

# DLA & Territoires

MAI 2009  
8  
NUMÉRO

Numéro spécial Services à la personne

TRIBUNE

## SOMMAIRE

TERRITOIRES	2-3
<b>Rhône-Alpes / PACA : démarche partenariale payante</b>	
ACTIONS	4
<b>Association d'aide à domicile : un accompagnement dans la durée</b>	
ENTRETIEN	5
<b>UNA, tête de réseau des SAP</b>	
FILIÈRES	6
<b>SAP : l'homme, une ressource capitale</b>	
CHIFFRES	7
<b>Le DLA au service des services à la personne</b>	
ACTUALITÉS	8
<b>L'appui des DLA à la fonction socio-éducative des FJT</b>	

**Jean-Marc MAURY,**

DIRECTEUR DU DÉPARTEMENT DÉVELOPPEMENT  
ÉCONOMIQUE ET ÉCONOMIE SOCIALE,  
CAISSE DES DÉPÔTS

Le secteur des services à la personne est devenu, au fil des années, un secteur stratégique de notre économie : en 2008, il aura contribué à créer près de 95 000 emplois. Ce rôle se renforce encore dans un contexte de forte évolution du chômage. Le plan de développement des services à la personne pour la période 2009-2012, présenté le 24 mars dernier par Laurent Wauquiez, Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi, en est la preuve. Si l'évolution du secteur dépend pour partie de la situation financière des familles utilisatrices, le marché demeure en forte progression avec 300 000 emplois créés sur 3 ans.

Pour soutenir ce développement, la Caisse des Dépôts s'est mobilisée au travers d'une convention signée en 2006 avec l'Agence nationale des services à la personne : outre son rôle dans la gestion du Cesu bancaire pré-financé, elle a contribué au développement de l'offre globale de services à la personne en mobilisant ses outils financiers et partenariats existants. Elle a ainsi favorisé la création et le développement d'entreprises dans le secteur, en associant les réseaux d'accompagnement à la création d'entreprises. Parallèlement, son engagement dans le dispositif DLA, qui accorde une priorité réelle aux services à la personne depuis plusieurs années, a permis aux associations employeuses de progresser sur plusieurs plans : professionnalisation, qualification et outillage nécessaires à leur développement.

Avec l'Avise, le Cnar Social et le Cnar Financement, la Caisse des Dépôts a fourni aux DLA et aux associations, des guides, des outils de diagnostic financier, des méthodes d'accompagnement adaptées...

L'accompagnement des associations de services à la personne touche des enjeux majeurs pour le secteur : un développement économique maîtrisé, une meilleure gestion des personnels, une amélioration de la qualité des emplois, une plus grande qualité du service rendu. Il paraît donc naturel, compte tenu de l'importance de ces acteurs, que la Caisse des Dépôts poursuive son engagement au travers du dispositif DLA.

**Le dispositif DLA** est un dispositif territorial d'appui aux activités et services d'utilité sociale portés par les associations, structures coopératives ou celles de l'insertion par l'activité économique. Initié par l'État et la Caisse des Dépôts, il bénéficie également du soutien du Fonds Social Européen (FSE), ainsi que de nombreuses collectivités locales. La CPCA, Conférence Permanente des Coordinations Associatives, y est associée à travers notamment la mobilisation de ses coordinations régionales. L'animation nationale du dispositif et de ses 105 DLA, 19 C2RA, 6 Cnar a été confiée à l'Avise.

## DISPOSITIF ET COLLECTIVITÉS

# Rhône-Alpes / PACA : Démarche partenariale payante

&gt;&gt;&gt;

Avec les Plans 1 et 2 de développement, les services à la personne (SAP) sont devenus très attractifs pour le secteur commercial. Pour faire face à cette concurrence, les associations se doivent de réagir par plus de professionnalisation. En région PACA, comme avec la communauté d'agglomération lyonnaise, des acteurs se sont regroupés autour du DLA pour relever le défi. Récit...

