, développer la qualification professionnelle des intervenants, promouvoir ces métiers et lancer des expérimentations. Il cite quelques-unes des réalisations mises en œuvre par les différents partenaires (voir encadré).

DES PARTENAIRES EN GATINE AGISSENT GRACE A EQUAL

La Mission locale Gâtine emploi a organisé un circuit de découverte des métiers des services en 2005. Plus de 200 personnes ont ainsi rencontré des services du territoire et pris connaissance des différents métiers. D'autres ont pu visiter des entreprises. L'association doit également développer un centre de ressource sur les questions de mobilité.

Le Centre social et culturel du canton de Ménigoute expérimente de nouvelles formes de gardes d'enfants, en horaires décalés en partenariat avec la Fédération Familles rurales des Deux-Sèvres.

La MSA des Deux-Sèvres a lancé un chantier sur la mobilisation d'un réseau de bénévoles pour les visites à domicile avec la rédaction d'une charte d'engagement éthique entre le visité et le visiteur et la mise en œuvre d'une formation pour les visiteurs.

L'Association intermédiaire de réinsertion (AIR) de Parthenay est impliquée dans la réduction de la précarité dans les emplois de services, l'évaluation des compétences des salariés de ces métiers et de ceux qui souhaitent le devenir ainsi que la création d'un service de remplacement.

La Fédération départementale d'aide à domicile (ADMR) travaille sur un programme de formations partagées destinées à tous les prestataires des services, en lien avec le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) et avec le partenariat des collectivités locales. Un travail d'évaluation des besoins en formations qualifiantes et en Validation des acquis de l'expérience (VAE) est mené à ce titre.

L'Association gérontologique de Gâtine (CLIC) a rédigé un cahier des charges pour mieux prendre en compte les personnes âgées psychiquement dépendantes et élabore un dispositif de gardes itinérantes de nuit pour les personnes âgées.

Le Pays de Gâtine, chef de file du programme, coordonne l'ensemble du programme et copilote l'évaluation « au fil de l'eau » de ces travaux avec le Conseil général des Deux-Sèvres.

Comprendre pour créer

Rémy Le Stum, chargé de mission du CLIC, débute la première table ronde de la journée par une présentation d'un état des lieux de l'ensemble des services d'aide à domicile du territoire. Celui-ci est issu d'une enquête menée auprès de chacun des organismes et acteurs concernés qui ont accepté de jouer la transparence. Les emplois, les perspectives en terme d'activités, l'organisation des services, les besoins, les compétences requises pour ces besoins, la capacité d'anticipation et de réaction face aux demandes émergentes ont été analysés.

Cette enquête a permis, notamment, de prévoir pour les quinze années à venir, 150 départs sur les 457 salarié-e-s qualifié-e-s que compte actuellement le secteur des services à la personne du Pays. Elle révèle que le temps partiel est très utilisé avec une moyenne de temps d'emploi contractuel d'environ 50 et 60 % d'un équivalent temps plein, majoré par des heures complémentaires importantes... Le temps de travail partiel choisi ne représente que 5 % de l'ensemble des temps partiels. La majorité correspond par conséquent à des adaptations imposées par les employeurs et la demande.

Rémy Le Stum évoque la pénibilité du travail. *« C'est un travail difficile, contraignant et il faut rendre hommage aux salariés. C'est aussi la raison pour laquelle le temps plein dans ce domaine n'est pas toujours envisageable. »*

Les critères d'embauche des intervenants ont également été analysés. Ils restent généralement assez basiques puisqu'ils reposent sur l'acquisition de la lecture et de l'écriture, les diplômes, l'expérience et la proximité du lieu d'intervention pour pourvoir rapidement à la demande.

Rémy Le Stum constate que les prestataires de services ont réalisé ces dernières années des efforts importants de formation (auxiliaire de vie sociale le plus souvent). 42 % des personnels sont qualifiés et 16 % sont en cours de formation. Une analyse des besoins a été engagée pour envisager une réponse commune sur des sujets comme les premiers secours, l'hygiène et la sécurité...

