

Paris, le

DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES
*SERVICE DU TOURISME, DU COMMERCE,
DE L'ARTISANAT ET DES SERVICES
SOUS-DIRECTION DES ENTREPRISES DE SERVICES
ET DES PROFESSIONS LIBERALES
MISSION DES SERVICES A LA PERSONNE*

6, rue Louise Weiss
75703 PARIS CEDEX 13
Affaire suivie par : Monique BOSQUAIN
et Brigitte DRURE RECOING
Téléphone : 01 44 97 06 04 / 01 44 97 02 01
monique.bosquain@finances.gouv.fr
brigitte.drure-recoing@finances.gouv.fr

**DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI
ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE**
*SOUS-DIRECTION DES MUTATIONS ECONOMIQUES ET DE LA
SECURISATION DE L'EMPLOI
MISSION DE L'ANTICIPATION ET DU DEVELOPPEMENT DE
L'EMPLOI*

10-18, place des Cinq Martyrs du lycée Buffon
75014 PARIS
Affaire suivie par : Kathleen AGBO
et Christine MATRAGLIA
Téléphone : 01 44 38 29 85 / 01 44 38 33 95
kathleen.agbo@emploi.gouv.fr
christine.matraglia@emploi.gouv.fr

Le Directeur général des entreprises

La Déléguée générale à l'emploi
et à la formation professionnelle

à

Madame et Messieurs les Préfets de région

Mesdames et Messieurs les Directeurs
régionaux des entreprises, de la concurrence,
de la consommation, du travail et de l'emploi
(DIRECCTE)

Messieurs les Directeurs des entreprises, de la
concurrence, de la consommation, du travail et
de l'emploi (DIECCTE) des départements et
collectivités d'outre-mer

Mesdames et Messieurs les Préfets de
département
Mesdames et Messieurs les Directeurs des
unités territoriales

**Objet : Instruction DGE/DGEFP 2015/1 : plan d'actions régional 2015 en faveur du
développement du secteur des services à la personne**

P.J. : annexe technique

NOR : EIN11516905J

Le secteur des services à la personne présente un fort potentiel de création d'activité et
d'emplois non délocalisables. Comme souligné dans le rapport de prospective des métiers
et

qualifications (PMQ) à l'horizon 2022¹, les professions de soins et d'aide aux personnes devraient bénéficier d'une forte dynamique d'emploi.

En effet, ces métiers répondent à des besoins durables et croissants résultant du vieillissement de la population, du développement du maintien à domicile et de la réduction des possibilités de prise en charge par la famille. Ils répondent également à des besoins encore insatisfaits de prise en charge des jeunes enfants. La hausse du nombre d'emplois se conjuguerait avec de nombreux départs en fin de carrière, en particulier dans les métiers d'assistante maternelle et d'aide à domicile.

Les entreprises de services à la personne sont aujourd'hui un moteur de la création d'emploi. Elles ont connu en 2013 une progression régulière, tant du nombre d'heures rémunérées que de la masse salariale ; cette tendance semble se confirmer en 2014.

La progression des entreprises tend à compenser le recul de l'emploi direct : les statistiques de l'ACOSS sur l'activité des particuliers-employeurs dans le secteur des SAP font apparaître une baisse de la masse salariale nette de l'emploi à domicile à hauteur de 6,1 %, entre 2012 et 2013.

Par ailleurs, dans le contexte actuel, le secteur associatif subit le contrecoup de tensions budgétaires observées au niveau des conseils généraux.

Ce secteur est confronté à des enjeux d'attractivité des métiers, de recrutements massifs et de formation des salariés, de structuration de la fonction ressources humaines, notamment dans les structures les plus petites, et de construction de parcours de salariés au sein ou en dehors de ce secteur. Aussi, la dynamique de création d'emplois dans les services à la personne doit-elle être soutenue dans le cadre d'une stratégie commune DGE/DGEFP/DIRECCTE en faveur du développement économique de ce secteur, qui constitue dans certaines régions l'un des tout premiers secteurs d'emploi.