En PACA,  
**52** accompagnements  
DLA sur les services  
à la personne ont été  
réalisés en 2008  
auprès de  
**82** structures  
bénéficiaires.  
Ce qui représente  
**3 824** emplois.



Stéphane Sebastiani,  
Rénica PACA

En région PACA, le Pôle services à la personne (PSP) et le coordinateur régional du DLA ont souhaité mettre en commun leurs compétences. Comment ?

En proposant un accompagnement collectif à un grand nombre des structures SAP de la région. La finalité étant de "permettre à la filière SAP de mieux se structurer et de pérenniser ses activités", explique Valérie Rippert, chargée de mission au PSP. Pour élargir le champ des structures concernées par cet accompagnement, un troisième partenaire, Rénica<sup>2</sup>, s'est associé au projet. Ensemble, DLA, PSP et Rénica ont entamé l'accompagnement de 13 structures de la région. Concrètement, ils les ont fait plonger sur des thématiques

aussi diverses que leur stratégie de développement, la diversification de leurs activités, la mutualisation et la coopération.

Pour Stéphane Sebastiani, chargé de mission à Rénica, la logique de cette démarche consiste à "compléter les expertises de chacun des trois partenaires".

## Compléter les expertises

En effet, explique-t-il, "pourquoi multiplier les projets qui ont la même finalité alors que nous pouvons les mutualiser dans une logique d'enseignes, aujourd'hui essentielle ? Le DLA est un professionnel de l'accompagnement à la consolidation financière des structures, PSP un pilote stratégique de l'accompagnement sur la filière des services à la personne".

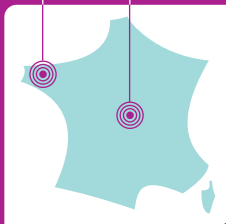
1. Le PSP est un réseau de coopération des Organismes agréés services à la personne (OASP), financé par le conseil régional PACA, l'ANSP, la Caisse des Dépôts et le FEDER. Il rassemble les structures SAP, quel que soit leur statut juridique.

2. Rénica est un des premiers groupes de protection sociale de la région PACA.

## ÇA MARCHE !

### Bretagne : le DLA sur le terrain du coaching

Parfois, les problèmes d'organisation du travail au sein d'une association peuvent générer des difficultés de dialogue entre salariés et bénévoles. C'était le cas d'une association bretonne fédérant près de cinquante associations du secteur des loisirs culturels et sportifs. Afin de résoudre les dysfonctionnements liés à ce dialogue difficile, le DLA a été sollicité par l'association et une approche de coaching envisagée. L'accompagnement, conduit par un cabinet expert en risques psychosociaux, a impulsé des changements comportementaux et enclenché une réorganisation du travail, la mise en place d'un fonctionnement partagé, basé sur un contrat d'engagement entre salariés et bénévoles. Résultat : une meilleure cohésion d'équipe et un espace de dialogue serein retrouvé ! A télécharger : le guide "Prévenir les risques psychosociaux au sein des associations culturelles" sur [www.culture-proximite.org](http://www.culture-proximite.org), rubrique Outils et méthodes, notes de synthèse.



### Quand handicap et environnement deviennent des alliés !

Climat "familial", respect, écoute : autant d'éléments placés au cœur du projet d'une association de l'Allier, accompagnant plus d'une trentaine d'adultes handicapés mentaux. A ces éléments de "vie sociale" considérés comme constitutifs de son identité, l'association souhaitait intégrer une approche environnementale et en faire un des axes de son développement. Avec l'appui du DLA, la structure a donc mis en place une communication originale revendiquant la qualité de son site : un jardin zen et bio, des animaux de ferme, des points d'eau et un parc entretenu. Des actions de communication ont souligné le bénéfice pour les handicapés d'un tel cadre de vie. Le message étant que, pour ce type de public, la qualité de la vie environnementale est aussi bénéfique que celle de la vie sociale. Avec pour objectif final de promouvoir le cadre de vie du site auprès des institutions publiques et d'autres partenaires et donner plus de visibilité à la structure.