Un repérage des attentes des publics concernés a aussi permis de vérifier la correspondance entre les besoins et les projets des services : besoins de gardes de nuit à domicile, transport pour des actes quotidiens...

Des difficultés ont aussi été repérées par l'enquête et non des moindres. D'une part, les caisses se désengagent de plus en plus de la prise en charge de services simples, dits de confort, pour se focaliser sur les services à la personne. D'autre part, les structures prestataires connaissent quelques lacunes dans leur fonctionnement interne : peu de gestion prévisionnelle des ressources humaines, des interprétations différentes selon les prestataires de la législation en vigueur, le coût de gestion pour les collectivités, un amalgame entre gestion administrative du personnel et gestion des compétences, un recours important à des heures complémentaires, des critères de recrutement restrictifs et une faible notion de déroulement de carrière.

Au lieu de déstabiliser les encadrants de ces structures, ces difficultés renforcent leur volonté de vouloir les dépasser. *« C'est pourquoi Equal a été très bien accueilli et que ces personnes attendent beaucoup des échanges de pratiques, de l'appui qu'il peut apporter quant à leur organisation et à la mise en conformité de leurs services. »*

Le travail pauvre : une réalité croissante, surtout pour les femmes

L'enquête a révélé un recours massif aux temps partiels pour répondre aux besoins des employeurs. Ce phénomène est aussi une source de précarité pour les salariés. Jérôme Houmault, du Centre socioculturel de Ménigoute, qui conduit un mémoire sur les travailleurs pauvres dans les services d'aides à domicile, en témoigne : *« Le statut de salarié, en France et en Europe, apparaît toujours comme le meilleur moyen de garder sa place dans la société. En soi, ce n'est pas gênant. Ce qui l'est plus, c'est que l'on trouve de plus en plus de travail pauvre, un phénomène qui nous vient des États-Unis. En France, il existe depuis plus de 30 ans, mais on n'en parle vraiment que depuis les premiers rapports sur ce sujet, qui datent de 1996-97. »*

Qui sont les travailleurs pauvres ? *« Cette catégorie est une notion économique qui diffère selon les pays. Sont considérés actifs en France, les personnes de plus de 17 ans qui ont travaillé plus de 6 mois de l'année, périodes de chômage comprises. La France compte ainsi 27 millions d'actifs. »* Il explique ensuite les modes de calcul du seuil de pauvreté laborieuse qui se situe en France à 656 euros par mois en 2006. En 30 ans, le seuil de pauvreté total a été divisé par deux (12 % à 6 %) mais celui de la pauvreté laborieuse a quasiment doublé (3,4 % à 5,7 %). *« Aujourd'hui, selon ce mode de calcul, on estime entre 3,5 et 7 millions de nombre de travailleurs pauvres. 7 % de la population active est concernée. Une moyenne que l'on retrouve au niveau européen, hors pays d'Europe de l'Est ».*

Deux tiers d'entre eux sont en activité, dont 32 % avec des parcours discontinus et des temps partiels subis. Cette situation concerne le plus souvent les jeunes, les seniors de plus de 50 ans et surtout les femmes (80 %). 90 % d'entre elles sont chefs de familles monoparentales. *« Ce travail en miettes des femmes se retrouve massivement dans les professions des services. Certaines font 30 minutes à un endroit, 30 minutes à un autre... et accumulent 10 contrats de travail pour 10 heures de travail hebdomadaire. »* Une situation que l'on retrouve aussi dans les grandes surfaces.

Jérôme Houmault explique en partie ce phénomène par l'histoire. *« En France, on a toujours porté un regard suspicieux sur ceux qui ne travaillent pas. Au cours du XIXe siècle, les politiques sociales ont atténué cela par des revenus de compensation. Quand le chômage massif est apparu, ces politiques n'ont pas permis de compenser les difficultés économiques et ont plutôt incité à travailler, même à n'importe quel prix. »* Certes, il convient que les contrats aidés améliorent la situation de personnes en grandes difficultés. Il regrette cependant que les diverses lois, dont celle de juillet 2005 (Loi Borloo), confinent les services à la personne dans les « petits boulots ».