Au plan national, cette stratégie d'accompagnement du secteur s'inscrit dans le cadre des travaux qui sont conduits par la Commission nationale des services (CNS). Le Ministre de l'Economie a annoncé un projet de création d'un comité de filière « services à la personne » qui intégrerait notamment la section thématique « silver économie » existante au sein de la CNS. Un accord-cadre « autonomie » a également été signé le 27 mars 2014 avec les partenaires sociaux du secteur pour développer les compétences et sécuriser les parcours des salariés et un accord avec les branches relevant du secteur de la petite enfance a été signé le 16 février 2015,

Cette stratégie intervient en parallèle de réflexions sur l'évolution des attributions réglementaires actuelles des DIRECCTE, chargées de délivrer les déclarations et agréments des organismes de services à la personne dans le cadre du projet de loi « adaptation de la société au vieillissement ».

Au plan local, l'accompagnement de ce secteur fait d'ores et déjà l'objet d'une mobilisation des DIRECCTE ; et l'exemple d'actions conduites dans plusieurs régions montre qu'une démarche conjointe sur les volets développement économique et emploi-formation et un pilotage renforcé par la DIRECCTE des actions conduites au niveau des unités territoriales permettent d'améliorer la cohérence des actions et leur impact.

L'annexe jointe identifie les grands axes de cette stratégie et les composantes possibles d'un plan d'action qui pourrait être défini dans chacune de vos régions

¹ Rapport « Les métiers en 2022 », juillet 2014, France Stratégie et DARES.

Nos services (mission de services à la personne à la DGE et mission « accompagnement et développement de l'emploi » à la DGEFP) restent à votre disposition pour vous appuyer si vous rencontrez des difficultés dans la mise en œuvre de cette instruction.

Le Directeur général des entreprises
l'emploi
professionnelle

La Déléguée générale à
et à la formation

Pascal FAURE

Emmanuelle WARGON

Annexe technique :
Actions des DIRECCTE en faveur du développement
du secteur des services à la personne

Objectif 1- S'assurer de la prise en compte du secteur des services à la personne dans les politiques locales

Le secteur des services à la personne est souvent mal identifié comme vecteur de développement économique et social et de cohésion sociale sur les territoires. Or ce secteur constitue une politique d'emploi efficace et peu coûteuse mais qui reste insuffisamment soutenue au plan local.

Le soutien des actions portées par ce secteur s'inscrit tout à fait dans les priorités affichées dans les documents de programmation, du type :

- contrats de projet Etat-région
- contrats de plan régionaux de développement des formations professionnelles
- schémas régionaux de développement économique
- schémas de cohérence territoriale
- contrats d'objectifs territoriaux ...

Vous vous attacherez à les porter au sein des instances de programmation et à les faire figurer dans les plans d'actions associés.

Ces priorités peuvent relever des thèmes suivants :

- accompagnement à la création et au développement des entreprises
- valorisation du capital humain : notamment mise en phase de l'offre de formation avec les attentes de l'économie régionale et améliorer l'accès et le retour à l'emploi
- Renforcement du développement territorial et de la cohésion sociale

Objectif 2- Valoriser et développer le secteur des services à la personne

I / Mise en place d'une concertation régionale qui peut s'intégrer dans une organisation existante ou nécessiter la création d'un comité de pilotage ad hoc. Ce secteur se prête tout particulièrement à des actions menées conjointement par les trois pôles de la DIRECCTE et les UT.

La concertation régionale peut être soit interne à la DIRECCTE, soit associer les services de l'Etat, les collectivités territoriales, les acteurs socio-économiques de la région et les partenaires sociaux.

II / Elaboration d'un plan d'actions

Ces plans d'actions sont construits en cohérence avec les actions développées dans le cadre des engagements de développement de l'emploi et des compétences (EDEC) , nationaux ou régionaux, dans le secteur des SAP ou dans le cadre des actions de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) territoriales déjà engagées.

Trois accords nationaux sont actuellement en cours de déploiement dans le secteur des SAP avec les organisations professionnelles et les organisations syndicales (cf. Annexe).

- EDEC « aide à domicile » accord signé en 2011 avec la Branche aide à domicile confrontée à un vieillissement de sa population salariée. Il a notamment permis de développer des outils

visant l'accompagnement de la deuxième partie de carrière des personnels de plus de 45 ans avec une aide à la professionnalisation des managers,

- EDEC « autonomie » accord signé en mars 2014 avec un périmètre élargi à 5 branches professionnelles, qui prévoit notamment des actions de professionnalisation et de soutien à la fonction « RH » et des actions visant la prévention des risques professionnels,
- EDEC « petite enfance » accord signé le 16 février 2015 avec un périmètre étendu à 7 branches professionnelles qui va permettre notamment des actions visant à améliorer les conditions de travail ou à favoriser la construction de parcours professionnel.

