



## **LE PLAN D' ACTIONS**

### **CONVENTION DE PARTENARIAT**

#### **DEVELOPPEMENT DES SERVICES A LA PERSONNE**

ENTRE

**L'ETAT - LA REGION DE LA REUNION - LE DEPARTEMENT DE LA REUNION**

La convention de partenariat relative au développement des services à la personne a été signée le 13 septembre 2007 pour une durée de trois ans. Elle affirme la volonté d'un partenariat entre l'Etat, la Région et le Département pour organiser les services à la personne en un secteur d'activité professionnelle capable d'offrir des services diversifiés et de qualité, capable d'offrir de réels débouchés aux demandeurs d'emploi, capable de structurer des filières de métiers.

Les objectifs de cette convention visent à parfaire la connaissance du secteur des services à la personne, à accompagner le développement de l'offre, à favoriser l'expression de la demande et plus transversalement à veiller à une communication claire. Ces objectifs tendent à terme à la création de 1500 emplois sur trois ans compte tenu de ce qui est visé au niveau national avec la création de 500 000 emplois sur également trois ans.

Les services à la personne se composent d'une part des employeurs particuliers et d'autre part les organismes agréés « services à la personne » (OASP).

A la Réunion, historiquement les services à la personne ont existé avec l'action sociale menée par le Conseil Général. Cette approche est essentiellement portée par les associations avec d'une part les trois structures qui ont l'agrément qualité (ARAST, CCAS de Saint Pierre et Proxim'services) et qui couvrent la très grande majorité des heures travaillées, et d'autre part les trois associations intermédiaires (BAC Réunion, CRIPE, Solidarité) qui travaillent sur le mode particulier de prêt de main d'œuvre.

Depuis 2006, un autre pan des services à la personne s'est développé avec l'arrivée de 24 entreprises agréées. Après tout juste un an d'activité pour les plus anciennes, il est possible maintenant de mieux comprendre leurs fonctionnements, de mieux connaître les problématiques qu'elles rencontrent.

La composante des employeurs particuliers suivie statistiquement par la CGSS est plus difficile à appréhender sur les problématiques rencontrées compte tenu d'une non représentativité des employeurs particuliers. Une approche par thématique peut être envisagée comme par exemple, les aidants familiaux.

Le plan d'actions doit favoriser au final l'essor du secteur des services à la personne à la Réunion.

Pour ce faire, le plan d'actions a été décliné sous quatre axes : l'offre, la demande, la structuration de l'existant avec la valorisation des emplois et enfin la connaissance de ce secteur. Le défi est tout en poursuivant des actions déjà en cours (agrément, déclinaison du CESU préfinancé auprès du réseau bancaire, recueil des premières statistiques...), de prendre également le temps du diagnostic notamment en matière de formation.

L'élaboration de ce plan d'actions a fait suite à différentes consultations des partenaires menées en novembre 2007, pour être soumis pour validation au comité de pilotage composé des trois signataires en décembre 2007.

### La présentation du Plan d'Actions :

Le plan d'action se décline en prenant en compte l'existant du secteur des services à la personne, les contextes juridiques et les enjeux à relever. Pour ce faire, il se compose de deux types d'actions

- **des actions permanentes** (sur les trois ans): ces actions ancrent le fonctionnement déjà en place des services à la personne, à titre d'exemple le service agrément. L'objectif de les inscrire dans le plan d'action est double. Elles permettent d'une part une lisibilité, et d'autre part elles ouvrent la réflexion sur des améliorations à apporter.  
D'autres actions demandent préalablement de concevoir des outils, des appuis qui seront mis ensuite à la disposition de certains partenaires de manière permanente. Ce sont essentiellement des actions qui visent les informations vers des publics ciblés (entreprises, particuliers employeurs, salariés...)
- **des actions de développement** : ces actions permettent de développer ou/et de structurer un pan du secteur des services à la personne. Ces actions demandent l'adhésion et l'engagement des partenaires, une définition des étapes à mener, un suivi et une évaluation. Ces actions font l'objet de fiche action.

### Les modalités de bilan et d'évaluation :

Il convient de distinguer le bilan effectué à la fin de chaque action, le bilan annuel des actions devant être menées dans l'année en cours et enfin l'évaluation du plan d'action au bout des trois ans.

Le bilan effectué à la fin de chaque action porte sur la mise effective de cette action et sur les résultats attendus.

Le bilan annuel prend en compte les actions menées, les résultats obtenus. Il permet de proposer les objectifs de l'année suivante avec les adaptations qui se révéleraient nécessaires.

