

L'actualité et l'expertise professionnelle des services à la personne

www.cif-sp.org

Editorial ●●● La note ●●● L'entretien ●●● Évènements ●●● À lire ●●● La veille d'actualité ●●● L'agenda

Editorial

L'ombre de la réduction des déficits.

Il est de coutume, chaque année, de considérer la période estivale comme prompte à mettre entre parenthèse l'actualité sociale et législative. Cette formulation doit être modérée car les acteurs professionnels n'auront pas de quoi chômer avec une série de mesures, de réformes, d'indicateurs qui vont une nouvelle fois bousculer ce "secteur si agité". La loi attendue depuis près d'un an et demi, devant être promulguée, puis bénéficier de décrets d'application dans les prochains mois, rendra possible l'exercice de 4 nouvelles activités de Services à la Personne et générera inévitablement une nouvelle impulsion. La même loi prévoit d'assouplir et de rendre efficient le dispositif du CESU préfinancé, appelé à de nouveaux développements.

Sur le plan conventionnel, des avancées significatives se font également jour. Paulin Llech, Vice Président délégué de la FEDESAP, qui a répondu à nos questions, fait état des progrès, lents certes, mais progrès tout de même, de la convention collective des entreprises privées lucratives. De leur côté, les acteurs de l'économie sociale, regroupés au sein de l'USB "Aide à domicile" viennent selon leur propres termes de signer un "texte historique", avec une convention collective des organismes à but non lucratif, unifiée et revisitée, fruit de 9 années de travail, applicable théoriquement au 1er janvier 2011.

Il est pourtant des sujets d'inquiétude pour l'ensemble des professionnels. L'annonce des réductions des niches fiscales et par voie de conséquence de possibles aménagements des dispositifs fiscaux et sociaux propres à notre secteur.

Un récent sondage initié par la FEPEM sur les incidences fiscales et sociales sur le comportement des Particuliers employeurs rend compte de cet attachement très majoritaire des Particuliers-employeurs à ces dispositifs qui leur permettent de répondre à leurs besoins sociaux, sinon vitaux et à la conciliation de leur vie professionnelle et personnelle. Il apparaît peu probable

que les services à la personne quels que soient leurs modes soient frappés de plein fouet. Globalement, de nombreux élus et la ministre de l'Économie, Christine Lagarde elle-même, se disent défavorables à ce "coup de rabot" mais ces alertes récurrentes depuis plusieurs années rappellent que le secteur doit trouver lui-même les outils de sa pérennisation.

Cette réduction des aides arriverait à un bien mauvais moment, alors que plusieurs travaux récents, de natures différentes, ont permis de modifier sensiblement notre regard sur la réalité vécue des intervenants. Le baromètre de la qualité et de la professionnalisation des emplois de services à la personne, rendu public par l'ANSP au mois de mai, témoigne du fait que la qualité des emplois, telle que perçue par les salariés, n'est pas si catastrophique qu'envisagée. Il souligne également que trois salariés sur quatre ne souhaiteraient pas changer de secteur d'activité s'ils en avaient le choix. Enfin parmi les principaux apports à retenir, la polyactivité apparaît moins fréquente que prévue et les revenus plus conséquents qu'imaginés avec des rémunérations dépassant de 30% en moyenne le SMIC pour l'ensemble des activités. Néanmoins certains motifs d'insatisfaction demeurent.

Si la moitié des salariés sondés apparaissent satisfaits de leur volume d'activité, une autre moitié souhaiterait accroître son temps de travail hebdomadaire d'une dizaine d'heures. Un autre travail à une échelle plus localisée, mené dans le cadre de l'Observatoire Poitou-Charentes des Services à la Personne tend, malgré une méthodologie sensiblement différente, à des résultats comparables. Les salariés de cette région y apparaissent plutôt satisfaits de leur temps de travail (82% au sein des OASP, 75 % en Emploi direct), disposent d'un bagage scolaire relativement important... Ce travail soulève néanmoins la question des temps de déplacement et leur faible remboursement, mais aussi de la grande variabilité des revenus sur l'année et entre les modes d'exercices... Le travail de la DREES portant sur les

intervenants auprès des personnes fragilisées, dont il est fait état dans les notes de lecture de cette présente lettre, éclaire de façon salvatrice et tend à converger avec ces précédentes études.

Ces travaux, en dehors de trop rares approches universitaires, posent pour la première fois des diagnostics originaux qui permettront de changer le regard et favoriser une approche globale de la professionnalisation et de la montée en qualité. Bien entendu, tout travail s'expose à la critique argumentée. C'est ce qu'ont entrepris plusieurs analystes telle Florence Jany-Catrice dont les travaux ont déjà été

évoqués au sein de cette lettre et qui dans un récent article s'inquiète du satisfecit du baromètre, l'ANSP étant juge et partie de la production du savoir en la matière et apparaissant peu sourcilieuse sur les catégories d'analyses. Quoiqu'il en soit, le chemin est encore long pour rendre crédible et pérenne le secteur et assurer de la stabilité aux structures, aux intervenants et publics. Seule la mobilisation des professionnels permettra de répondre à cet enjeu. La trêve estivale et la lecture du 23ème numéro de cette lettre portera, nous l'espérons, conseil.

La note du CIF-SP

■ Les niches fiscales.

La crise économique très présente dans les médias et dans la communication du gouvernement fini par avoir des répercussions sur divers secteurs de l'économie... mais d'une manière amoindrie dans le nôtre. Le secteur des services à la personne, se développe et continue de croître en premier lieu parce qu'il correspond à des besoins structurels de la société. Ces besoins, parfois vitaux, mais toujours importants, ne sont satisfaits que parce que le collectif permet d'effectuer une péréquation, notamment en direction des plus fragiles.

Cette péréquation sociétale a différents aspects : exonération de cotisations sociales, réduction ou crédit d'impôt. Elle a été indispensable pour diminuer le travail non déclaré et faciliter le travail des mères de famille par exemple.

Dans ce cas, il est particulièrement troublant de voir l'épithète « niche fiscale » attribué à l'appui à la solvabilisation des services à la personne. Que l'on choisisse le rabot (faire passer de 50 à 45%) les avantages fiscaux, ou de plafonner l'exonération à un certain seuil (8000 euros/10000 euros... ?), dans tous les cas, le secteur des SAP sera durement touché et derrière lui l'ensemble de l'économie.

Le rabot c'est automatiquement le développement du travail gris et noir, proportionnel à cette amputation. Le plafonnement c'est telle famille dont un des parents devra cesser de travailler faute d'incitation suffisante à la garde d'enfant, et derrière, une entreprise qui sera privée d'un collaborateur expérimenté. S'attaquer d'une manière ou d'une autre à la solvabilité du secteur des SAP, c'est mettre en danger ce secteur mais au delà c'est un facteur d'accroissement de la crise économique dans bien d'autres secteurs qui reposent sur l'aide à l'autonomie des individus.