Ces deux derniers accords impactent des composantes du secteur des services à la personne et visent à développer des services de qualité pour répondre aux enjeux de société, en s'appuyant sur une vision plus uniforme, transversale des métiers et carrières.

Des accords régionaux négociés avec les services déconcentrés de l'Etat (les DIRECCTE) et les partenaires sociaux sont conclus dans certaines régions, en articulation avec les accords nationaux.

Sept grands axes de travail sont mobilisables en fonction de la situation régionale et des priorités de la DIRECCTE :

1. Produire un état des lieux du secteur s'appuyant notamment sur les restitutions NOVA

Vous procéderez à un recensement régional des données économiques et statistiques du secteur, qui pourra être mené par les SESE. Cet état des lieux constitue le préalable à la définition des grandes orientations du plan d'actions. A cet égard, la DGE organise pour les DIRECCTE des formations au pilotage du secteur à partir de NOVA.

Ce travail de diagnostic partagé peut à terme favoriser la création d'un observatoire régional des SAP avec les différents acteurs, qui sera un outil utile notamment dans le cadre des travaux de la commission d'étude du CREFOP afin de mieux identifier le secteur.

2. Accompagner la création et le développement des entreprises du secteur

- Vous conduirez une démarche d'appui et de conseil à la création et au développement auprès des créateurs et des dirigeants d'entreprise, en partenariat avec les réseaux d'accompagnement, en vous appuyant notamment sur les outils nationaux (portail www.ressources-pro-sap.entreprises.gouv.fr et Charte nationale Qualité) qui permettent de s'inscrire dans une démarche de qualité continue et de disposer des études et outils pédagogiques mis à disposition du secteur pour son développement.
- Vous planifierez des visites d'entreprises sur la base d'un échantillon représentatif du secteur en termes d'activités, de taille, de modèles économiques. En tant que de besoin, la MISAP pourra être associée à la définition de cet échantillon.

Ces actions doivent permettre, sur la base de l'identification des besoins des entreprises de ce secteur, tant en matière économique qu'en matière d'emploi, de leur apporter une réponse globale en matière d'accompagnement.

3. Favoriser la création d'emplois en accompagnant les employeurs de ce secteur et en sécurisant les parcours.

Dans votre région, vous conduirez les actions suivantes en fonction de vos possibilités :

- Porter le secteur auprès des trois instances mises en place dans le cadre de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie : comité régional de

l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CREFOP), conseils paritaires interprofessionnels régionaux pour l'emploi et la formation (COPAREF), et le nouveau service public régional de l'orientation (SPRO).

- Développer des démarches régionales, de préférence interbranches, pour rapprocher l'offre de formation des besoins du secteur en termes d'emplois et de compétences dans le cadre de la politique de développement social et économique des territoires (EDEC, accords-cadres avec les branches professionnelles ou interbranches....).
- Favoriser un recrutement sécurisé des jeunes et des salariés en reconversion sur la base d'une information ciblée et fiable sur le secteur, ses métiers, ses diplômes, ses formations. et les opportunités de réels parcours professionnels. A cet effet, le site www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne vous apporte dans ses rubriques « emploi » et « qualifications » les ressources nécessaires. L'alternance, et notamment l'apprentissage, sera une voie privilégiée pour l'insertion et l'accès au marché du travail des jeunes.

4. Soutenir la politique de prévention des risques professionnels en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail

Les risques professionnels sont importants en raison de la spécificité du domicile en tant que lieu de travail mais ils sont souvent mal identifiés et peu connus, ce qui constitue un frein à la mise en place d'une politique de prévention efficace.

En lien avec les acteurs impliqués sur ces sujets (tout particulièrement les ARACT et les CARSAT), vous susciterez et participerez à l'élaboration d'une stratégie régionale de prévention des risques professionnels avec l'ensemble des acteurs du secteur, décideurs, financeurs, opérateurs, conjointement avec les pôles T et 3^E. Dans ce cadre, vous accompagnerez toutes les initiatives ou expérimentations visant à aider les acteurs du secteur à prévenir les risques professionnels.

Vous communiquerez sur les outils nationaux d'information de sensibilisation (portails www.prevention-ircem.fr, www.inrs.fr, www.ressources-pro-sap.entreprises.gouv.fr, www.anact.fr), et sur les formations qui existent sur ce sujet, à destination des salariés et des employeurs.