Pourquoi les femmes sont-elles les plus touchées ? Pour Jean-Louis Dorlet, vice-président du Comité départemental des retraités et personnes âgées (CODERPA), ces emplois de services sont issus des activités de ménage, à l'origine peu rémunérées, exercées chez des personnes plutôt aisées. *« Il faut faire comprendre qu'aujourd'hui, si on veut rester chez soi, il faudra y mettre le prix, même si cela coûtera toujours moins cher qu'une maison de retraite ».*

Pour Virginie Colette, chargée de mission à la Délégation départementale aux droits des femmes et à l'égalité, ces emplois ont trop longtemps été considérés comme un appoint aux emplois masculins et ne nécessitant pas de formation, puisque les femmes avaient « un don naturel » pour s'occuper d'une maison... Jérôme Houmault explique en outre que le travail partiel a été longtemps présenté comme l'emploi idéal pour les femmes, leur laissant du temps libre pour leurs enfants... Une pression idéologique qui a la vie dure...

Il poursuit par quelques chiffres évocateurs de ces « emplois pauvres » : en Gâtine, les 457 travailleurs à domicile disposent d'un revenu mensuel moyen de 768 euros. Les professionnels de l'accueil périscolaire, 598 euros et ceux des centres de loisirs, 455 euros. *« Ces derniers sont en dessous du salaire qui catégorise les travailleurs pauvres. »* Il lance un appel : *« Nous devons être vigilants afin que le secteur dont nous sommes les acteurs ne génère pas du travail pauvre. »* Selon lui, la création d'emplois partagés entre plusieurs employeurs peut être une solution.

S'unir pour renforcer la qualité du service

Jean-Lou Chemin, Directeur du Centre communal d'action sociale (CCAS) de Parthenay, intervient en évoquant la situation des CCAS. Ces derniers sont nés dans les années 1952-53 pour aider les personnes démunies à survivre. Dans les années 80, dotés d'un statut juridique, ils sont devenus des prestataires de services pour répondre aux attentes des citoyens et notamment des personnes âgées et handicapées. Depuis l'ouverture des services à la concurrence, leurs interventions ne se font plus par charité ou par intention de bien faire, mais comme une prestation professionnelle qui doit répondre à une exigence de qualité.

Jean-Lou Chemin donne un exemple de ce qui peut renforcer la qualité de service. Il s'agit de la mise en place d'un réseau coordonné de vigilance qui permet aux différents intervenants de dialoguer autour de difficultés rencontrées chez une personne âgée. Pour lui, les prestataires locaux (ils sont 18 en Gâtine) ont intérêt à s'associer pour améliorer leur niveau de service sinon la place sera vite prise par des plus gros prestataires.

Les échanges avec la salle permettent ensuite d'aborder d'autres aspects des activités de services et d'entrevoir un peu plus leur complexité.

Jean-Augustin Vincent, conseiller prud'hommes à Poitiers, évoque la question des contrats de travail. Dans le gré à gré (la personne âgée est employeur), le décès de la personne aidée induit une rupture du contrat qui pose souvent problème. Marie-Laure Doucet, Présidente du CLIC de Gâtine, explique qu'il est essentiel de bien informer les employeurs sur les contraintes engendrées par ces contrats : droit aux vacances, aux arrêts maladies... Si l'emploi de « gré à gré » n'est pas organisé par une structure, le remplacement de la personne en congé peut prendre du temps.

Jérôme Houmault constate souvent des dérives, même au sein des associations, dans la rédaction des contrats. Ces derniers devraient clairement mentionner le nombre de coupures dans la journée, les amplitudes horaires, ce qui ne semble pas être toujours le cas... *« Attention, si la personne va au prud'hommes, elle est sûre de gagner. »*

Un autre participant estime que la pénibilité du travail et les contraintes des horaires atypiques sont insuffisamment prises en compte dans la grille salariale.

Rémy Le Stum pense, quant à lui, aux jeunes qui débutent. Il pose la question du financement de leurs tuteurs, souvent précieux pour débuter dans un métier.