## TERRITOIRES

## Le point de vue de la Maison de l'Emploi



*"Cet accompagnement nous a permis de voir le DLA sous un autre angle que l'insertion ou l'accompagnement individuel. Cette action collective a obligé chaque partenaire à "tordre" ses priorités : le placement de candidats pour la MDEF, le service aux usagers pour Réunica, la consolidation des associations et la structuration du secteur pour le DLA. La Plateforme Emploi de la MDEF participe maintenant au comité de suivi du DLA pour toutes les questions relevant des SAP et assure la promotion du DLA auprès de ses interlocuteurs associatifs. Cette action collective a également permis de jeter un pont entre les employeurs et les partenaires publics de l'emploi, le Pôle Emploi notamment, dont les fonctions et outils sont parfois mal connus".*

Gilles Malandrin et Myriam Albet, chargés de mission à la MDEF

Parmi les bénéficiaires de cette action, on compte des associations d'une certaine taille et déjà installées, mais aussi des structures commerciales. Une mixité permise par le caractère partenarial de l'action, comme le fait remarquer Stéphane Sebastiani : *"ce qui importe est la qualité du service rendu à nos allocataires et non le statut juridique du prestataire"*. Au final, au-delà de son apport en professionnalisation aux structures, cette action partenariale a conduit à un décroisement entre structures commerciales et associations. *"Ces acteurs se sont aperçus qu'ils n'étaient pas forcément en concurrence sur les mêmes bassins de vie et qu'ils pouvaient même envisager de coopérer pour couvrir l'ensemble des demandes"*, souligne Valérie Rippert.

## Dynamique transversale et décroisée

C'est une même logique partenariale qui a conduit la communauté d'agglomération lyonnaise, via sa Maison de l'emploi et de la formation (MDEF), le DLA du Rhône et Réunica, à travailler ensemble. La MDEF a proposé d'associer ces derniers à son dispositif de diagnostic-conseil GRH en direction des entreprises classiques. Son intention : élargir son offre aux structures de services à la personne, avec pour finalité de faire bénéficier de ce diagnostic-conseil aussi bien à des structures associatives (à travers l'appui DLA) que commerciales (via Réunica).

Au final, 13 structures (6 associations et 7 entreprises) ont bénéficié de cet accompagnement centré sur la fonction d'encadrement intermédiaire. Ce dernier constitue en effet un acteur essentiel dans le secteur des SAP : il assure l'interface entre le client/usager et le salarié d'intervention et permet d'éviter les dérives possibles, garantissant à la fois la qualité des conditions de travail du personnel et la qualité du service délivré aux particuliers.

En Rhône-Alpes, **120** structures SAP ont bénéficié d'un accompagnement DLA depuis 2004, dont **72** en 2008 contre **14** en 2007.

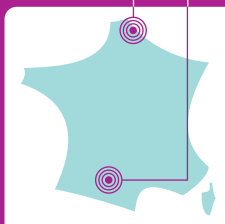
*"La gestion des ressources humaines est essentielle à la qualité du service dans les services à la personne"*, explique Myriam Albet, conseillère technique à la MDEF. Résultat : cet accompagnement collectif a été l'occasion de créer une double dynamique locale, transversale et décroisée. Et ce, par la mise en œuvre commune et précieuse d'un partenariat financier et opérationnel d'acteurs publics et privés, dans le respect de leurs valeurs et de leurs compétences respectives.

## ÇA MARCHE !

## Lille : consolidation économique d'une radio associative

Une demande de financement (FSER\*) déposée trop tardivement et voilà qu'une radio associative lilloise, financée à 70 % par des fonds publics, se trouve confrontée à d'importantes difficultés financières. Face à cette situation, une seule solution pour l'association : accroître les ressources privées et publiques. Grâce à un appui méthodologique et technique du DLA au montage du dossier de renouvellement de la subvention, l'aide financière FSER a finalement pu être obtenue, avec une bonification de 40% de par la qualité de la demande. L'accompagnement a également conduit l'association à bâtir un partenariat avec la Ville de Lille, à l'occasion de ses 25 ans. Résultat : l'unique salarié de la structure (un emploi jeune en CDI) a pu être préservé et la radio bénéficie désormais d'une meilleure visibilité dans le paysage culturel lillois. A télécharger : **"Le guide sur les radios associatives"** sur [www.culture-proximité.org](http://www.culture-proximité.org), rubrique Outils et méthodes, notes de synthèse.