5. Favoriser l'innovation dans le secteur

Le secteur des services à la personne présente la particularité d'être en constante mutation en raison des évolutions sociétales clairement identifiées. Ces mutations vont s'accélérer et il est nécessaire d'anticiper les nouvelles réponses à apporter en termes d'organisation de l'offre de service et de sa distribution et en termes d'évolution des métiers.

En matière de développement de la Silver économie, vous soutiendrez par exemple des expérimentations promouvant le recours à des solutions technologiques innovantes de nature à améliorer la qualité du maintien à domicile. Compte tenu du positionnement stratégique des services à la personne dans le déploiement de cette filière, vous pourrez également accompagner les initiatives (étude de conception, étude d'impact, expérimentation) de nature faire émerger des offres de services innovantes faisant en particulier appel à plusieurs composantes fonctionnelles (technique, humaine, numérique) et visant à mieux répondre aux attentes et besoins des personnes âgées et à ceux des financeurs de prestations sociales. En tant que de besoin, la MISAP (DGE) ou la mission anticipation et développement de l'emploi (DGEFP) pourra apporter son expertise technique.

6. Inciter les pôles de compétitivité à poursuivre leurs recherches sur les produits et équipements adaptés aux besoins des personnes concernées

La décision n°10 du Pacte national pour la croissance, la compétitivité et l'emploi, prévoit de réorienter les pôles de compétitivité vers les produits et services à industrialiser et de distinguer les pôles stratégiques à rayonnement international et les pôles de développement régionaux.

En effet, l'ambition nouvelle des pôles est de se tourner davantage vers les débouchés économiques et l'emploi.

L'enquête menée en 2011 par la DGCIS auprès des DIRECCTE montre que plusieurs pôles de compétitivité ont déjà entrepris des recherches pour anticiper les besoins à venir liés au vieillissement de la population. Les démarches entreprises portent tant sur la recherche de produits innovants destinés aux personnes dépendantes que sur des matériels innovants conçus à l'attention du monde de la santé. A titre d'exemple, en Aquitaine, une plate-forme médico-hôtelière a été mise en place. En Auvergne, le pôle Viameca a engagé une réflexion pour positionner des entreprises sur des projets proposés par et avec les professionnels du monde médico-social dans une vision axée sur la silver économie.

Les DIRECCTE ont donc un rôle majeur à mener sur ces chantiers. Grâce à leur positionnement et leur connaissance des entreprises, les pôles 3E des DIRECCTE sont particulièrement bien placés pour accompagner les différents acteurs dans ce domaine. Il conviendra de créer à l'échelon régional des outils dynamiques pour encourager un travail collaboratif autour des pôles de compétitivité impliqués dans ces recherches. Il s'agit à la fois d'accompagner les entreprises innovantes en la matière et d'inciter parallèlement tous les acteurs concernés pour donner une vraie impulsion dans ce domaine.

7. Mettre en place des actions de communication en faveur du secteur

Vous conduirez des actions de communication et d'information (salons, réunions d'information, ateliers découverte des métiers...) sur les différentes thématiques et l'actualité du secteur en partenariat avec les acteurs locaux : réseaux d'accompagnement, collectivités territoriales, partenaires sociaux, etc. Le plan d'actions pourrait être défini par le comité de pilotage en fonction des spécificités locales.

ANNEXE : ELEMENTS DETAILLES SUR LES TROIS EDEC NATIONAUX

Les EDEC accompagnent les secteurs d'activité ou filières dans la mise en œuvre d'actions visant l'anticipation des mutations et le développement

Ils ont pour objectif d'accompagner le développement économique du secteur par la consolidation d'une politique de ressources humaines s'appuyant sur des actions en faveur des entreprises et des salariés, et dans le cadre d'une approche globale liant développement de la qualité de l'emploi, des compétences, sécurisation des parcours professionnels et qualité de vie au travail :

L'EDEC de la branche aide à domicile :

L'EDEC a démarré en 2011 et se déroule jusqu'à fin 2015.

A titre d'illustrations, les travaux en cours sur l'EDEC vont permettre :

- l'accompagnement de la deuxième partie de carrière des personnels de plus de 45 ans avec une aide à la professionnalisation des managers (kit d'accompagnement comprenant un guide d'entretien, une grille d'auto-évaluation et d'employabilité, la réalisation d'une cartographie des métiers/compétences et la formalisation des parcours professionnels et des aires de mobilités envisageables pour les métiers du secteur (employé à domicile, aide-soignant,...) ;
- des expérimentations en matière de pénibilité et de prévention des risques professionnels afin de proposer un référentiel de formation intégrant la dimension de qualité de vie au travail et envisager des parcours professionnels tenant compte de la qualité de vie au travail ;
- la formalisation d'outils de mise en place et de pilotage d'une démarche de prise en charge à domicile des personnes en situation de handicap.

