



Compte-rendu du forum 7

« Formation, professionnalisation, qualification des personnes les plus éloignées de l'emploi ? Les services à la personne nécessitent-ils une qualification particulière ? »

- Présidence : **Jérôme DONNADIEU**, secrétaire de l'UNCCAS
Animation : **Sari TOIVAINEN**, chef du service de l'emploi, département de l'action sociale – Ville d'Helsinki
Expériences européennes : **Katarzyna KUBIN**, chargé de projet, Institut pour le Développement des Services Sociaux, Varsovie
Michèle MAGLIO de la Veneto Region – Italie
Jean-Pierre YONNET, directeur de l'ORSEU
Rapporteurs : **Jakub POBIS**, chargé d'affaires législatives, Union des villes et des municipalités de la république tchèque (SMOCR)
Christophe PITEUX, conseiller technique à l'UNCCAS

Selon Sari TOIVAINEN, la France est pionnière en matière de développement des services à la personne par rapport aux autres pays européens.

Institut pour le développement du service social (Pologne)

Sont cités deux exemples :

- la préparation des femmes chômeuses de plus de 50 ans pour travailler dans les services sociaux.
- la recherche d'un modèle d'économie sociale : formation des intervenants dans les services sociaux pour qu'ils soient plus performants sur la réactivation des personnes sans emploi.

Une loi de 1991 a mis en place un réseau de services sociaux où les allocations seraient utilisées en dernier ressort. Le problème provient du fait que, au départ, il y avait trop peu de travailleurs pour mettre en œuvre cette loi.

Une loi de 2004 a mis l'accent sur l'activation avec une baisse des allocations et une plus grande flexibilité dans leur attribution et leur montant. Ainsi, la première réponse des travailleurs sociaux est de donner un soutien psychologique aux chômeurs mais surtout de les insérer dans un processus d'activation.

Exemple 1

La préparation des femmes chômeuses de plus de 50 ans pour travailler dans les services sociaux.

L'objectif est de permettre aux femmes chômeuses de plus de 50 ans de réintégrer le marché du travail alors qu'elles sont encore éloignées de l'âge légal de la retraite (60 ans).

Ce choix a été retenu pour faire face à la situation très difficile de ces personnes : 50 % d'entre elles sont au chômage et leurs salaires sont inférieurs de 20 % par rapport à celui des hommes.

Aujourd'hui, les femmes veulent s'épanouir via l'accès au travail : jusqu'à la fin des années 1990, le travail était considéré comme passif.

Les femmes ne sont pas habituées aux procédures de recherche d'emploi, notamment en matière de mobilité.

Des formations ont donc été mises en places pour que les femmes de plus de 50 ans puissent travailler auprès des personnes âgées et des personnes handicapées. Ce domaine d'activité est très porteur du fait du vieillissement de la population et de la surcharge actuelle du système de soutien aux personnes âgées.

Ces formations sont basées sur les pratiques en matière d'aide et d'accompagnement des personnes âgées et des personnes handicapées. Elles incluent également un développement des compétences de présentation des stagiaires pour augmenter leur chance d'obtenir un emploi, ainsi qu'un apport des rudiments pour la création d'entreprise.

Il est à noter que les agences pour l'emploi polonaises reçoivent des fonds européens, mais ne travaillent pas assez avec les services sociaux.

Il est important de créer une bonne collaboration entre les services sociaux et les services de l'emploi.

Exemple 2

La recherche d'un modèle d'économie sociale : formation des intervenants dans les services sociaux pour qu'ils soient plus performants sur la réactivation.

Les personnes qui travaillent dans les services sociaux ne doivent pas avoir comme rôle uniquement le versement des prestations, mais doivent aussi s'occuper de l'activation des personnes en difficulté. Par exemple, elles peuvent inciter les chômeurs à créer eux-mêmes une coopérative. Aussi, des centres d'intégration ont été mis en place : les chômeurs y travaillent pendant un an et, à ce terme, soit ils intègrent le marché du travail, soit ils restent au centre pour y travailler et rechercher des financements.

Il faut prendre en compte les attentes des personnes mais aussi la durée de la formation. Par exemple, une femme de 50 ans ne souhaite pas s'engager dans une formation de plusieurs années comme celle d'infirmière.

Italie

En Italie, une loi de 1999 a créé un service de soutien et de placement pour que les personnes handicapées puissent trouver un emploi, notamment en leur permettant d'évaluer leurs capacités de travail et développer leurs relations professionnelles.

Aussi, les entreprises italiennes doivent embaucher des personnes handicapées, dont la proportion doit être :

Taille de l'entreprise	Nombre minimal de personnes handicapées embauchées
Plus de 50 employés	7% des effectifs
De 36 à 49 employés	2 personnes
De 15 à 25 employés	1 personnes

Il est nécessaire de relier les services de l'emploi aux services sociaux par l'intermédiaire d'interventions et de médiations pour assurer la meilleure intégration possible de la personne dans le marché du travail.

Les rôles des services sociaux doivent être les suivants :

- évaluation des ressources et des besoins des personnes,
- mise en place des parcours d'intégration et des projets personnalisés
- réalisation du suivi des personnes,
- promotion de la collaboration entre entreprises, institutions, systèmes de formation professionnelle, coopératives, volontariat, associations...

Pour cela, les services sociaux ont un recours prioritaires aux stages et à l'apprentissage.

Directeur ORSEU

Une enquête sur les services à la personne en Europe a été réalisée de 2003 à 2006 dans 5 pays (France, Royaume-Uni, Espagne, Italie et Allemagne). L'objectif était de comparer les modes de création d'emplois dans les services à la personne.

Deux grands axes de conclusion ressortent de ce travail :

- il existe une réelle convergence sur la croissance rapide des besoins de services à la personne avec une externalisation des services en dehors du cercle familial, cette dernière ayant été induit par le développement de l'égalité homme-femme et de l'accès des femmes au travail.
- Il y a partout le même principe de gouvernance, il s'agit d'un système où le secteur public joue un rôle très important, notamment en matière de financement et de régulation.

En terme de professionnalisation, les 5 pays présentent le même consensus : les familles ne consomment que les services de qualité et les financeurs n'interviennent que si la professionnalisation du personnel est assurée.

La professionnalisation s'accompagne de l'idée que les services peuvent être un tremplin permettant à des personnes d'accéder à un emploi, en lien avec l'idée reçue que beaucoup de personnes sont peu qualifiées dans les services à la personne. Or, cela crée une tension entre les 2 logiques de la professionnalisation et de l'insertion.

La conciliation de l'accroissement de la professionnalisation (et de la qualité) avec les logiques d'insertion ne sera possible que dans le cadre de parcours d'insertion.