



RESTITUTION REGIONALE :

ETUDE « SERVICES A LA PERSONNE » CONDUITE PAR LE CABINET B. CROFF
16 MARS 2007

PLAN SECTORIEL D'ACCOMPAGNEMENT : SERVICES A LA PERSONNE

Une démarche pour consolider les structures de l'économie sociale et solidaire qui interviennent sur les services à la personne.

*Le plan sectoriel vise à élaborer, avec les partenaires d'un secteur, sur la base d'un diagnostic partagé, une démarche cohérente et concertée de l'accompagnement, **au service de la consolidation des activités et des emplois***

*Il vise à **définir les coopérations** entre acteurs de ce secteur. Il permet d'articuler l'action des DLA avec l'ensemble des partenaires régionaux, associatifs et institutionnels, susceptibles de contribuer à l'accompagnement des structures et de fédérer les acteurs .*

Il s'inscrit en complémentarité avec les initiatives et démarches visant la formation des salariés de ce secteur.

Les propositions ci dessous ont été élaborées lors d'une réunion de réseau C2RA/ DLA, en présence du cabinet B. Croff et organisées méthodologiquement par le C2RA

Il s'agit, à ce stade :

- d'un document de débat avec les partenaires concernés
- d'un document dont les déclinaisons opérationnelles doivent être traitées par -les comités d'appui des DLA, sur chaque département.(conf dernier paragraphe de ce document)

Légende : en bleu ce qui peut relever de l'accompagnement dans le cadre des ingénieries financées par le DLA.

Etude co financée par les crédits d'intervention du C2RA (DRTEFP et Caisse des dépôts) et par les DDTEFP

Axes d'accompagnement des petites associations (1)

Les enjeux :

- ❖ La structuration d'un projet de développement et la maîtrise des changements organisationnels
- ❖ La professionnalisation des personnels
- ❖ Le maillage du territoire et le développement d'une offre de service diversifiée
- ❖ La commercialisation face au développement de la concurrence

Structuration et professionnalisation de la vie associative		
Besoins en accompagnement	Actions envisagées Par qui ?	Résultats attendus
Vie associative -démocratie, -enjeux de la gouvernance	Formation/information Uriopss Réseaux DDJS	<i>Evolution de la participation des bénévoles à la vie associative</i> <i>Amélioration des compétences sur les fonctions dirigeantes.</i>
Structuration du projet de développement. -Soutien à l'adhésion sur les évolutions du projet par les bénévoles et les salariés -les enjeux de la polyvalence dans le projet de développement	<i>Appui technique et méthodologique</i> au sein des structures, par animation des travaux d'équipe. DLA. (ingénierie individuelle)	<i>Maîtrise de l'évolution du projet et partage entre les bénévoles et les salariés</i> <i>Réorganisation des missions et activités des salariés</i> Réorganisation du travail et définition des postes
Formation L'organisation de la formation continue en mandataire	Actions de formation FEPEM Agefos CR	<i>Amélioration des compétences</i>

Adéquation entre le service rendu, le public visé et le territoire (la structure et son marché)		
Besoins en accompagnement	Actions envisagées Par qui ?	Résultats attendus
Développement de nouvelles prestations (hors champs traditionnels personnes âgées) Le maillage du territoire -Diagnostic de clientèle -Etude d'implantation -Commercialisation de produits -Communication -Prix/qualité/démarche commerciale	Réflexion « théorique » <i>en collectif</i> <i>et appui technique et méthodologique pour</i> la mise en oeuvre au sein des structures DLA (ingénierie collective et individuelle)	<i>Développement de l'offre de service</i> <i>Amélioration de la stratégie vis à vis des concurrents</i> <i>Meilleure promotion de l'offre de service</i>

La structuration financière, fiscale et sociale		
Besoins en accompagnement	Actions envisagées Par qui ?	Résultats attendus
Articulation Mandataire/prestataire Savoir utiliser 2 conventions collectives/	Formation collective Uriopss	<i>Mise en conformité avec le droit du travail</i>
Maîtrise de l'environnement juridique. Réflexion sur de nouveaux statuts juridiques : SCOOP, Coopératives d'emplois et d'activités	CRES/ Uriopss /UR SCOOP /DLA	<i>Statut adapté aux enjeux</i>

1) *entendu par petites associations* : associations de taille restreinte non fédérées ou rattachées à un groupement de structures. Ces associations au fonctionnement indépendant sont généralement nées d'une volonté d'un individu à agir dans le champ du social sur un territoire bien défini à travers des actions locales, de proximité (rapport B. Croff)

Axe d'accompagnement des Associations Intermédiaires évoluant vers des Associations de Services aux Personnes

Enjeux

Identifier et construire les passerelles possibles entre AI et ASP en fonction des données de chaque territoire et de chaque entité

Adéquation entre le service rendu ,le public visé et le territoire (la structure et son marché)		
Besoins en accompagnement	Actions envisagées Par qui ?	Résultats attendus
<p>Identifier les AI qui ont un projet de créer une ASP Elaborer les conditions de mise en œuvre de ce projet et le plan d'action nécessaire à sa réalisation. -S'appuyer sur les expériences existantes comme outil d'aide à la décision sur la pertinence de la démarche</p> <p>Construire les conditions du partenariat avec une fédération d'aide à domicile Identification des partenaires</p> <p><i>Accompagner les AI dans la contractualisation de règles du jeu au niveau local entre AI et ASP agrément qualité</i></p>	<p><i>Accompagnement en groupe de travail</i> DLA/ ingénierie collective</p> <p>Transfert des expériences lors d'une journée de travail organisée au niveau régional (C2RA et réseaux associatifs)</p> <p>Déclinaison de l'accord national Coorace/ Una Travail avec d'autres fédérations.</p> <p>- DLA/Coorace accompagnement Collectif</p>	<p><i>Amélioration de la stratégie vis à vis des concurrents/ ou des partenaires intervenant sur le même domaine d'activité.</i></p> <p><i>Structuration des parcours d'insertion professionnelle dans la filière de l'aide à domicile. Etre un vivier de recrutement pour les fédérations professionnelles.</i></p> <p><i>Articulation des différentes offres sur le territoire</i></p>

Axes d'accompagnement des grandes associations

Les enjeux :

Assurer la qualité des services et la capacité à s'adapter au marché

Accompagner les structures sur une organisation du travail plus satisfaisante.