Fenêtre sur l'Europe : la Pologne

Création à Lublin d'un lieu d'accueil et de garde d'enfants pour permettre aux parents de s'engager dans un parcours d'insertion et de formation

L'objectif du projet polonais @lterEgo est de permettre aux personnes en insertion de concilier vie familiale et vie professionnelle. Il s'agit à la fois d'un équipement et de différents services localisés à Lublin, une ville de 360 000 habitants, composée à 30 % de parents isolés, souvent sans emploi, soutenus par l'aide sociale associative ou gouvernementale. Les locaux comprennent une crèche, des salles de conférence et de formation, un réfectoire... Il est prévu la création d'un centre de promotion du travail où les personnes pourront apprendre l'informatique, la comptabilité... sur des travaux réels et rémunérés, avec un tuteur sur place.

Un psychologue suit les personnes accueillies et remarque qu'elles souffrent souvent d'un repli sur elles-mêmes pour différentes causes : enfance difficile, absence d'un des parents, cumul de difficultés (divorces, procès...). Un juriste suit également le projet depuis les débuts et rencontre une quinzaine de personnes chaque semaine. La structure propose un véritable parcours aux bénéficiaires : formation, élaboration d'un projet professionnel, garde d'enfants, mise en relation avec les services de l'emploi... Les bénéficiaires effectuent des travaux dans différents domaines : PAO, archivage, comptabilité, publipostage... Ils sont également impliqués pour mettre en œuvre des projets novateurs pour la structure. Une télévision suit et diffuse les activités et le parcours de certaines de ces personnes depuis un an.

Généralement, les personnes suivies changent, elles s'ouvrent, dépassent leurs peurs, reprennent confiance en elles.

La présentation de l'expérience polonaise suscite des réactions de la part des participants. Virginie Colette évoque une initiative similaire de la Caisse d'allocations familiales (CAF) du département à propos d'un accompagnement des allocataires isolés pour les aider à s'insérer et à réfléchir sur la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle. Elle reconnaît néanmoins qu'@lterEgo va plus loin encore. « *On sait que si on veut travailler sur l'emploi féminin et les parents isolés, il faut travailler sur la garde des enfants, la mobilité et d'autres éléments en périphérie du travail.* »

Une des représentantes polonaises cite d'autres conditions de réussite de leur projet : des bénéficiaires motivés et des formations pour des métiers qui répondent aux besoins du marché.

Dès maintenant, les porteurs de ce projet pensent à l'après Equal et à la pérennisation financière du centre. Ils vont créer une entreprise publique sous statut associatif qui vivra des travaux réalisés par les salariés sous tutelle, ces derniers ne devant rester que quelques mois dans cette structure.

Décloisonner pour développer

Quelques expérimentations menées en Gâtine

« *Grâce au CLIC et à la mise en place d'un réseau de santé, nous pouvons appréhender les besoins de la personne dans la globalité* ». Marie-Laure Doucet explique en quelques mots les particularités de son association. Avec Equal, cette dernière a élargi ses missions en apportant appui et conseils techniques aux différents services du territoire et en élaborant, avec l'ADMR des Deux-Sèvres, un plan de formations professionnelles. Celui-ci se traduit par un cahier des charges commun à l'ensemble des structures associatives ou collectivités locales, avec une difficulté à surmonter : le financement de ces formations pour les associations. Cathy Pineau de l'ADMR précise qu'une formation de 4 jours est proposée à tous les services pour le personnel sans formation qui débute.

Le CLIC expérimente les gardes itinérantes de nuit. Il s'agit d'une alternative à la prise en charge, très onéreuse par une seule personne, d'un garde malade. Elle se traduit par des gardes partagées entre 6 ou 7 bénéficiaires pour réaliser des couchers tardifs, des changes nocturnes... Le souci des porteurs de cette expérience est de créer des temps pleins et de solvabiliser ce type de service.

Le CLIC travaille également avec le Conseil général sur l'accueil des personnes dépendantes psychologiquement et sur les souffrances de leurs aidants professionnels et familiaux. Ces derniers sont venus témoigner de leurs problèmes et des solutions qui seront mises en ligne en langue française, polonaise et espagnole afin de susciter un échange de bonnes pratiques au quotidien.