L'évaluation du plan d'action porte davantage sur l'impact de ce plan concernant le développement et la structuration du secteur des services à la personne. Les bilans peuvent être des préalables utiles à l'évaluation, Mais il convient de savoir si la politique mise en place a-t-elle été efficace ?

	Intitulé	Description	Pilotage	Partenariat	Réalisation / échéancier	Financement
<b>1</b>	<b>ACCROÎTRE ET STRUCTURER UNE OFFRE DE QUALITE</b>					
<b>1.1</b>	<b>par la création d'entreprise</b>					
1.1.1	Accompagnement spécifique	Un accompagnement spécifique est nécessaire pour améliorer la qualité des projets de création d'entreprise dans le secteur des services à la personne. La mise en place de cet accompagnement passe par des journées de formation des conseillers à la création d'entreprise.	DTEFP Conseil Général	CCIR Chambre Métiers A. D., CRES, CEMEA ré s point chance	<i>Action permanente</i> : 2007 : 1 journée CCIR 2008 : 2 journées (nord et sud) La formation est réalisée par la DTEFP et le Conseil Général	Pas de financements spécifiques
1.1.2	Mobilisation des aides (directes et indirectes) à la création d'entreprises	Les Aides à la création sont diverses. Il convient donc d'afficher une cohérence et une complémentarité concernant les créations dans le secteur des services à la personne	Conseil Général Conseil Régional	DTEFP URSSAF	<i>Action de développement</i> : 2008 : récapitulatif des aides en relevant les axes « services à la personne »)	Financements des aides à la création
1.1.3	Les matinées de la création d'entreprise "services à la personne"	- un accompagnement spécifique pour les créateurs dans le secteur des services à la personne, élaboré à partir des mesures (Evaluation Préalable à la Création d' Entreprise EPCE) partenariat CCIR et ANPE - de plus un accompagnement des projets via la mobilisation par l'ANPE de son réseau de « référents créateurs »	Conseil Général Conseil Régional	CCIR ANPE	<i>Action permanente</i>	Financements des aides à la création
1.1.4	Accompagnement au regroupement des créateurs	Soutenir les nouvelles formes d'entreprenariat pour faciliter l'insertion des publics prioritaires de la politique de l'emploi - la Coopérative d'Activités et d'Emplois (CAE) dédiée services à la personne - pour faciliter le regroupement d'activité "services à la personne"	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	CRES les réseaux nationaux	<i>Action de développement</i> : 2007 : étude faisabilité CEMEA 2008 : création CAE	Financement Spécifique : Etat, Région, Département
<b>1.2</b>	<b>par la promotion d'une offre de qualité</b>					
1.2.1	Demande d'agrément	Faciliter la procédure d'agrément (agrément simple (AS) et de qualité (AQ) Poursuivre le travail de partenariat entre les services de l'Etat et du département pour l'instruction des demandes d'agréments qualité (AQ)	DTEFP Conseil Général		<i>Action permanente</i> : 2007:10 AS et 3 AQ 2008:10 AS et 3 AQ	Pas de financements spécifiques
1.2.2	Démarches de qualité	Des indicateurs de qualité sont exigés pour répondre aux cahiers des charges des enseignes, à un label de réseaux. Pour permettre à un maximum d'organismes agréés de répondre à ces critères de qualité, il est proposé une étape préalable en adhérant à une charte de qualité. Cette charte est à établir en lien avec le guide de bonne conduite (3.1)	Conseil Général Conseil Régional	CCIR ARVISE Les enseignes IRTS	<i>Action de développement</i> : Travail dans le cadre du partenariat de la CCR et l'IRTS	Pas de financements spécifiques
1.2.3	La démarche de certification	A partir des diagnostics dans le cadre de la convention ANSP - ANACT, il convient d'amener les OASP vers la certification des services (AFNOR ou QUALICERT) . Cette action est en lien avec celle du 3.1.1	DTEFP	ARVISE	<i>Action de développement</i> : 2008 : convention ANSP ANACT présentation de la certification	Convention nationale entre ANSP et ANACT
1.2.4	Vérification de la qualité des services	Le contrôle des OASP* relève de la compétence de plusieurs services. Afin d'assurer une cohérence, il convient de mettre en place une concertation pour organiser les démarches de contrôle	DTEFP Conseil Général	DRASS DDCCRF	2008 : groupe de travail avec les services effectuant les contrôles	Pas de financements spécifiques
<b>1.3</b>	<b>par un maillage territorial cohérent</b>					
1.3.1	Appui à la connaissance des perspectives des besoins du secteur	Elaborer un cahier des charges type pour des études sur les services à la personne pour un bassin d'emploi. L'objectif est de faciliter un regroupement des travaux demandés par les différentes intercommunalités	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	CARIF OREF ODR Consulaires URCCAS intercommunalité	2008: élaboration du cahier des charges	intercommunalité Etat FSE
<b>1.4</b>	<b>Volet communication</b>					
1.4.1	Les thèmes de la communication - la liste des OASP - les enseignes	Faire connaître la liste des OASP S'appuyer sur les outils de l'ANSP : n° vert 3211, logiciel NOVA Identifier des lieux d'information et de coordination pour le public dit fragile	DTEFP Conseil Général Conseil Régional		Plan communication	