Structuration et professionnalisation de la vie associative		
Besoins en accompagnement	Actions envisagées Par qui ?	Résultats attendus
<p>Revisiter la gouvernance et améliorer la définition des fonctions entre bénévoles et salariés.</p> <p>Accompagner les structures vers la mise en place d'emplois du temps satisfaisants</p>	<p>Réseaux/fédérations</p> <p>DLA Lien avec Etude Uriopss /Cnar/ C2RA</p>	<p><i>Amélioration des compétences de la fonction dirigeante et promotion du modèle de l'économie sociale.</i></p> <p><i>Réorganisation des missions et activités des salariés</i></p> <p><i>Réorganisation du travail et définition des postes</i></p>

Adéquation entre le service rendu ,le public visé et le territoire (la structure et son marché)		
Besoins en accompagnement	Actions envisagées Par qui ?	Résultats attendus
<p>Assurer la qualité des services -mise en place d'une démarche Qualité à travers la norme AFNOR</p> <p>Communication/promotion</p> <p>Développement des activités hors champ traditionnel</p> <p><i>Analyser les conditions d'implantation sur des secteurs non couverts</i> <i>Mettre en place un plan en phase avec le potentiel de main d'œuvre et la demande latente</i></p>	<p>Réseaux/fédérations</p> <p>DLA</p> <p>DLA en accompagnement collectif</p>	<p><i>Renforcement de l'offre de service</i> <i>Mise en valeur des bonnes pratiques déjà existantes</i></p> <p><i>Meilleure promotion de l'offre de service</i></p> <p><i>Développement de l'offre de service</i></p> <p><i>Amélioration de la stratégie vis à vis des concurrents/ ou des partenaires intervenant sur le même domaine d'activité</i></p>

Autres axes

Les plates-formes de services comme outil de développement local

Enjeux

L'opportunité de créer une plate forme de service pourra être étudiée sur les départements.. **Le rôle de la plate forme devra alors être défini.** Il s'agit d'un outil de développement des services aux personnes mais aussi d' un outil permettant de **créer une synergie et des partenariats.** Face au sentiment de manque de coordination formulé par différentes structures de services, la plate-forme permet de faire travailler ensemble tous les opérateurs.

Si cette décision stratégique est prise, des actions d'accompagnement peuvent être envisagées

- Accompagner la plate forme dans la définition de son cadre d'action et des missions qui relèvent de sa fonction
- Accompagner la plate forme dans son rôle d'interface entre usagers et partenaires
- Diversifier les financements

Transfert de bonnes pratiques/capitalisation/ information

- Organisation d'une journée de travail, au niveau régional

Exemples de thème à aborder

Autour des AI

Formaliser les expériences réussies des Associations Intermédiaires évoluant vers des Associations de Services aux Personnes

- Analyser les conditions de transférabilité pour d'autres AI.
- Elaborer et transmettre un document sur les conditions de faisabilité économique d'une ASP(en s'appuyant sur une étude de faisabilité conduite dans le cadre du DLA 37)

Tous types d'associations

- Recherche de financements : Information par les acteurs concernés : CAF, collectivités, CNAR financement et CNAR santé social, etc
- Définir le rôle d'une plate-forme comme outil de développement des services à la personne à partir d'exemple

Comment mettre en œuvre le plan d'accompagnement sectoriel sur les départements ?

Proposition de démarche

1) **Restitution de l'étude** conduite par le cabinet B. Croff, sous égide du C2RA et des DDTEFP de la région Centre : réalisée sur chaque département

2) Réunion d'un comité d'appui sectoriel

Composition à envisager en fonction des départements :

Exemple:

DDTEFP et délégué ANSP

Conseil Général

DASS

CAF

Uriopss

Coorace

FNARS

DDJS

Objet :

Elaboration d'un plan d'accompagnement adapté et ciblé, prenant en compte

-le diagnostic produit par l'étude

-ce qui a déjà été réalisé par les DLA en matière d'accompagnement

-les différences de problématiques en fonction du type de structures et des départements.

-les plans de formation des réseaux et autres acteurs investis dans l'accompagnement

Outil d'animation: axes d'accompagnement produits par le C2RA /DLA et présenté lors de la restitution régionale du 16 mars

3) Réunion des structures concernées en séances collectives pour proposer le plan d'accompagnement (validation, précision) et lancer l'action.

Ces réunions peuvent se faire par type de structures et de problématiques et constituer une 1^{ère} phase de l'accompagnement (ingénierie collective)

A noter

On peut aussi choisir de réunir d'abord les structures pour travailler sur le plan d'accompagnement puis de le présenter en Comité d'Appui sectoriel.

Chaque DLA peut évidemment conduire un diagnostic approfondi par structure mais ceci n'a pas à intervenir obligatoirement avant la mise en œuvre du plan d'accompagnement, compte tenu des éléments déjà existants.