Il est prévu également d'une part, la création d'un portail Internet pour mettre en cohérence les services et les besoins et, d'autre part, un portail « Service vigilance » qui va permettre aux intervenants de signaler des chutes, des incohérences, des problèmes d'alimentation..., chez des personnes âgées suivies à domicile. « *Cette prévention peut éviter des hospitalisations ou des décisions prématurées d'entrées en EHPAD (établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes).* »

Associer services aux personnes âgées et gardes d'enfants

Autre témoignage, celui de Stéphane Ayrault, directeur du Centre socioculturel des cantons d'Airvault et de Saint Loup sur Thouet, qui présente un travail collectif mené avec la Caisse d'allocations familiales, la Mutualité sociale agricole, le centre socioculturel de Ménigoute et le Pays de Gâtine. Depuis longtemps, sur ce territoire, un centre de loisirs, antérieur au centre socioculturel, accueillait les enfants en horaires atypiques (de 6 h 45 à 20 h). En 2000, un contrat petite enfance a permis de renforcer les modes de garde existants : création d'un relais d'assistantes maternelles, interventions et animations dans les communes pour les enfants et les parents. Equal permet d'aller plus loin en réfléchissant sur des horaires de gardes plus étendus. Cela pourrait se faire par exemple en complétant l'activité de personnes qui interviennent auprès de personnes âgées. C'est-à-dire avec les salariées actuelles du service d'aide à domicile porté par le Syndicat Intercommunal à Vocation Unique (SIVU) d'Airvault / Saint Loup.

« *Un tel projet s'adresse à des familles qui n'ont pas forcément les moyens de recourir à un garde à domicile. Nous avons prévu de communiquer sur ce sujet courant avril pour en évaluer la faisabilité. Les demandes seront adressées à un gestionnaire chargé de trouver le personnel* », explique Stéphane Ayrault qui évoque d'autres idées comme la mise en réseau de parents pour organiser une entraide (transport des enfants vers les activités ainsi que des gardes d'urgences...)

Michel Clairand, directeur de l'Association intermédiaire de réinsertion (AIR) apporte à son tour son témoignage. Son association, dotée d'un agrément simple, propose des services, qualifiés de « confort » : taille de haie, jardinage, ménage, repassage, garde des enfants de plus de 3 ans, bricolage intérieur et extérieur... Ces services sont pour lui essentiels pour améliorer les conditions de vie et fixer la population locale. « *Vivre bien en Gâtine sous-entend une offre de services. Les chômeurs y trouvent en plus une source d'emploi, à condition de les accompagner et de les former. Les services ne sont pas des métiers au rabais...* ». Il pense également que ces services peuvent être complémentaires entre eux. « *Développer une filière de services, ce n'est pas seulement un coût, cela concourt au développement local.* »

Il évoque le CESU (Chèque emploi service universel) comme un outil utile aux entreprises et lance un appel au Pays de Gâtine. « *Je pense qu'il pourrait accompagner financièrement les entreprises qui mettront à la disposition de leurs salariés un CESU pré financé. Cette initiative engendrerait un cercle vertueux de développement économique endogène.* » Il précise que l'association AIR a d'ores et déjà informé des entreprises de cet outil via un communiqué et une rencontre au mois de septembre dernier. « *Les comités d'entreprise et les syndicats doivent s'engager dans cette réflexion* ».

Mobiliser les entreprises autour du CESU

Ces expériences amènent des questions et des réflexions très diverses de la part des participants.

A propos du CESU, Dominique Goueset, directeur du Centre de ressources des comités d'entreprises et assimilés du Poitou-Charentes (CREDES), explique que les entreprises ont déjà le cadre législatif pour le financer (loi Borloo) et qu'elles ont l'habitude de ce type de mécanisme avec les titres restaurant ou les mutuelles santé. Reste maintenant à les sensibiliser...

France Joubert, du Carrefour de l'innovation sociale du travail et de l'emploi (CISTE), se demande s'il est vraiment judicieux d'impliquer le Pays dans le financement du CESU. « *L'important c'est de mettre chacun devant ses responsabilités. Si l'entreprise a besoin de salariés en horaires décalés, elle doit mettre de l'argent pour la garde de leurs enfants.* » Il suggère la création de groupements d'employeurs pour monter un système qui gère la formation, l'emploi et les temps de non travail... c'est le thème de leur projet EQUAL intitulé ETAPE pour « *sécuriser les parcours professionnels* ».