	Intitulé	Description	Pilotage	Partenariat	Réalisation / Echancier	Financement
<b>2</b>	<b>DEVELOPPER LA DEMANDE DE SERVICES</b>					
<b>2.1</b>	<b>par le développement du Chèque Emploi Service Universel (CESU), Titre de Travail Simplifié (TTS) et CESU pré financé</b>					
2.1.1	le CESU pré financé dans le cadre des allocations gérées par le Département	Etudier et promouvoir le développement de ce CESU pré financé	Conseil Général	Club CESU de l'ANSP	<i>Action de développement :</i> 2007 principe du CESU APA voté par le département 2008 « chèque autonomie »	
2.1.2	Information du réseau bancaire	Compte tenu des spécificités des DOM, veiller à une information sur le circuit de l'encaissement bancaire du CESU pré financé (réunion de présentation et ensuite pour un bilan et si modifications de ce circuit)	CDC DTEFP	IEDOM CGSS FBF Réseau bancaire	2007: réun° de présentation 2008- 2009 : selon demandes ou des modifications	Pas de financements spécifiques
2.1.3	Information des entreprises	Rencontrer les entreprises pour faire connaître les avantages du CESU pré financé dans le cadre de leur politique sociale	DTEFP	Emetteurs de CESU	<i>Action de développement :</i> 2008 : réunion proposée par la CCIR en direction de leurs entreprises adhérentes	Pas de financements spécifiques
2.1.4	Information des OASP*	Faire connaître la nécessité de s'affilier au Centre National du CRCESU pour permettre le paiement par CESU pré financé	DTEFP		<i>Action permanente à partir 2008 :</i> Information à joindre avec l'agrément	Pas de financements spécifiques
2.1.5	Information des structures concernées par la garde d'enfants et des assistantes maternelles	Rendre accessible le dispositif du paiement et de l'encaissement du CESU pré financé	Conseil Général CAF	DTEFP Conseil Général	<i>Action permanente à partir 2008</i> Information à joindre avec l'agrément	Pas de financements spécifiques
2.1.6	Information vers les particuliers	Le réseau bancaire est en liaison direct avec le public pour acquérir le carnet de TTS et pour encaisser le CESU pré financé. C'est donc un relais précieux pour transmettre des informations en direction des particuliers employeurs et des personnes utilisatrices des OASP	DTEFP	FBF CGSS Emetteurs de CESU	<i>Action permanente</i> 2008 campagne d'affiches	ANSP pour les affiches
2.1.7	Cellule de veille des différents techniciens	Compte tenu des spécificités des DOM, un groupe de travail est chargé de travailler sur les différents supports d'informations Ces supports sont élaborés sous la charte graphique de l'ANSP	DTEFP	CGSS FBF émetteurs de CESU Conseil Général CAF	<i>Action de développement :</i> 2007: création affiche pour les banques 2008: dépliants selon le public visé	
<b>2.2</b>	<b>par la création d'un espace ressource pour les particuliers employeurs</b>					
2.2.1	Améliorer l'information, le conseil et l'aide aux formalités pour les particuliers employeurs	Mettre en place une modalité de partenariat entre la DTEFP et la CGSS pour - faciliter les démarches administratives et financières pour ces particuliers employeurs - trouver dans un lieu unique le maximum d'information relative à l'emploi direct à domicile	DTEFP	CGSS ANPE AGEFOS Services fiscaux	<i>Action de développement :</i> 2008 : consultation DTEFP et CGSS 2009 : consultation élargie avec l'ANPE	Pas de financements spécifiques
<b>2.3</b>	<b>Volet communication</b>					
2.3.1	Les thèmes de la communication - le TTS et le CESU pré financé - les acteurs : CRCESU, émetteurs de CESU	Lancement d'une campagne d'information globale (banque, entreprise, mode de garde d'enfants....) à mettre en lien avec le forum (action 4.3.2)	DTEFP Conseil Général Conseil Régional		Plan communication	

	Intitulé	Description	Pilotage	Partenariat	Réalisation / Echancier	Financement
<b>3</b>	<b>VALORISER, PROFESSIONNALISER ET POURVOIR LES EMPLOIS</b>					