L'entretien

La FEDESAP, l'une des deux grandes fédérations d'entreprises du champ des SAP, mène depuis sa création, il y a plus de 2 ans, de nombreux projets en matière d'expérimentation, de professionnalisation et de structuration.



Entretien avec Paulin Llech, Directeur Général du réseau Age d'Or Services et Vice Président Délégué de la FEDESAP qui nous éclaire ici sur les initiatives et les choix de cette fédération qui prend un poids grandissant. www.fedesap.org

→ CIF-SP : Comment s'est constituée une fédération comme la FEDESAP et quel accueil a-t-elle reçu ?

Paulin LLECH : La FEDESAP s'est constituée il y a 3 ans maintenant, au moment où les pouvoirs publics réglait la loi de finances et envisageaient notamment de supprimer les exonérations de charges patronales dans les Services à la Personne. Nous avons aussitôt pris contact avec les entreprises et la représentation nationale, Députés et Sénateurs : une pétition a ainsi été signée en quelques jours par 1 200 entreprises au plan national.

Au sein des petites entreprises que nous représentons, la FEDESAP constitue l'expression CGPME, c'est-à-dire le soutien aux TPE et PME. La dimension fiscale est l'un des paramètres vitaux compte tenu de nos faibles marges, entre 2 et 5% en moyenne dans ces métiers. L'exonération de charges patronales est essentielle quand on est en phase de création ou de pleine montée en charge... On ne peut pas adapter les business plan à la demande, sans un minimum d'anticipation. Les entreprises ont besoin de « lisibilité », de stabilité juridique et fiscale pour se développer.

Cette mobilisation était donc vitale, d'où son succès et la nécessité depuis d'une vigilance de tous les instants dans un contexte économique d'autant plus difficile que ce secteur est émergent, donc fragile. La FEDESAP considère que deux vrais enjeux caractérisent ces métiers. Le premier, c'est le recrutement. Car avant de professionnaliser, il faut trouver le personnel adapté. Les candidats doivent être professionnels pour exercer correctement leur métier sur des basiques comme le ménage dans l'aide à domicile : on ne fait pas le ménage chez soi comme on le fait chez les autres. La professionnalisation est une nécessité, le second défi.

Dans un pays où l'on ne parle que diplômes au nom de l'Education Nationale ou de titres et CQP (Certificats de Qualification Professionnelle), il existe aussi de vrais talents, parfois très expérimentés (5 à 10 ans d'expérience), y compris dans le ménage, mais qui pour autant ne sont pas reconnus, faute d'avoir été évalués à un moment donné du cursus professionnel.

La formation professionnelle tout au long de la vie consolide l'employabilité et permet de tirer vers le haut la profession en termes de pouvoir d'achat car l'une des difficultés du secteur, c'est le temps partiel non choisi.

Il ne s'agit pas de se lamenter sur les « petits boulots », les métiers « à la petite semaine », le temps partiel subi... Le baromètre de la qualité des emplois dans les SAP récemment publié par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), souligne qu'une forte majorité de salariés déclare qu'elle ne changerait de métier pour rien au monde. Une forte proportion de salariés indique aussi être tout à fait contente de son volume d'activité, les mécontents souhaitant en moyenne une dizaine d'heures en plus par semaine, sachant que la moyenne hebdomadaire dans les SAP s'affiche à 22 heures contre 26 dans le reste de l'économie nationale.

Il y a donc lieu de se réjouir ! D'autant que le secteur progresse encore aujourd'hui malgré la crise selon l'ANSP. C'était en 2009, 16 milliards d'euros de chiffre d'affaires (+ 6% contre une baisse du PIB de l'ordre de 1,5%) et près de 11 000 emplois équivalents temps plein créés alors que, dans le même temps, l'économie française détruisait 357 000 emplois salariés.

En outre, ces métiers offrent de belles perspectives dans la mesure où nous répondons à de vrais enjeux sociétaux qui correspondent à des tendances démographiques lourdes de notre Pays : à l'échelle communautaire, la France est co-championne d'Europe du taux de fécondité. Le taux croissant de femmes au travail et plus globalement la difficulté de concilier vie professionnelle et vie privée constituent d'autres facteurs incitatifs. Enfin, l'allongement de la durée de la vie se double d'un enjeu de maintien en bonne santé. Car les Français ont la volonté de rester le plus longtemps possible chez eux et les SAP doivent y faciliter leur vie au quotidien tout en luttant contre l'isolement au domicile.

C'est tout le défi de la professionnalisation des acteurs : accompagner cette population fragilisée à domicile, avec des prestations de qualité.

➔ Comment parvient-on dans un espace social déjà structuré à se faire reconnaître en tant qu'acteur collectif ?

Il est toujours difficile de venir bousculer un jeu d'acteurs établi quand on est un jeune arrivant, mais dans la mesure où la réussite est au rendez-vous, c'est bien que cela correspondait à une véritable attente du terrain.

Nous sommes en contact avec la FESP et la FEPEM, mais les problématiques du particulier-employeur ne sont pas toujours identiques à celles que rencontrent les TPE que nous accompagnons même si, au sein de notre fédération, on compte de grands réseaux comme Age d'Or Services, pionnier dans les services à la personne, des enseignes efficaces comme ASSISTEO, des réseaux de franchises dynamiques tels l'APEF, ou encore ADECCO à domicile avec le savoir faire de l'intérim.

Néanmoins, nos adhérents sont essentiellement de petites entreprises avec en moyenne 4 à 5 collaborateurs par agence, qui ne trouvaient pas d'écho avec l'autre fédération patronale, la FESP, affiliée au MEDEF, et au sein de laquelle on trouve beaucoup plus d'activité mandataire que prestataire au sein des structures.

Nous sommes de surcroît, une fédération très investie et attachée à l'aide aux publics fragiles, âgés ou dépendants qui exigent que les entreprises disposent d'un agrément qualité.

La base de données NOVA de l'ANSP qui recense les organismes agréés de services à la personne (OASP), compte plus de 21 000 structures disposant d'un agrément simple ou qualité. 38% sont agréées qualité (77% d'associations et 19% d'entreprises).

Depuis la « loi Borloo » sur les SAP en 2005, le poids relatif des entreprises progresse significativement dans ce secteur d'activité. Statistiquement, selon une récente étude de la DARES portant sur 2008, les particuliers-employeurs sont en retrait

d'une dizaine de points sur les six dernières années écoulées. Les associations quant à elles progressent moins vite que les entreprises, en forte croissance.