Concernant le gré à gré, une personne évoque la nécessité de prévoir une médiation, exercée par des encadrants, entre employeur et salarié. Elle explique que c'est une des raisons pour laquelle un référentiel du métier d'encadrant à domicile a été validé dans les Deux-Sèvres.

Christine Vincent, responsable du secteur des retraités au CCAS de Châtellerauld, s'attarde quant à elle, sur les parcours professionnels des intervenants à domicile. Elle évoque, d'une part, l'apprentissage comme une intéressante voie de formation pour les jeunes et, d'autre part, la pénibilité du travail qui empêche certaines personnes de poursuivre ce métier jusqu'à la retraite. « *Avez-vous mené un travail sur des passerelles vers d'autres métiers ?* »

Pascal Pousse explique à ce sujet qu'une enquête sur l'état des qualifications et des demandes en formation continue a été adressée auprès des 18 services du territoire afin de définir une stratégie commune sur la VAE et la construction de modules de formation à l'échelle du territoire. « *Sur la formation initiale, nous n'avons pas de liens approfondis avec les organismes de formation, mais ce serait à envisager* ».

Une autre personne s'interroge également sur la retraite, autre sujet délicat pour les intervenants à domicile qui cumulent contrats, temps partiels et employeurs...

Fenêtre sur l'Europe : l'Espagne

Valorisation du statut d'entreprise d'insertion et création d'un décret pour réguler ce statut dans la région Castilla y Leon

Innover pour l'emploi, appuyer et valoriser les entreprises d'insertion, tels sont les principaux objectifs du projet espagnol Emi-Equal mené dans la région Castilla y Leon.

17 partenaires sont impliqués : entreprises d'insertion, entités administratives, université, organismes financiers, structure technologique et fédération des entreprises d'insertion de la région.

Les différentes lignes d'actions :

- **appui à la création de nouvelles entreprises d'insertion et consolidations des entreprises existantes.** Elles interviennent surtout dans des prestations de nettoyage, jardinage, entretien de l'environnement, construction, hôtellerie... Il est prévu la création d'une dizaine d'entreprises de ce type en 2007.
- **promotion de la formation pour couvrir les besoins de ces entreprises.**
- **accompagnement des bénéficiaires qui suivent un parcours d'insertion afin qu'au bout de trois ans ils obtiennent toutes les qualifications nécessaires pour intégrer une entreprise ordinaire.**
- **création au niveau régional, voire national, d'une loi pour encadrer ce type d'entreprises.** Ces entreprises ont besoin d'une identité pour recevoir les aides. Ce projet devrait voir le jour, sous la forme d'un décret, au mois d'avril 2007. Il doit définir ce qu'est une entreprise d'insertion, qui sont les organismes promoteurs de ces entreprises, qui établit les contrats de travail, le type de contrats de travail (spécifiques à ces entreprises, plutôt des CDD), le nombre minimum de salariés, les heures travaillées... D'ores et déjà, 11 des 17 régions espagnoles disposent d'un règlement plus ou moins clair sur ces questions. Un règlement national pour harmoniser le tout serait le bienvenu.

Pour une majorité des salariés, le passage dans ces entreprises (généralement trois ans) est positif et se traduit par une insertion sur le marché du travail. En outre, les personnes embauchées, passent du statut d'« assisté » à celui de contribuable, ce qui représente une économie importante pour la collectivité.

Comme en France, les services à la personne représentent en Espagne un gisement d'emplois prometteur. Mais, d'après les représentants espagnols, il est difficile de concurrencer le secteur privé qui pratique des tarifs très attractifs et fait appel au travail non déclaré.

Les entreprises espagnoles d'insertion ne pratiquent pas la mixité comme en France, entre des personnes en parcours d'insertion et d'autres sous contrats plus classiques. Elles offrent un parcours adapté à chaque profil et aptitudes, avec ou sans formation à la clé. Dans tous les cas, elles ne sont qu'une étape qui doit forcément déboucher sur un emploi dans une entreprise plus classique.