\*FSER : Fonds de soutien à l'expression radiophonique



## Haute-Garonne : place en crèche pour le DLA

Nouveau principe de calcul des aides de la CAF, hausse des salaires sur la base de la convention collective de 1983 : les crèches associatives font face à de nouvelles contraintes financières qui les confrontent à de sérieuses difficultés. En Haute-Garonne, où l'on compte près de 110 crèches associatives, le DLA, en partenariat avec la CAF, est intervenu en tant qu'interlocuteur neutre pour organiser un programme d'ateliers collectifs, complétés par des appuis individuels territoriaux. Objectif : travailler avec les directeurs et administrateurs de crèches les questions de gestion financière et juridique, d'organisation interne et de stratégie territoriale. L'enjeu étant de permettre une meilleure compréhension de la convention collective et d'en limiter les impacts financiers et organisationnels. Et la méthode a porté ses fruits : les échanges et outils transférés ont contribué à une mise en place de la convention dans de meilleures conditions. A télécharger : la fiche Repère **"Petite enfance"** sur [www.avise.org](http://www.avise.org), rubrique Publications, les collections de l'Avise.

## ÉTUDE DE CAS

# Association d'aide à domicile Un accompagnement dans la durée !



Monter un réel projet associatif durable n'est pas chose aisée. D'autant plus dans le secteur des services à la personne, où l'obtention d'agrément et l'autorisation d'exercer s'avèrent indispensables. Pour cela, l'accompagnement par le DLA peut être d'un appui capital à des porteurs de projets peu coutumiers de ces obligations légales, souvent complexes à mettre en œuvre.



## S'acquitter des obligations légales

Penchons-nous sur le cas de l'association Aide et Compagnie dans le Pas-de-Calais. Apporter de l'aide à domicile aux personnes âgées, malades, handicapées ou à des ménages actifs, tel était le cœur du projet associatif de cette structure au moment de sa création, en 2004. Mais, deux mois seulement après sa mise en route, l'association se voit contrainte de suspendre son activité : la loi n° 2002-2 et le décret n° 2003-1135 imposent que l'agrément sollicité auprès de la DDTEFP pour le démarrage de l'activité soit soumis à une autorisation préalable d'exercer par le conseil général. Une précaution que le porteur de projet ignorait !

## Trouver des fonds

L'association se tourne alors vers le DLA 62. Un prestataire l'appuie dans sa demande d'autorisation d'exercer auprès du conseil général et lui en permet l'obtention. "Un accompagnement déterminant", selon son porteur de projet, "puisque'il lui a permis de lancer l'activité".

Mais la structure disposant de peu de fonds propres, cette autorisation ne suffit pas à faire fonctionner durablement la structure. Lors d'une nouvelle intervention, le DLA les met en relation avec le fond territorial France Active et un prêt de 10 000 euros sans intérêt par le biais du Fonds d'Amorçage Associatif est octroyé à l'association. Pour sa responsable, il s'agit là d'une précieuse opportunité offerte par le DLA "qui met en lien les structures qu'il accompagne avec

d'autres acteurs et qui leur ouvre les yeux sur de nouvelles possibilités, notamment en termes de financements". Et d'ajouter : "grâce à cet apport, l'association n'a connu aucun problème de trésorerie à ce jour".

Le DLA met en lien les structures qu'il accompagne avec d'autres acteurs et leur ouvre les yeux sur de nouvelles possibilités, notamment en termes de financements.