Ces entreprises entendent progresser sur la dimension qualité, condition de leur pérennité. La FEDESAP les accompagne sur deux axes : le premier est centré sur les structures disposant des agréments simple et qualité, pour les amener à la certification (démarche qualité d'amélioration continue). Le constat dressé en tant que représentants de TPE ayant à faire le choix entre deux certifications qui préexistaient (AFNOR Certification et SGS Qualicert) montrait que, malgré plusieurs années d'existence, seules 450 structures privées et associatives bénéficiaient de ces certifications. Deux raisons expliquent ce faible score.

D'une part, les process sont relativement exigeants, voire lourds pour de petites structures et d'autre part, un effet d'éviction résulte d'un coût jugé inaccessible. C'est à ces défis que le référentiel Qualisap a entendu répondre, rendant possible pour les TPE l'accès à la certification pour 1 000€ par an.

Le second axe vise à faire progresser les femmes et les hommes de ces structures grâce à la professionnalisation, à travers ce que l'on conduit aujourd'hui à la table de la négociation sur la convention collective nationale, dont la formation professionnelle tout au long de la vie est l'un des leviers majeurs.

→ Pouvez-vous expliciter les nouveautés initiées par cette nouvelle certification et les problématiques qu'elle est amenée à solutionner ?

La difficulté liée aux autres certifications demeure avec un audit du certificateur pour vérifier référentiel, des charges en découlent. De où vous êtes organisé en réseau avec qualité est généralement nécessaire. process, des outils, voire adapter immédiatement de coûts indirects qui vous y ajoutez tout ce que coûte la en compétences, viser la satisfaction qualité impacte le prix dont l'élasticité crise des associations notamment, face qualité des collectivités locales (Conseils ne tirent pas pour autant les conclusions délivrées pour les publics fragiles.

Les entreprises souhaitent donc être certifiées, fait le choix partenarial du leader mondial, Bureau Véritas Certification. Tout en s'appuyant sur le cahier des charges de l'agrément qualité élaboré par les pouvoirs publics, nous avons distingué ce qui relevait de l'accompagnement des personnes dites sensibles par la loi, pour mettre en place QUALISAP agrément simple et QUALISAP agrément qualité. Il existe donc une double possibilité d'accéder à QUALISAP en fonction de la nature de son activité et c'est en soi novateur. Par ailleurs, afin de tirer vers le haut la profession sur deux enjeux majeurs, nous avons ajouté des aspects RH d'une part et une dimension professionnalisation d'autre part.

En effet, dans nos métiers, nous vendons moins des services que du capital humain, c'est-à-dire de la compétence et du savoir faire. Quand vous intervenez au domicile du bénéficiaire, s'il est capable de faire aussi bien que vous, il ne vous paiera pas pour le faire. Outre la compétence et le savoir-faire, le savoir-être est aussi un élément déterminant de la relation de travail. La fibre humaine, l'affect avec notre Ancien sont essentiels. Et si cette confiance-là vient à être rompue parce que le collaborateur ou la structure n'est pas au niveau, ce contrat de confiance avec le bénéficiaire est rapidement rompu.

Ce type de difficulté peut démarrer banalement par le simple fait du mal-être au travail par ce qu'on n'est pas reconnu, parce que la structure ou son organisation sont trop perfectibles, parce qu'un turn-over s'installe qui fait que la personne âgée qui vous reçoit chez elle tous les matins découvre un visage nouveau dans l'encadrement de sa porte et n'a pas envie de continuer avec cette structure qui la déstabilise. Cette chaîne de valeur ajoutée qui prend corps à la fois sur la structure et l'intervenant à domicile en proximité est primordiale pour que l'entreprise puisse asseoir sa pérennité et sa rentabilité.

→ Le turn-over constitue aujourd'hui une difficulté pour les publics bénéficiaires. Existe-il des solutions pour enrayer ce problème récurrent ?

La démographie des salariés des structures quelles qu'elles soient montre que l'âge moyen oscille entre 40 et 45 ans. L'assistance aux personnes âgées peut s'avérer physiquement dure et malgré les apports de la professionnalisation avec

"Outre la compétence et le savoir-faire, le savoir-être est aussi un élément déterminant de la relation de travail. La fibre humaine, l'affect avec notre Ancien sont essentiels."

les coûts directs et indirects. Chaque fois que vous que vous êtes bien en conformité avec le plus, dans votre structure, dès l'instant plusieurs agences, un correspondant Il faut aussi mettre en place des votre système d'informations et c'est pèsent très significativement. Quand professionnalisation pour monter du client à travers une prestation de est faible. Voilà une des causes de la aux exigences légitimes en matière de généraux et CCAS des Communes) qui induites sur le financement des prestations

mais à un coût plus accessible. La FEDESAP a

Certification. Tout en s'appuyant sur le cahier des charges de l'agrément qualité élaboré par les pouvoirs publics, nous avons distingué ce qui relevait de l'accompagnement des personnes dites sensibles par la loi, pour mettre en place QUALISAP agrément simple et QUALISAP agrément qualité. Il existe donc une double possibilité d'accéder à QUALISAP en fonction de la nature de son activité et c'est en soi novateur. Par ailleurs, afin de tirer vers le haut la profession sur deux enjeux majeurs, nous avons ajouté des aspects RH d'une part et une dimension professionnalisation d'autre part.

des stages comme « gestes et posture », ces activités peuvent être difficiles à accomplir jusqu'à 60 ans. Cela signifie qu'il faut que l'on suscite des vocations chez nos jeunes et cela passe par l'appétence des métiers, pour éviter justement ce turn-over et cette représentation de « petits boulots ». Cela passe notamment par la communication. Nous devons accompagner nos jeunes par la voie de l'alternance (apprentissage et contrats de professionnalisation) et favoriser le développement du tutorat, piste également pour la gestion des seniors. Il faut donc travailler la question du binôme, car les intervenants à domicile ont le droit d'attraper une grippe une fois par an, ou de prendre des congés et s'absenter quelques jours ou semaines de temps en temps... Le travail en binôme est un moyen d'éviter le turn-over et comporte un aspect sécurisant dans l'activité. Le tutorat, l'accompagnement et l'apprentissage sont des sujets que nous allons développer pour intéresser notre jeunesse à ces métiers, porteurs de croissance et de création d'emplois de proximité, donc non délocalisables.

→ Vous avez évoqué la question de la convention collective des entreprises. Les choses apparaissent avancer très progressivement. Pouvez-vous me donner quelques précisions sur l'action de la FEDESAP sur le sujet ?

Nous avons rejoint la table des négociations il y a environ un an et demi. Le champ avait déjà été défini et les négociateurs entraient dans le « dur » de la convention collective.

