



Compte-rendu du forum 3

« **Les services à la personne peuvent-ils contribuer à l'insertion professionnelle ? Oui... mais, à quelles conditions ?** »

Présidence : **Françoise NOUHEN**, vice-présidente de l'UNCCAS

Animation : **Frédérique DECHERF**, directrice adjointe de l'UNA en charge des ressources humaines

Témoignages : **Christine VINCENT**, responsable du secteur retraités du CCAS de Châtelleraut

Patrick GOVINDIN, directeur du CCAS de Saint-Louis

Jean-Pierre BLACHE, responsable de la professionnalisation à l'ANSP

Rapporteur : **Françoise LEDUC**, directrice de l'action sociale et de l'insertion au CCAS de Metz

Jean-Pierre BLACHE rappelle que la solvabilisation de l'offre de services passe par :

- la qualité du service rendu,
- la capacité à recruter,
- l'attractivité des métiers.

L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) s'est fixée 4 axes de travail :

1. une **analyse des métiers**, dans le cadre d'un répertoire, en termes de compétences, d'itinéraires, de description,
2. les **conditions d'exercice** (temps partiel, choisi ou contraint, de nuit, etc.),
3. le champ du **dialogue social** (négociation collective sur la classification, les cursus de formation, des conditions de travail, étant entendu que dans la fonction publique territoriale, il s'agit d'organisation générale du service),
4. **l'acquisition et le développement des compétences** plutôt que d'une qualification diplômante, en mettant l'accent sur la formation initiale.

La professionnalisation des intervenants comme celle des structures (dirigeants et encadrement intermédiaire) doit répondre à des exigences de **qualité**.

L'accessibilité à ces emplois est possible pour des personnes sans ou ayant peu de qualification initiale, mais le choix doit s'opérer au moment du recrutement par une évaluation des capacités d'évolution des candidats.

Le PLIE

Patrick GOVINDIN affirme d'emblée que les services à la personne représentent un creuset de **possibilité d'insertion**. Il rappelle que 54% de la population de St Louis

de la Réunion sont des chômeurs, que 6000 personnes sont âgées dont 50% vivent de minima sociaux et bénéficient de la CMU. Ces données laissent penser que des besoins sont à couvrir.

Le PLIE (Plan Local d'Insertion par l'Economique) apparaît comme le partenaire idéal pour assurer l'insertion d'un public en recherche d'emploi.

Il convient de construire un parcours de formation des agents et les personnes les plus éloignées de l'emploi peuvent s'adapter.

Le CCAS identifie des besoins et les anticipe, il prospecte les emplois, il détermine les qualifications.

Le PLIE accompagne dans la démarche d'évaluation (profil « métier à domicile », notion d'engagement à long terme).

Il insiste sur l'importance des entretiens préalables portant sur l'évaluation des capacités d'évolution et de motivation des personnes.

Le volet formation en alternance est ensuite à construire, sur une durée de 18 mois minimum, dans le cadre d'un Contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE).

Christine VINCENT évoque quant à elle **l'évolution des demandes des personnes âgées** (toilette, distribution de médicaments, aide à l'habillage et au déshabillage, etc.), ce qui impose des orientations de stratégies vers la professionnalisation des personnes en place, par divers moyens :

- la qualification,
- la Validation des acquis de l'expérience (VAE),
- en direction des services prestataires,
- apprentissage,
- CAE avec des projets professionnels suivis et validés à terme (aides-soignantes, soins infirmiers, BEP sanitaires et sociaux).

Elle souligne quelques freins :

- la question de la **qualité des services** : reconnaissance par le salaire, prise en compte de la pénibilité du travail,
- parfois **inscription par défaut** « faute de mieux », de personnes en rupture avec un autre métier,
- les **difficultés de recrutement de jeunes** (plus attirés par le travail en établissement, plus sécurisant),
- le désengagement des CPAM,
- la **baisse des budgets publics**, autant de freins à la pérennisation des emplois.

L'engagement dans une politique **d'évaluation de la qualité des services** est indispensable, de même que de **maîtrise des coûts**, tout cela faisant partie d'une stratégie de compétitivité.

La question de savoir « **qui va payer** » reste en suspens, un juste prix pour une prestation de qualité (professionnalisme, reconnaissance, encadrement), tout en sachant que **la pérennisation des moyens n'est pas assurée**.

Conclusion

Il faut changer le regard sur les « petits boulots », en les valorisant.

Le regard sur les personnes éloignées de l'emploi, qui ont des capacités à faire valoir, doit également être modifié.