## Ancrer le projet sur le territoire

Pour autant, le parcours du combattant de cette association ne s'arrête pas là ! Dans le cadre de la mise en place de l'APA, une autre exigence s'impose à elle : fournir des budgets prévisionnels au conseil régional pour établir sa tarification. Là encore, l'appui du DLA s'est avéré nécessaire et a permis cette démarche. Un dernier accompagnement est en cours, portant sur la stratégie de communication de l'association. "Nous avons aidé l'association à se lancer ; maintenant qu'elle est en pleine évolution, ce dernier accompagnement vise à asseoir son projet sur le territoire", affirme Hélène Lanson, chargée de mission DLA 62.

Le chiffre d'affaires est passé de **76 000 €** en 2006 à **205 000 €** en 2007. L'emploi a évolué de **3 salariés** (représentant **1 ETP**) en 2006 à **24 salariés** (soit **11 ETP**) aujourd'hui.

## Contrat d'amorçage associatif : Quézako ?

Le Contrat d'amorçage associatif propose aux petites associations en création ou en phase de premier développement, une première marche vers la structuration financière, afin de pérenniser une activité d'utilité sociale créant ou consolidant des emplois. C'est un contrat destiné à financer les petites associations qui ne disposent pas encore de la visibilité suffisante pour obtenir des financements à moyen terme. L'apport est destiné à financer les investissements liés à la création ou au développement de l'association, comme c'est le cas dans l'accompagnement d'Aide et Compagnie.

Pour en savoir plus, consultez le site du Cnar Financement : [www.franceactive.org/default.asp?id=102](http://www.franceactive.org/default.asp?id=102)

A télécharger : la fiche Repère "Le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes" sur [www.avise.org](http://www.avise.org), rubrique Publications, les collections de l'Avise.



PAROLES DE RÉSEAU

# “Permettre aux structures SAP de prendre des points de réassurance”



**Pierre DEMORTIÈRE,**

Directeur  
du Développement  
à l'Una<sup>1</sup>



A l’occasion de ce numéro consacré aux services à la personne, Pierre Demortière, Directeur du Développement à l’Una<sup>1</sup>, premier réseau français d’aide à domicile, revient pour nous sur les enjeux du secteur. Une occasion de rappeler tout l’intérêt du dispositif DLA dans l’accompagnement des structures d’un secteur en pleine mutation.

## Avec plus de 1 200 structures adhérentes, l’Una constitue le premier réseau français d’aide, de soins et de services à domicile. Quels sont vos enjeux pour les années à venir ?

Un premier enjeu réside dans le développement des structures afin de couvrir l’ensemble des besoins, tant auprès des publics fragiles que pour des particuliers. Notre objectif : faire en sorte que toute personne, quel que soit son âge et sa situation sociale, puisse bénéficier de services à la personne. Nous souhaitons notamment développer des solutions en matière de garde d’enfants, à domicile ou en accueil collectif. Mais ce développement passe aussi par la mise en place des services nouveaux, comme par exemple, le transport accompagné pour les personnes âgées.

Plus globalement, un deuxième enjeu consiste à faire en sorte que nos adhérents se positionnent en véritables acteurs du développement de leur territoire et non comme le seul instrument de l’action publique. Là encore, cela suppose de connaître son territoire afin de pouvoir interpeller les pouvoirs publics. Pour faire face à ces enjeux, les structures doivent prendre des points de réassurance : l’outil DLA peut aider à cela.

## Un grand nombre de vos adhérents se sont faits accompagner par le DLA. Quel est, selon vous, l’intérêt de ce dispositif ?

Effectivement, le dispositif est maintenant assez connu, et souvent mobilisé par nos adhérents. Et ce, pour plusieurs raisons : il constitue un outil léger, dynamique, facilement mobilisable, réactif et relativement simple à mettre en œuvre. C’est aussi un outil très bien implanté qui permet aux structures de mieux connaître leur territoire mais aussi de se faire connaître (par les comités d’appui notamment). Souvent, il permet l’émergence de zones de diagnostic partagé du territoire. A plus long terme, il peut contribuer à sortir les structures accompagnées d’une trop grande dépendance avec tel ou tel financeur.