Le 18 décembre dernier, nous avons été signataires, en tant qu'organisation patronale avec l'ensemble des syndicats de salariés, de deux accords qui ont été étendus à l'ensemble des entreprises de la branche en avril 2010 par la Direction Générale du Travail. Le premier mettait en place un accord de formation professionnelle avec la désignation de l'OPCA de branche, l'AGEFOS PME. Le deuxième accord organisait la gestion du paritarisme, avec constitution d'une association de gestion de manière à nous permettre de fonctionner et à financer des études du type cartographie des métiers et référentiels de compétences. Tout cela est en route maintenant.

La protection sociale est une des dimensions sur laquelle on peut agir, pour améliorer le sort de nos collaborateurs qui constituent le capital humain déjà évoqué. En conséquence, il faut être tout à fait attentif à nos salariés au contact direct des bénéficiaires, nos clients.

Ces intervenants à domicile doivent donc être professionnalisés, suffisamment reconnus à la fois socialement, sur le plan de la rémunération et de la protection sociale, de manière à ne pas générer du mal-être qui peut être « contagieux » pour le client.

Pour autant, nous restons des entreprises, comme le particulier-employeur, acteur économique à part entière ou une association, entreprise d'économie sociale. Tous ont des contraintes économiques et d'équilibre financier qui font que l'on ne peut pas, sous prétexte d'être une entreprise prendre le socle existant dans les conventions collectives du particulier-employeur et du monde associatif et alourdir les charges démesurément.

Deux contraintes au moins vous l'interdisent. Il n'y a pas d'élasticité aux prix pour le client et les collectivités publiques cofinancent aujourd'hui un certain nombre de prestations. Avec la crise, les recettes diminuent et les dépenses sociales d'un Conseil Général par exemple (RSA, PCH, APA...), c'est en gros 70 % du budget. Or ces dépenses explosent en raison de l'allongement de la vie, et nécessairement, la santé est amenée à se dégrader...

Le contexte économique et différentes réformes pèsent sur les recettes des Conseils Généraux et des collectivités (réforme de la taxe professionnelle, baisse des droits de mutation...). Il y a donc un effet ciseaux entre recettes et dépenses, avec un écart qui se creuse et restreint les capacités de financement.

Pour autant, on ne peut pas dire qu'il n'y a pas d'argent. Prenons un exemple. Un de nos adhérents, ADECCO à domicile, a favorisé l'activation des dépenses sociales avec un Conseil Général en région Rhône-Alpes. Le Conseil Régional, de par la loi sur la décentralisation, accompagne le développement économique et la formation professionnelle. Le Conseil Général quant à lui finance le RSA, c'est-à-dire une personne en recherche d'emploi, parfois formée, mais qui à l'issue de la formation retourne souvent à Pôle emploi. Le même Conseil Général paye aussi des dépenses au niveau de l'APA pour les personnes âgées fragilisées. Si vous convainquez ce Conseil Général que vous allez recruter et professionnaliser un bénéficiaire du RSA, l'économie réalisée dans le cadre de son budget social sur cette dépense improductive va lui permettre, en contrepartie, de payer plus cher l'heure de prestation d'APA pour ce personnel qualifié qui retrouve un statut social, cotise aux Caisses sociales déficitaires (Assurance maladie, retraite, ...) et répond à un vrai enjeu sociétal auprès de nos Anciens les plus en difficulté.



Autre exemple, le CESU est un outil précieux, qui permet une certaine traçabilité et un fléchage des actions sociales que vous conduisez. A chaque fois qu'un Conseil Général a basculé sur le dispositif du CESU pour le règlement des prestations sociales, des économies d'au moins 15% de charges ont été générées. Or, seuls une vingtaine de Conseils généraux sur les quatre-vingt-quinze métropolitains ont « sauté le pas » ou sont en train de le faire...

L'argent est bien là, simplement il faut vérifier l'adéquation des tuyauteries et des réceptacles... l'objectif n'étant pas de dépenser plus mais de dépenser mieux, autrement dit, RATIONNALISER les dépenses.

→ Pensez-vous qu'il existe des pistes sérieuses qui aujourd'hui permettent d'envisager, dans des délais raisonnables des développements significatifs ?

Certaines existent déjà qui n'ont pas vraiment été développées, telle l'hospitalisation à domicile. Les liens entre SAP et hospitalisation à domicile ne sont pas suffisamment exploités. Ainsi, on trouve un certain nombre d'Anciens dans les milieux hospitaliers et qui n'ont rien à y faire : ils relèvent d'une simple perte d'autonomie mais la collectivité paye au prix fort des raisons qui peuvent être diverses (famille éclatée, aidant décédé, incapacité financière à accéder à un établissement, ...). Or les textes existent, il suffit de faire en sorte que cela devienne une priorité.

Dans le domaine médical toujours, la dernière convention de la CNAM (Caisse Nationale d'Assurance Maladie) sur l'accompagnement véhiculé des patients a exclu les SAP dont les acteurs interviennent pourtant dès lors qu'il sont agréés qualité. C'est désormais le médecin de santé du patient, détermine véhicule ou en transports en ou ... taxi ! Indépendamment pourquoi pour ce public fragile autres un agrément qualité ?



Signature d'une convention "Plan Banlieues" avec les ministres F. Amara et L. Wauquiez par Paulin Llech (FEDESAP)

Les lignes bougent car les cruellement à manquer. L'Etat medico-social avec l'avènement Santé). Continuons à creuser le sont majeurs. Il ne s'agit pas de cotisations patronales ou à de d'impôt qualifiés de « niches fiscales d'Europe et l'allongement de la durée de la vie constituent des tendances lourdes de notre démographie et d'excellentes nouvelles pour les Français ! Sans les SAP qui permettent aux Anciens de réaliser leur vœux de rester à leur domicile le plus longtemps possible (cf. la Mission « Vivre chez soi » de Madame Nora Berra, Secrétaire d'Etat aux Aînés), l'État au nom de la solidarité, devrait continuer à poursuivre l'action qui a toujours été la sienne au regard des personnes âgées dépendantes ou handicapées (cf. le récent de Michèle Debonneuil sur les SAP). D'autant que ce rapport démontre que la collectivité paye moins en soutenant le développement de ce secteur générateur de croissance et créateur d'emplois, même en temps de crise, que le financement évoqué plus haut du RSA.

Ces services sont également prisés par des personnes plus favorisées par la vie. Je pense aux classes moyennes et aux cadres dont on peut comprendre qu'ils ont aussi envie de faire garder leurs enfants ou qu'on tonde leur pelouse. Un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée peut constituer au sein des entreprises une réponse à l'absentéisme, aux risques psycho-sociaux ou autre gestion du stress...