### 3.1 par l'amélioration des conditions de travail de ce secteur

3.1.1	Déclinaison de la convention ANACT - ANSP	L'objectif final de cette convention est d'amener les OASP vers la certification. Ce travail concerne la professionnalisation, l'organisation, les conditions de travail, la gestion de l'OASP. Pour ce faire la démarche comprend trois étapes: appui au diagnostic, appui au plan d'action et suivi de la mise en oeuvre.	ANSP / ANACT DT de l'ANSP	ARVISE CRES consultants	<i>Action de développement :</i> 2007: format° consultants et présentation de la démarche 2008: premiers diagnostics	ANSP
3.1.2	Le club des entreprises des services à la personne	Etablir des temps d'échanges réguliers avec les OASP sur les questions d'actualité, les problématiques rencontrées (démarches de sensibilisation, d'information et de formation)	DTEFP Conseil Régional	ARVISE CRES	<i>Action de développement :</i> 2007: 3 matinées 2008: 3 rencontres / an	
3.1.3	Prévention des risques professionnels et Guide des bonnes pratiques	Prendre en compte l'ensemble des risques professionnels (physiques, psychiques...) pour les intervenants à domicile Et au regard de ces différents constats ainsi que des travaux menés en action 3.1.1, élaborer un guide qui synthétise les bons comportements	DTEFP Conseil Régional	ARVISE le groupe préventeurs CCIR	<i>Action de développement :</i> 2008 : élaboration de ce guide et publication	CPER
3.1.6	La place des SIAE dans ce secteur	Renforcer la qualité des prestations assurées par les associations intermédiaires Suivre les conventions signées par l'ANSP dans ce secteur: réseau des SCOP, CN Régie de Quartier, couveuses	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	CRES	<i>Action de développement :</i> 2008 : démarche avec les AI dans le cadre du CDIAE	Pas de financements spécifiques
3.1.4	La non représentation des employeurs particuliers	L'application de la convention collective nationale des employés de maison	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	AGEFOS CGSS	<i>Action de développement :</i>	Pas de financements spécifiques

### 3.2 par la formation et la qualification

3.2.1	Qualification par la VAE	Afficher les titres et les diplômes accessibles par la VAE ainsi que le nombre de personnes inscrites dans cette démarche	Conseil régional	DRASS CARIF OREF		Pas de financements spécifiques
3.2.2	L'alternance	Compte tenu de la difficulté à trouver des personnes compétences, utiliser l'alternance comme outil de formation pour acquérir des compétences ciblées La CCIR et l'IRTS travaillent à l'élaboration d'une formation de niv IV via le contrat de professionnalisation dans un premier temps, puis l'apprentissage si les résultats sont positifs	Conseil Régional	ARGFP CCIR Mission Locale	<i>Action de développement :</i> 2007: convention de partenariat entre CCIR et IRTS 2008 : proposition de formation	
3.2.3	La formation des salariés des particuliers employeurs	Prendre en compte la situation particulière des aidants familiaux	DTEFP Conseil Général	CGSS AGEFOS	<i>Action de développement :</i>	
3.2.4	La formation des salariés des OASP	A partir des diagnostics des OASP	DTEFP	UNIFORMATION ARGFP	<i>Action de développement :</i>	Pas de financements spécifiques
3.2.5	La formation des demandeurs d'emploi	A partir des offres déposées des employeurs particuliers auprès des ANPE, établir les besoins de formation pour les demandeurs d'emploi dans ce secteur Détecter les potentiels en mobilisant l'offre de services de l'ANPE (ex : ECCP, EMT, MRS..) en amont de la professionnalisation Consolider le projet DE par des actions dans le cadre de la VAE En aval l'ANPE s'appuie sur les dispositifs existants pour ce qui est de la professionnalisation à proprement parler en passant par une formation qualifiante et/ou diplômante	Conseil Régional	ANPE ADI Mission Locale	<i>Action permanente</i>	Pas de financements spécifiques
3.2.6	Module de formation spécifique	En lien avec « le guide des bonnes pratiques » élaborer un module de formation spécifique à inclure dans toutes les formations de ce secteur	Conseil Régional	Conseil Général CCIR	<i>Action permanente à partir de 2008</i>	