Le DLA contient une dimension pédagogique intéressante pour les administrateurs des structures bénéficiaires. Il permet une mise à distance nécessaire pour faire vivre des projets associatifs. Par exemple, la connaissance que les structures ont de leur public est souvent parcellaire. En favorisant le lien entre les acteurs locaux, le DLA permet aux structures qu’il accompagne d’avoir une vision plus globale des publics.

Enfin, le fait que les DLA soient organisés au niveau départemental est un véritable atout pour nous qui sommes structurés à ce niveau. Cela permet de se coordonner et d’assurer une meilleure cohésion de l’offre.

## Beaucoup d’accompagnements DLA auprès des structures SAP portent sur les questions de GRH. Pourquoi ?

Ce constat est vrai en effet, car les questions de professionnalisation sont au cœur du message politique d’UNA. Le réseau met place un programme ambitieux de modernisation en lien avec la CNSA sur les 3 années qui viennent. Nous allons travailler à la qualité au travers de la certification, au développement de l’offre de services, aux questions de regroupements et de mutualisations, mais aussi à la GPEC<sup>2</sup> et la prévention des risques professionnels. Pour cela, le DLA est un outil précieux car il offre des possibilités locales d’accompagnement, qui permettent à terme une intégration fine sur un territoire auprès d’autres acteurs, et en particulier ceux de l’économie sociale et solidaire.

« Le DLA contient une dimension pédagogique intéressante pour les administrateurs des structures bénéficiaires. Il permet une mise à distance nécessaire pour faire vivre des projets associatifs. »

1. Union Nationale de l’Aide, des soins et des services aux domiciles  
2. Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

SERVICES A LA PERSONNE

# L'homme, une ressource capitale !



Forte parcellisation du temps de travail, croissance d'activités et augmentation du nombre de salariés : l'acquisition de compétences en management des ressources humaines et en organisation constitue le premier enjeu de développement du secteur des services à la personne. D'où l'importance des interventions des DLA sur cette thématique auprès des structures du secteur.

Dans les services à la personne, cette question de la GRH est d'autant plus importante que la ressource humaine est la principale ressource, assez peu de capital étant investi. Savoir gérer ses ressources, c'est donc d'abord, savoir gérer ses ressources humaines. Les nombreux accompagnements DLA réalisés sur ce thème font état de la diversité de cette problématique pour les structures concernées.

types et étudier l'opportunité de mettre en place la modulation du temps de travail.

### Besoin d'encadrement

Autres sujets très présents dans les accompagnements DLA : l'encadrement et le management. Nombreux sont les diagnostics réalisés par les DLA qui font apparaître le besoin d'une meilleure prise en charge de certaines fonctions, tels que la formation, le recrutement, la GPEC<sup>1</sup>, la reconnaissance des compétences. Ainsi, le cœur de l'accompagnement collectif réalisé dans le Rhône (voir article p.1 et 2) touchant à la fois des associations et des entreprises à but lucratif, a porté sur la fonction d'encadrement intermédiaire. Cela correspondait à des besoins de stabiliser la fonction d'encadrement et de sécuriser les parcours professionnels des intervenants. Ont été mis en place des ateliers thématiques concernant la conception d'un référentiel métier, l'élaboration d'outils de GRH (recrutement, évaluation, rémunérations) et l'amélioration des pratiques de management et d'encadrement d'équipes. Suite à cela, l'idée de la mise en place d'un label RH a été proposée et est actuellement en gestation.

### SAP et sport : passe-moi l'emploi !

Dans les structures des secteurs SAP et sport, nombreux sont les emplois à temps partiel subi. La DDTEFP 94 et le DLA du Val-de-Marne ont donc mis en place une action de sensibilisation auprès des structures de ces deux secteurs. Objectif : promouvoir les conditions de pluri-activité pour leurs salariés. Comment ? En identifiant des passerelles pour favoriser des emplois du temps équilibrés et satisfaisants pour les salariés. Pour cela, ils ont organisé des informations collectives en direction des structures des deux secteurs, notamment sur la GPEC<sup>1</sup>.