Il faut aussi que l'on arrête de réfléchir, quand on parle évaluation des politiques publiques, en ne regardant que la seule colonne des dépenses. Le vieillissement de la société peut s'analyser aussi comme une vraie chance économique et sociale, car les personnes qu'il faut accompagner dans la vieillesse ont encore aujourd'hui un pouvoir d'achat. La génération des jeunes retraités où le couple a cotisé au moins une partie de sa vie dispose aujourd'hui de revenus en moyenne supérieurs au revenu moyen des actifs. Par ailleurs, 70% des seniors sont propriétaires de leur logement contre 52% pour l'ensemble des Français. Le « vieux qui coûte » est une vision étriquée. C'est un agent économique qui consomme et génère de la création d'emplois et des rémunérations. Pour autant, en regardant plus en détails, la nuance s'impose car ces Anciens portent souvent à bout de bras deux générations en difficulté. Celles des jeunes qui ne trouvent pas d'emploi et leurs ascendants qui ne peuvent payer le coût de l'établissement qui les accueille lorsque l'autonomie s'éloigne...

→ **Quelles sont les perspectives de développement pour la FEDESAP aujourd'hui ? Y a-t-il une volonté de s'enraciner et d'autre part quels sont les grands projets en dehors des questions sociétales que vous avez évoquées. Quels sont les projets d'ordre technique et les priorités dans les mois et les années qui viennent ?**

Notre fédération n'ignore pas qu'en représentant les TPE dans les SAP, on touche à la proximité. Nous avons mis en place, dès notre création, des délégués régionaux, 14 aujourd'hui. Nous ne sommes pas présents dans les 25 régions de France, mais cela progresse.

En l'espace de deux ans et demi, nous sommes à la table des négociations, avons signé deux accords de branche étendus, mis en place une certification... Entre-temps, il faut aussi gérer nos entreprises !



Il nous faut également approfondir le travail entrepris. Si nous voulons que ces métiers soient pérennes, que l'on sorte de cette image encore un peu négative, il faut travailler sur le recrutement, l'aspect RH et la professionnalisation, en déclinant localement le travail entrepris à la table de négociations de la convention collective nationale. Sur les aspects RH, nous avons conduit une action de GPEC en Île-de-France cette année, avec 26 entreprises accompagnées. Nous avons bénéficié de l'appui du Conseil Régional, de la Direction Régionale du travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, et de l'AGEFOS PME. Ce type d'action est immédiatement déclinable sur l'ensemble des régions françaises et nous allons nous attacher à capitaliser sur les bonnes pratiques.

Nous allons également développer la question de l'activation des dépenses sociales, partout où l'on rencontrera l'écoute de Conseils Généraux et de Conseils Régionaux intéressés à optimiser budgétairement leur action sociale en favorisant

les publics en difficulté d'insertion et leur administrés âgés les plus en difficulté.

Il ne faut pas oublier que le premier employeur du secteur reste aujourd'hui le travail dissimulé. Alors que l'assurance-maladie et les caisses de retraite sont déficitaires, si un ressortissant du RSA retrouve un statut social, cotise et nous, entreprises, développons des compétences et aidons à répondre en développant l'emploi, on progresse inévitablement.

Nous avons aussi le projet de démultiplier la certification QUALISAP, dans le prolongement du programme triennal de renouvellement des agréments qualité à partir de 2011. Au-delà de cette autorisation administrative d'exercer, s'investir dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu à travers la certification QUALISAP permet un renouvellement automatique de cet agrément qualité et véhicule une image sécurisante auprès des bénéficiaires des prestations. Nous avons mis un an à monter le produit, et nous allons désormais le développer sur le territoire. Ce sont 7 000 OASP (Organismes Agréés de Services à la Personne) qui doivent être renouvelés sur trois ans...

Voilà de manière très concrète le travail que nous entendons mener en ayant à l'esprit cette nécessité de professionnalisation par la mise en œuvre de l'accord de branche signé en décembre 2009 et étendu à l'ensemble de la profession en avril dernier.

Les chefs d'entreprises ont une vraie responsabilité. Ce secteur de proximité comporte des spécificités. Pour les dirigeants, nous avons mis en place avec HEC, l'ANSP et l'AGEFOS PME un dispositif qui consiste à travailler sur des thématiques comme la stratégie, le marketing, les ressources humaines, ... avec des modules de deux jours en séminaire résidentiel sur huit mois. Cela nous paraît essentiel car on peut faire d'énormes efforts pour professionnaliser les salariés, il faut aussi conforter celui qui, dans l'entreprise « tient le cap ». L'importance est vitale pour la pérennité des structures et avec le CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers), par exemple, nous avons développé deux diplômes de dirigeants d'entreprise, de niveaux trois et deux homologués au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) ainsi qu'un bilan de compétences entrepreneuriales (à l'instar de celui des salariés). Etre porteur d'un projet est important, pouvoir le financer est un autre défi pour le conduire à bonne fin. Enfin, disposer de savoirs en termes de compétences mais aussi de savoir faire et de savoir être est essentiel. On n'est pas dirigeant d'entreprise de services à la personne sans cette singularité, ce supplément d'âme qui caractérise ce secteur. Telle est notre ambition pour les deux années qui viennent.

Du salarié de base au dirigeant d'entreprise, tout faire pour professionnaliser ce secteur d'activité et sécuriser les parcours professionnels avec pour cadre une convention collective nationale allant au-delà de ce que nous offre le code du travail, parfois délicat à observer sur des sujets comme la garde de nuit ou le week-end pour des personnes dépendantes. L'objectif vise à organiser, par exemple, le « balluchonnage » éprouvé au Canada qui consiste à permettre à un aidant de « se mettre au vert » pendant quelques jours afin de se ressourcer. L'employabilité, résultante de cette professionnalisation, est un vrai levier de réduction du temps partiel non choisi, source aussi d'amélioration du pouvoir d'achat pour les salariés. La prévoyance pour se prémunir contre les gros risques en matière de santé accompagne la démographie singulière des salariés de ce secteur économique qui, en dépit de la crise reste moteur de croissance et créateur d'emplois ■

Évènements

16 et 17 septembre 2010

2ème Salon des services à la personne de Lyon

Forums 2 et 3 - Palais des Congrès – Cité Internationale – Lyon 6

Entrée : 5 € pour les adultes,

gratuite par téléchargement sur www.salon-services-personne-lyon.com/2010

22 et 23 septembre 2010

1es Assises nationales de l'aide à domicile

Espace Saint-Martin - Paris 3ème

Inscriptions/ renseignements : Céline Gaonach - 01 40 21 72 11 - celine.gaonach@ehpa.fr

23 septembre 2010

Rendez-Vous Professionnels des Services à la Personne

Salons de Blossac, 9 rue de la tranchée - 86000 Poitiers

Inscriptions/ renseignements : Sandrine Rouyer - MDEF86 - 09 63 69 70 55 - srouyer@mdef86.org

26 et 27 octobre 2010

Forum Services Sociaux d'Intérêt Général (SSIG), organisé par la Présidence belge.