### 3.3 par le rapprochement de l'offre et de la demande

3.3.1	Fiabilisation du fichier des DE	<p>les actions des différentes équipes professionnelles consistent à</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fiabiliser le fichier des DE inscrits notamment dans les 3 principaux ROME qui couvrent 9 des 16 activités agréées services à la personne :             <ul style="list-style-type: none"> <li>11111- employé de ménage à domicile</li> <li>11112- intervenant à domicile</li> <li>11113- intervenant auprès d'enfant</li> </ul> </li> </ul> <p>Cette fiabilisation consiste à actualiser les profils, et à mobiliser toute l'offre de services de l'agence concernant l'évaluation des compétences, des savoir faire et des savoir être (EMT, ECCP, ATELIERS spécifique dans le cadre de la méthode de détection des habiletés)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se constituer un portefeuille de DE validé et faire de la ROC (recherche d'offres ciblées) auprès des structures agréées clientes</li> <li>- prospecter les structures nouvellement agréées ainsi que les non clientes</li> </ul>	Conseil Régional	ANPE	<i>Action permanente</i>	Pas de financements spécifiques
3.3.2	La mise en relation via les enseignes	<p>L'enseigne propose des services présélectionnés par elle à ses propres adhérents ou clients. Deux contacts ont été amorcés : La Poste via son enseigne Génius, la MAIF via son enseigne SERENA</p>	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	CCIR	<i>Action de développement</i> 2008 : consultation avec l'enseigne GENIUS	Pas de financements spécifiques

### 3.4 Volet communication

3.4.1	<p>Les thèmes de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les risques professionnels</li> <li>- le guide de bonnes pratiques</li> <li>- les métiers des services à la personne</li> </ul>	Les différents temps de communication sont à synchroniser avec le forum des services à la personne	DTEFP Conseil Général Conseil Régional		Plan communication	
-------	--	--	--	--	--------------------	--

	Intitulé	Description	Pilotage	Partenariat	Réalisation	Financement
<b>4</b>	<b>ENRICHIR LA CONNAISSANCE DU SECTEUR</b>					
<b>4.1</b>	<b>par l'enrichissement des travaux existants sur le secteur des services à la personne</b>					
4.1.1	Etude sectorielle	Faire un travail de synthèse à partir des travaux existants: les études (CARIF - OREF..), les enquêtes auprès des structures (CCIR ...), les pratiques des structures (ANACT...) ..... Il est également attendu - Le dégagement d'indicateurs de suivi du développement et de la structuration de ce secteur - Une photographie des profils actuels des salariés en adéquation avec les formations proposées actuellement - une image de ce secteur située dans l'économie globale de la Réunion	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	OREF	<i>Action de développement</i> 2008 : étude sectorielle par l'OREF	Pas de financements spécifiques
4.1.2	Ouverture sur d'autres travaux	D'autres travaux susceptibles d'enrichir la connaissance de ce secteur : - recensement des acteurs (établir un "qui fait quoi") - recensement des financements - enquête de suivi des sortants de formation	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	CARIF OREF ODR	<i>Action de développement</i> 2009	Financement Spécifique : Etat, Région, Département
<b>4.2</b>	<b>par le suivi des activités</b>					
4.2.1	Les tableaux de bord mensuels	Suivre l'activité des OASP (heures travaillées, emplois)	DTEFP	DARES	<i>Action permanente à partir de 2008</i>	Pas de financements spécifiques
4.2.2	Un point semestriel	Suivre la structuration du secteur : - nombre d'agrément - les démarches qualité (enseigne, adhérents à la charte de qualité) - la professionnalisation (les formations et le nombre de personnes)	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	DARES CGSS ANPE	<i>Action permanente à partir de 2008</i>	Pas de financements spécifiques
4.2.3	Le bilan annuel d'activité	Suivre le développement et la structuration du secteur: - activité des OASP (heures travaillées, emplois) - activité des employeurs particuliers (heures travaillées, emplois) - offres d'emplois des particuliers employeurs Ce bilan fera l'objet d'une communication	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	DARES INSEE CGSS ANPE	<i>Action permanente</i>	Pas de financements spécifiques
<b>4.3</b>	<b>Volet communication</b>					
4.3.1	Un plan de communication : Événementiels et forum	Les sujets de communication concernent les 4 axes. Ils sont multiples et complexes. Il convient donc d'organiser une communication d'ensemble avec - des événementiels ponctuels et ciblant un public - en final, la mise en place d'un forum des services à la personne	DTEFP Conseil Général Conseil Régional	ARVISE	<i>Action de développement</i> Cf Plan de communication	Financement Spécifique : ANSP, Etat, Région, Département
<b>4.4</b>	<b>Evaluation</b>					
4.4.1	Evaluation du plan d'actions	Mise en place de la procédure d'évaluation avec dans un premier temps la définition d'un cahier des charges	DTEFP Conseil Général Conseil Régional		Dans le cadre des journées AFPA	