### Et le droit du travail ?

Première préoccupation des structures accompagnées : le droit du travail (dont la modulation du temps de travail). En témoigne l'exemple d'une association d'aide à domicile du Cher accompagnée par le DLA : suite à la fusion de deux associations faisant mécaniquement augmenter le nombre de salariés et créant des besoins d'homogénéisation du statut des personnels, le DLA est intervenu pour accompagner la mise en place de délégués du personnel, proposer la création de contrats de travail

<sup>1</sup>. Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

## Parole d'un réseau



**Thibault d'Amécourt,**  
Directeur de l'**Uriopss**  
Picardie, en charge  
des actions régionales  
du Cnar Action sociale,  
médico-sociale  
et santé.

### Un défi pour les services à la personne associatifs : coopérer pour maintenir une offre associative dans ce secteur.

Depuis la loi Borloo en 2005 et la mise en place du CESU, le nombre d'emplois dans les services à la personne a explosé. Beaucoup sont associatifs. Le plus souvent ces derniers s'inscrivent dans la logique de l'insertion. Assurer des services de la vie quotidienne à des personnes qui manquent de temps, de disponibilité ou qui n'ont plus la force de les accomplir, est un projet assez simple qui peut permettre à des hommes et des femmes peu qualifiés de pouvoir retravailler durablement.

Mais les services à la personne sont un vrai marché. La concurrence y est de plus en plus forte. L'entreprise associative "services à la personne" se caractérise souvent par sa petitesse et sa fragilité dans sa gestion. Ses coûts de gestion sont parfois trop élevés. Il lui faut évoluer. Sans une démarche volontaire de mutualisation des outils de gestion et de consolidation des emplois, de nombreuses associations de services à la personne courent, à terme, vraisemblablement à la faillite.

En lien étroit avec les fédérations d'associations du secteur des SAP, l'enjeu de demain est de mobiliser les DLA afin de promouvoir sur des territoires pertinents une coopération associative dans le secteur des SAP. Des actions d'accompagnements collectifs et individuels, aideront les associations à se consolider et seront ainsi susceptibles de conforter, de développer les emplois et de promouvoir une réelle professionnalisation de ce secteur.

CHIFFRES CLÉS

# Le DLA au service des services à la personne



Les services à la personne constituent un ensemble de 21 activités effectuées au domicile ou partiellement à domicile. Le panel des activités est très large : il va de l'assistance informatique à l'aide aux personnes âgées, en passant par les activités de ménage.

En 2008, le secteur compte plus de **2 millions de salariés**. 7 salariés sur 10 travaillent chez les particuliers employeurs. La part des salariés travaillant dans les entreprises, associations et établissements publics est en constante augmentation. **16 000 organismes** de services à la personne sont agréés.

## Les mots des services à la personne

### Organisme agréé

Entreprise, association ou établissement public délivrant des services à la personne et ayant obtenu un agrément auprès du préfet.

### Organisme mandataire

Organisme agréé agissant pour le compte des particuliers employeurs, assurant la gestion administrative des salariés.

### Organisme prestataire

Organisme agréé fournissant des prestations facturées de services à la personne.

### Particulier employeur

Particulier qui conclut un contrat de travail avec un salarié dans le cadre des services à la personne. Il peut bénéficier de Cesu préfinancés avec lesquels il rémunère un intervenant salarié.

### Agrément simple

L'agrément simple est une autorisation délivrée par le préfet de département du siège social de l'organisme ; il est facultatif, mais son obtention permet d'ouvrir droit, au bénéfice des organismes et de leurs clients ou usagers, à des avantages fiscaux et sociaux.

### Agrément qualité

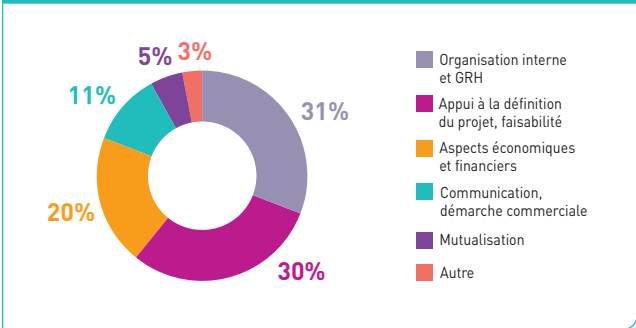
L'agrément qualité est une déclinaison de l'agrément simple, pour lequel l'exigence de qualité est renforcée en raison de la fragilité des publics auxquels sont délivrées les prestations de services. L'agrément qualité est lié au respect de critères définis dans un cahier des charges auquel les organismes demandeurs doivent se conformer strictement.