Contact : Valerie.cuvelier@minsoc.fed.be

Notes de lecture

Les intervenantes au domicile des personnes fragilisées en 2008, Études et Résultats, n° 728, juin 2010, 8p.



La DREES nous a habitué ces dernières années à mener des travaux innovants et instructifs concernant les intervenants et bénéficiaires du secteur des SAP. Cette dernière livraison n'échappe pas à ce constat. Ce ne sont pas moins de 515 000 intervenants qui interviennent au domicile des personnes âgées. Si des données confirment ce que l'on connaît déjà sur ces acteurs, à savoir l'omniprésence des femmes (97,5%), la part importante des modes prestataires ou mandataires dans la distribution de ces services singuliers, on sera plus surpris des niveaux de qualification de ces intervenants. En effet, les salariés de structures disposent davantage de diplômes spécifiques au secteur (CAFAD ou DEAVS) que ceux évaluant en emploi direct mais l'écart entre niveau scolaire est bien moindre que ce qui est couramment admis. Cette étude mesure également le temps de travail hebdomadaire des intervenantes et les salaires mensuels qui s'avèrent en moyenne, même si des variations importantes subsistent, équivalant entre les différents modes d'exercices.

En somme, un travail qui tend quelque peu à modifier notre regard sur ces intervenantes et leur travail, regard soumis souvent à des lieux communs particulièrement réducteurs.

Téléchargeable librement : www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr > Accueil > Etudes recherches et statistiques - DREES > Publications > Études et résultats > Études et résultats publiés en 2010

Rapport de l'Agence Nationale des Services à la Personne 2009, juin 2010, 56p.

Comme chaque année, à l'approche de l'été, l'ANSP publie son rapport permettant de parcourir les principaux développements et initiatives prises par cette agence gouvernementale au cours de l'année écoulée. L'ANSP a choisi pour 2009 un format épuré et synthétique présentant, chiffre à l'appui son action tout azimut. Le rapport passe en revue les premières applications et déclinaisons concrètes du second plan des SAP, les progrès du CESU (CESU Social, CESU préfinancé, mesure du CESU relance), les opérations de communication et de soutiens aux évènementiels, les appuis à la professionnalisation et à la rationalisation des données (centre de ressources pour les particuliers employeurs, base NOVA...) et donne à voir un certain nombre d'éléments chiffrés, témoignant de la réelle vitalité du secteur et ce malgré la crise (accroissement du nombre d'OASP, d'intervenants

et bénéficiaires..)

Notre attention fut attiré par les chiffres convaincants du CESU préfinancé, dispositif souvent décrié ou perçu comme se développant trop lentement. Si le «CESU relance» a grossi de façon artificielle et momentanée le recours à ce dispositif, il faut bien constater qu'il s'inscrit néanmoins durablement dans le paysage avec 396 millions d'euros émis en 2009 contre 288 en 2008.

On pourra objecter à ce type de parution deux formes de critiques : rien ou presque n'est dit des mesures ou conventions signées antérieurement, par exemple avec les réseaux coopératifs, ne permettant pas de connaître les échecs ou avancées en la matière. De même, on aimerait disposer d'éléments plus précis sur les initiatives territoriales ou localisées soutenues par l'ANSP et leurs retombées. Quoiqu'il en soit ce rapport reste le point d'étape incontournable pour tous les acteurs du secteur, même si on aimerait par moment un bilan qui prendrait également en compte les initiatives soutenues par les territoires, les consulaires ou les professionnels. Nous touchons ici aux limites du rôle de cette agence qui appuie déjà grandement ce secteur.

Téléchargeable librement : <http://www.rapport-activite.servicessalapersonne.gouv.fr>

Caractéristiques sociodémographiques et ressources des bénéficiaires et nouveaux bénéficiaires de l'APA, Études et Résultats, n°730, juin 2010, 8p.

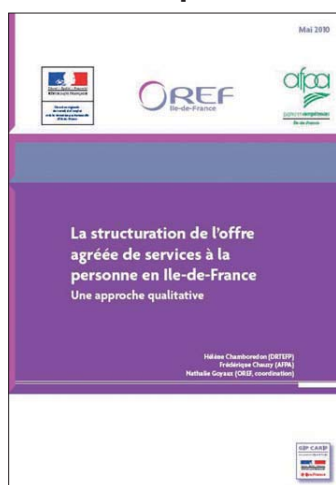
Ce travail basé sur un recueil de données administratives individuelles anonymes sur les bénéficiaires de l'APA et des données individuelles 2006-2007, permet de compléter utilement une précédente étude que nous avons commenté dans notre précédente édition, sur la durée de perception de l'APA. Elle présente dans un premier temps une analyse de la situation des bénéficiaires de l'APA au 31 décembre 2007, en France métropolitaine, selon différents critères (sexe, âge, lieu de vie, niveau de dépendance, situation matrimoniale et ressources), puis dans un second temps une analyse de la situation des personnes percevant l'APA pour la première fois (nouveaux bénéficiaires) en 2007 selon les mêmes critères.

L'étude tend à confirmer et approfondir certaines tendances observées dans de précédentes enquêtes : une majorité de bénéficiaires vit à son domicile (61%) ; des hommes ne constituant que le quart des bénéficiaires ; l'âge apparaissant comme un facteur déterminant dans l'entrée en établissement et l'étude souligne le cap dans 92 ans...

Les revenus des bénéficiaires restent somme toute modestes. Un quart des bénéficiaires disposent de revenus inférieurs à 670 euros et ceux disposant de ressources mensuelles supérieures à 938 euros (niveau de ressources médian) représentent la moitié des bénéficiaires.

Dans son deuxième volet, l'enquête de la DREES dénombre à 387 000 le nombre de primo entrants dans le dispositif durant cette année, dont 294 000 à domicile et 93 000 en établissement. Les personnes évaluées en GIR 1 ou 2 (dépendance lourde) représentent une part beaucoup plus importante des nouveaux bénéficiaires en établissement (45 %) qu'à domicile (26 %).

Téléchargeable librement : www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr > Accueil > Etudes recherches et statistiques - DREES > Publications > Études et résultats > Études et résultats publiés en 2010

La structuration de l'offre agréée de services à la personne en Ile-de-France. Une approche qualitative, Oref Ile de France, 53p.