Les services aux personnes et la qualité de vie sur les territoires : quel soutien de la part des politiques publiques ?

La dernière table ronde est l'occasion pour la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP), par l'intermédiaire de sa représentante Annick Le Meaux, de rappeler les enjeux des dernières lois relatives aux services aux personnes.

« *Longtemps, les emplois dans les services ont concerné des personnes sans qualification. En soutenant le développement de ce secteur, l'État a clairement exprimé qu'il peut être porteur d'espoir.* » Seulement les lois ont profondément modifié le paysage des services et ont bousculé les associations, jusqu'alors principales intervenantes. La concurrence des entreprises les contraint à professionnaliser leurs salariés et à former leurs bénévoles. La qualité des interventions doit être renforcée avec des budgets de plus en plus difficiles à équilibrer.

« *La Loi de juillet 2005 a mis à égalité l'assistance et le développement personnel en élargissant la gamme des métiers. On trouve désormais de tout : des soins esthétiques à l'initiation informatique. Nous sommes passés de l'aide précise aux services diversifiés. L'entrée de la concurrence est un vrai défi.* »

Annick Lemeaux met en garde contre certaines dérives. « *On ne doit pas opposer les services pauvres associatifs et les services pour les riches émanant d'entreprises qui font du profit et réservés aux populations les plus aisées. Les services à la personne ne doivent pas se développer à deux vitesses.* » Une raison supplémentaire pour inciter les associations à professionnaliser leurs salariés et à enrichir leur offre de services. « *Seulement la polyvalence des intervenants n'y suffira plus. Il faut des compétences et des savoir-faire précis et diversifiés, des personnes qualifiées et sûres de leur métier* », tient-elle à préciser.

Le défi est donc bien selon elle d'accroître l'offre pour le plus grand nombre d'utilisateurs tout en développant des emplois stables. Un défi porté entre autre par l'Agence nationale des services à la personne qui s'appuie sur la mise en réseau des structures et des acteurs concernés.

Patrick Brun, directeur général adjoint du Conseil général des Deux-Sèvres, est formel. On assiste à une explosion des services à la personne qui n'est pas prête de s'arrêter. « *Le besoin est devant nous notamment dans les secteurs de la petite enfance et des personnes handicapées.* » La pérennisation de ces activités, pour offrir toute l'année des services de qualité et homogènes, dépendra selon lui de plusieurs facteurs : leur solvabilité, leur mise en réseau, l'amélioration de l'offre en qualité et en quantité.

Gilbert Favreau renchérit sur cette notion de réseau, qui ne semble pas encore évidente sur le territoire de la Gâtine. Les intervenants peuvent, selon lui, travailler encore davantage ensemble et mutualiser leurs compétences et leurs postes.

Pascal Pousse précise à ce sujet que les acteurs impliqués dans le programme Equal, travaillent sur la création d'une plateforme de coopération interservices qui concernerait tous les publics : enfants, personnes handicapés, personnes âgées. Elle pourra aller jusqu'à un partage d'emplois et une mutualisation de la professionnalisation.

Emmanuel Vergé, de la Chambre régionale de l'économie sociale (CRES) propose pour cet outil d'opter pour le modèle coopératif, qui associe bénévolat et fonctionnement économique.

Explosion de services ou consolidation d'emplois existants ?

Faisant écho à Patrick Brun, Sylvie Meyer, responsable d'une entreprise de services, est sceptique quant à l'explosion de ce secteur. « *C'est bien de créer des nouveaux services, des nouveaux métiers. Mais autrefois il y avait aussi des activités nombreuses en milieu rural. Pourquoi ont-elles disparu ? Créer c'est bien, encore faut-il tenir dans la durée* ».

Pour Gilbert Favreau, cette question renvoie à celle du maintien des services publics. Il constate que ces derniers suivent l'évolution de la population française qui vit à 80 % en territoire aggloméré. Selon lui il est nécessaire de s'adapter et trouver des solutions pour offrir à la population locale les services dont elle a besoin.