Ces actions axées sur trois problématiques importantes dans le secteur de l'aide à domicile ont en outre contribué à améliorer le dialogue social au sein de la branche et notamment à outiller la branche en matière de recensement d'informations et d'indicateurs pertinents leur permettant d'élaborer un rapport de branche.

La démarche mise en place dans le cadre de cet EDEC sera poursuivie et complétée dans l'EDEC autonomie, pour les actions concernant spécifiquement la branche de l'aide à domicile :

- montée en compétences des responsables de proximité pour faire suite aux travaux sur la deuxième partie de carrière ;
- innover dans les pratiques de formations internes et de tutorat, en lien avec les travaux de l'EDEC BAD sur la pénibilité ;
- montée en compétences les intervenants et RS sur les activités « Handicap » ;
- accompagnement RH de petites structures ou de structures en difficulté.

L'EDEC autonomie :

L'EDEC a été signé en mars 2014 pour une durée de 3 ans, avec 5 branches UNIFED (secteur sanitaire, médico-social et social associatif sans but lucratif), BAD, SYNERPA (entreprises et résidences privées pour personnes âgées), entreprises privées des SAP, Particuliers employeurs.

Cet EDEC prévoit des actions de professionnalisation et de soutien à la fonction RH, il vise l'ingénierie de nouvelles formations sur la prise en charge du handicap pour les personnes vieillissantes ou encore prévoit des actions visant la prévention des risques professionnels. Il prévoit également des actions transversales à plusieurs branches :

- des actions destinées aux personnels assurant une mission d'encadrement intermédiaire ou de coordination ;
- des parcours de formation destinés à développer les passerelles intersectorielles ;
- une action attractivité et mixité qui prévoit la définition d'une stratégie de communication et un benchmark, suivi de la mise en œuvre d'actions de communication communes ou mono branches.

L'EDEC autonomie constitue une innovation qu'il conviendra de suivre. Cet accord interbranches, centré sur les soins et l'accompagnement des publics fragiles et couvrant à la fois le champ des services à la personne et des établissements médico-sociaux a pour objectif d'accompagner l'évolution des professionnels et des structures dans une logique, non plus de secteurs devenus trop étroits, mais de coopération et d'intégration des services, répondant mieux aux besoins du public. En effet, la structuration des services à la personne est à rechercher à travers l'intégration de services, selon une logique de filières.

Par ailleurs, un accord miroir concernant le secteur public est en projet afin de faciliter la fluidité des parcours professionnels des salariés entre les secteurs public/ privé.

L'EDEC petite enfance :

Un accord sur la petite enfance signé le 16 février 2015 pour une durée de 3 ans avec 7 branches et fédération d'employeurs : branches des salariés et des assistantes maternelles du particulier employeur, du sanitaire sociale et médico-sociale, des acteurs non lucratifs du lien social et familial, familles rurales, des entreprises de services à la personne et les entreprises de crèches privées.

Dans la même logique de décloisonnement et d'approche par filière que l'EDEC autonomie, l'EDEC Petite enfance prévoit des actions destinées à la garde d'enfant de moins de 3 ans en établissement ou au domicile des parents ou de l'assistante maternelle. La réflexion sur l'EDEC s'inscrit dans le cadre des réformes engagées par le gouvernement pour répondre aux besoins en places d'accueil du jeune enfant : développement de 200 000 solutions d'accueil collectif ou individuel du jeune enfant et 75 000 places de préscolarisation des 2-3 ans. Un accord miroir sur le secteur public est également envisagé.

L'EDEC prévoit un soutien aux structures, à la fonction RH et au management pour faire face aux enjeux de gestion des ressources humaines et de recrutement du secteur, la mixité et la mobilité des salariés.

Il porte une attention particulière au renforcement des compétences et des pratiques professionnelles, notamment sur les besoins des enfants en éveil selon leurs âges, sur l'accueil de publics spécifiques, notamment les enfants porteurs de handicap, sur la prévention et le repérage de certaines situations à risque (maltraitance, discriminations).