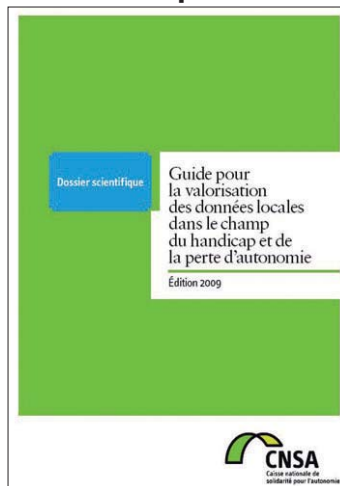
Ce travail pose la question suivante : quelle a été l'évolution du secteur des SAP dans la première région de France, depuis le plan Borloo de 2005 qui avait pour objectif d'impulser et de structurer ce secteur social et économique.

Ce rapport composé de 3 parties se préoccupe dans un premier temps de la structuration proprement dite du secteur où la dimension qualitative a pris une place importante dans les stratégies de développement. Cette structuration reste néanmoins freinée par une méconnaissance relative des dispositifs de formation d'une part, et la difficulté d'y recourir d'autre part, en raison de l'extrême mobilité des intervenants et des difficultés en matière de GRH et de financement des OASP. Le rapport pointe enfin deux difficultés majeures : celles de la connaissance statistique et de la lisibilité de l'offre de service d'une part et les contraintes liés à une régulation des prix impactant la qualité duale (prix du marché et prix réglementé).

L'enquête s'arrête à la description de difficultés et ne propose pas de réelles propositions d'amélioration même si les auteurs tendent à reprendre à leur compte différentes conclusions de la Cour des Comptes (qui a remis au début de l'année un rapport assez

critique sur le développement des SAP depuis 2005) et notamment celles qui, par soucis d'équilibre budgétaire et de clarification, conseillent de réorienter les financements des SAP vers les publics les plus vulnérables. L'intérêt à notre sens de ce travail est d'avoir enquêté sur les plateformes locales de services à la personne qui se présentent comme des guichets uniques et dont l'activité et les apports restent pourtant méconnus. Elles sont présentées comme agissant efficacement dans l'intérêt commun sur le plan de la professionnalisation et de la modernisation des OASP permettant des partenariats fructueux avec les pouvoirs publics locaux.

Téléchargeable librement : http://extranet.oref-idf.org/docs/agenda/Rapport_SAP.pdf

Guide pour la valorisation des données locales dans le champ du handicap et de la dépendance, Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, mai 2010, 293p.

La CNSA qui, depuis sa création n'a pas cessé d'être confirmée dans ses fonctions et son utilité sociale est, aujourd'hui peut-être remise en cause. Par ce guide, les auteurs tentent de répondre à des questions qui sont, loin s'en faut, pas aussi évidentes qu'elles n'y paraissent. En effet, estimer le nombre de personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie, décrire leurs difficultés et évaluer leurs besoins relève d'une gageure à laquelle se confrontent analystes et statisticiens.

L'ambition du guide est particulièrement grande. Sont détaillés ici près de 300 indicateurs, qui proviennent de 96 sources d'information distinctes. Valoriser les données locales devenait en effet des plus urgentes dans un contexte où les collectivités locales sont elles-mêmes de plus en plus actrices des politiques en faveur des personnes en perte d'autonomie. Parmi les neuf thématiques développées, on relève par exemple les indicateurs portant sur la connaissance des publics, la scolarisation et la formation des enfants et jeunes handicapés, la prévention du dépistage du handicap et de la dépendance, les financements de la solidarité consacrés à la perte d'autonomie...

Cette première édition, et dont il faut souligner la qualité, remplira assurément un rôle essentiel pour l'efficacité de politiques publiques à destination de ces publics fragiles.

Téléchargeable librement : www.cnsa.fr > Accueil > La CNSA > Les publications

La veille d'actualité (retrouvez l'intégralité des actus sur notre site www.cif-sp.org)

FRANÇOIS BAROIN TAILLE DANS LES DÉPENSES SOCIALES

Le Figaro - 6 juillet 2010

A quelques heures de l'ouverture, cet après-midi à l'Assemblée nationale, du débat sur la préparation du budget 2011, le ministre du Budget François Baroin annonce la couleur. La réduction du déficit à 8% du PIB en 2010 et à 6% en 2011 est un « objectif intangible et absolu ». Afin de tenir cet engagement pris auprès de Bruxelles, qui représente une économie de 40 milliards d'euros à réaliser d'ici 2011, le ministre annonce, dans une interview aux Echos parue ce mardi, les différents postes de dépenses dans lesquels le gouvernement a coupé. En première ligne : les aides au logement, à l'emploi et celles ciblant les services à la personne.

AIDE À DOMICILE : LA CNSA CONTRIBUE À LA MODERNISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION DE L'ADMR ET DE L'UNA

Weka Action Sociale - 28 mai 2010

Grâce au soutien financier de la CNSA à hauteur de 13,6 millions d'euros, les deux principales fédérations regroupant les associations d'aide à domicile vont pouvoir amorcer un processus de modernisation de leurs réseaux respectifs, leur permettant de mutualiser leurs moyens et de réduire leurs coûts fixes.

DÉPENDANCE : UNE RÉFORME AVANT LA FIN DE L'ANNÉE

Le Monde - 16 juin 2010

RNora Berra, secrétaire d'Etat chargée des aînés, devait présenter jeudi 17 juin à Nice les propositions du projet «Vivre chez soi». Lancée le 18 février, cette mission vise à favoriser le plus longtemps possible l'autonomie des personnes âgées à domicile, un enjeu car selon certaines estimations, une augmentation du maintien à domicile pourrait faire baisser la facture de la prise en charge de la dépendance de 25 %.

FINANCEMENT DE LA DÉPENDANCE : DES PROPOSITIONS PEU CONSENSUELLES

Localtis.info - 25 juin 2010

Dans le rapport qu'elle vient d'achever pour la mission d'information de l'Assemblée sur la prise en charge des personnes âgées dépendantes, Valérie Rosso-Debord affirme qu'il faut remettre à plat la prise en charge et le financement de la dépendance. Recours obligatoire au champ assurantiel privé, restrictions d'accès à l'APA... Ses recettes, très éloignées de l'idée d'un cinquième risque financé par la solidarité nationale, ne feront certainement pas consensus.

LE CHÈQUE EMPLOI-SERVICE CROÎT DE 30 % PAR AN

Les Échos - 29 juin 2010

Levier du développement des services à la personne, le chèque emploi-service universel préfinancé évolue depuis quatre ans dans une dynamique qui ne faiblit pas. Et cela devrait continuer si l'on en croit les six émetteurs de ces titres (Chèque Domicile, Domiserve, Natixis, Sodexo, Edenred, La Banque Postale), pour lesquels son potentiel de développement reste considérable.

LE HARCÈLEMENT MORAL PEUT ÊTRE RECONNU INDÉPENDAMMENT DE SA DURÉE

WK RH - 28 mai 2010

Le harcèlement moral peut se dérouler sur une courte période affirme, pour la première fois, la Cour de cassation dans un arrêt du 26 mai. Le fait que les agissements en cause aient été subis sur un intervalle de temps relativement bref, ne fait donc pas obstacle à la reconnaissance du harcèlement moral. ---> www.wk-rh.fr

DIFFÉRENCES DE TRAITEMENT FONDÉES SUR L'ÂGE

Lamyline Reflex - 28 mai 2010

La Directive européenne du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, indique que les Etats membres peuvent prévoir que des différences de traitement fondées sur l'âge qui ne constituent pas une discrimination, lorsqu'elles sont objectivement et raisonnablement justifiées, dans le cadre du droit national, par un objectif légitime (politique de l'emploi, marché du travail et formation professionnelle) et que les moyens de réaliser cet objectif sont appropriés et nécessaires. ---> www.2lreflex.fr

NOUVELLES PRÉCISIONS SUR LA DÉSIGNATION DU REPRÉSENTANT DE LA SECTION SYNDICALE*WK RH – 04 juin 2010*

Les syndicats qui, à l'issue des élections professionnelles, ne sont pas parvenus à faire la preuve de leur représentativité au sein de l'entreprise ou de l'établissement,... peuvent malgré tout s'implanter dans l'entreprise en créant une section syndicale et en désignant à sa tête un représentant de la section syndicale (RSS). Dans un arrêt du 26 mai 2010, la Cour de cassation indique que la section syndicale doit comporter au moins deux adhérents, y compris le RSS. ---> www.wk-rh.fr

ASSISTANTS MATERNELS : CONDITIONS D'OBTENTION DU PRÊT À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT*LexisNexis – 15 juin 2010*

Publié au Journal Officiel du 11 juin 2010, le décret du 9 juin 2010 relatif au prêt à l'amélioration de l'habitat vient compléter l'article L. 542-9 du Code de la sécurité sociale selon lequel les régimes de prestations familiales sont autorisés à accorder à leurs allocataires ainsi qu'à l'assistant maternel mentionné à l'article L. 421-1 du Code de l'action sociale et des familles, (L. n° 2009-1646, 24 déc. (...)) ---> www.lexisnexis.fr

L'ANSES, NOUVEAU GENDARME DE LA SANTÉ AU TRAVAIL*WK RH – 24 juin 2010*

Un nouveau venu fera son apparition dans le paysage de la santé au travail, le 1er juillet prochain : l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses), établissement public qui fédérera l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments (Afssa) et l'Agence française de sécurité de l'environnement et du travail (Afsset). ---> www.wk-rh.fr

**A lire ou à relire** www.cif-sp.org > centre ressources > les guides**Le management par la qualité dans les services à la personne**

ISBN : 978-2-10-051834-0 , Parution : Avril 2010, Prix TTC : 26€, Auteur(s) : Christophe Pelletier, Éditeur : Dunod



S'inscrivant dans le contexte actuel du développement des services à la personne, la démarche qualité s'est progressivement imposée au secteur social et médico-social.

Aujourd'hui, elle s'avère incontournable et constitue l'un des principaux pivots des réformes s'opérant dans ce secteur. Les acteurs socio-économiques du secteur ont largement adopté la norme NF « Services aux personnes à domicile » pour atteindre plusieurs objectifs majeurs : mieux répondre aux besoins et attentes des clients ; améliorer le fonctionnement, l'organisation et les pratiques des structures et poursuivre la professionnalisation des équipes ; apporter aux organismes financeurs la preuve de la qualité et de l'efficacité des prestations délivrées aux clients

; se démarquer dans un environnement concurrentiel.

A l'aide d'exemples simples et concrets, le présent ouvrage dispense outils et méthodes permettant de structurer une démarche qualité pouvant conduire à la certification NF, en soulignant le rôle essentiel joué par le management et les bénéfices que celui-ci peut en retirer en matière de pilotage, d'aide à la prise de décisions, de maîtrise des activités et de culture de l'évaluation. Le caractère opérationnel de l'ouvrage et sa clarté en font un document de référence précieux et complet. Publics : directeurs d'établissements et de services sociaux et médico-sociaux ; responsables de la qualité ; responsables de l'action politique ; consultants intervenant sur le secteur.

Les services à la personne (n.5313/14)

ISBN : 3303331953135, Parution : 2010, Prix TTC : 14,5€, Auteur(s) : Bernard BALZANI, Éditeur : La Documentation Française



Présentation d'un secteur d'activité en forte expansion. Cette étude en précise tour à tour le cadre juridique, le nombre et la nature des emplois créés, l'historique et les perspectives avec des éléments de comparaison européenne

Les services à la personne : ménage, petits travaux, garde d'enfants, aide au maintien à domicile, soutien scolaire... sont présentés comme un grand « gisement d'emplois ». Cette étude fournit des données sur l'ampleur réelle de ces créations d'emploi, ainsi que sur leur qualité, tant pour les personnes employées que pour les utilisateurs de services, et des comparaisons avec plusieurs pays du Nord et du Sud de l'Europe.

Les actualités du CIF-SP

Formation «Créer son entreprise de service à la personne» Septembre 2010 - 4 places disponibles !!!

Contenu:

Connaissance du secteur des services à la personne / Connaissance du cadre légal / Les différents publics / Définir son projet et les étapes de son projet / Les agréments / Le prévisionnel / La communication / la recherche de la clientèle / Approche du droit du travail / Le recrutement et la gestion des intervenants / L'accompagnement sur l'agrément.

Durée :

42 heures en formation groupe sur les fondamentaux, 8h en formation individuelle sur le projet, soit 50 heures de formation par stagiaire

Renseignements/inscription :

Cyrille GALLION - T. 05 49 88 88 29 - P. 06 82 19 58 71 - cif-sp@orange.fr

Promouvoir votre activité Services à la Personne

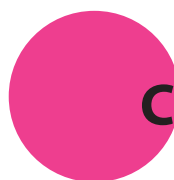
En alliant des compétences techniques et sa connaissance sectorielle, le CIF-SP propose la réalisation de tous les supports de promotionr votre activité Services à la Personne.

Logo, sites, blog, affiches, flyers, plaquettes...

De la conception à la livraison des supports imprimés, le CIF-SP s'occupe de tout.

Demande d'informations ou devis gratuit :

Vincent RENOIR - T. 05 49 88 88 29 - cifsp@free.fr



Comment joindre le CIF-SP

33 rue Saint-Denis - 86000 Poitiers

Permanences publiques sur rendez-vous les **lundis et vendredi de 14h à 18h**

Téléphone : **05 49 88 88 29**

Courriel : **cif-sp@orange.fr** - Site : **www.cif-sp.org**