## Un secteur très représenté dans les accompagnements

Depuis la mise en place du DLA en 2002, **plus de 2 200 accompagnements** (collectifs ou individuels) ont été réalisés auprès de structures du secteur des services à la personne. Un secteur en forte progression qui représentait en 2007 plus de 13 % des accompagnements réalisés (soit le troisième secteur le plus représenté derrière l'insertion et la culture).

En 2008, les structures du secteur ont été principalement accompagnées sur les questions de GRH (31% des accompagnements réalisés), ainsi que sur l'appui à la définition du projet et les études de faisabilité (30%).

## Thématiques des accompagnements SAP en 2008



### A télécharger :

- La fiche pratique de gestion du Cnar Social, "Les chiffres clés des services à la personne : activité, emplois, acteurs", qui propose une synthèse des principales données chiffrées marquant l'évolution de ce secteur : [www.uniofpss.asso.fr](http://www.uniofpss.asso.fr)
- La fiche Repère "Services à la personne : Etat des lieux, enjeux et perspectives" sur [www.avise.org](http://www.avise.org), rubrique Publications, les collections de l'Avise



## LA VIE DU DISPOSITIF

### Partenariat DLA / FJT en Midi-Pyrénées : valoriser la fonction socio-éducative des FJT



Favoriser l'autonomie des jeunes, les sociabiliser par l'habitat, faciliter leur accès à l'emploi, à la formation et à la santé... : la fonction socio-éducative est une mission essentielle des Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT). Par exemple, l'offre de services des FJT en matière de restauration est un enjeu majeur pour les FJT. Elle est un vecteur de mixité sociale en même temps qu'un support d'ouverture sur le territoire. Elle crée de la rencontre et de la convivialité par un brassage de tous les publics : jeunes en formation, jeunes travailleurs, travailleurs handicapés, étudiants, usagers extérieurs...



Or, ce rôle social des FJT est peu valorisé : c'est le constat dressé par les nombreux diagnostics de DLA réalisés auprès de ces structures en Midi-Pyrénées. Mise à part la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), rares sont en effet les partenaires qui soutiennent ces actions socialisantes.

C'est pourquoi un accompagnement régional par les DLA a vu le jour fin 2008 autour du rôle socio-éducatif des FJT. Objectif : rendre plus professionnelles les pratiques des opérateurs, sensibiliser et mobiliser les dirigeants des structures à l'importance de l'apport socio-éducatif des foyers et encourager la cohérence régionale des pratiques de chaque structure. Au total, 11 des 17 FJT de la région Midi-Pyrénées sont concernés par cet accompagnement.

Preuve de la pertinence du besoin de valorisation de l'apport des FJT en terme socio-éducatif : un projet de capitalisation transrégional est en préparation avec le DLA et les Unions Régionales pour l'Habitat des Jeunes (URHAJ) en Midi-Pyrénées, Languedoc-Roussillon, Auvergne, PACA. Avec pour objectif, à terme, de capitaliser les accompagnements réalisés par les DLA et les URHAJ, d'identifier et de diffuser de bonnes pratiques permettant la montée en compétences et en autonomie des dirigeants de FJT sur cette question.

## RESSOURCES EN LIGNE



### PLAN 2 DES SERVICES À LA PERSONNE

Dans la continuité de celui lancé par Jean-Louis Borloo en 2006, le Plan 2 des services à la personne, présenté ce 24 mars 2009, se décline en onze mesures et a pour principaux objectifs de soutenir la création d'emploi dans le secteur (objectif de 100 000 emplois créés par an), poursuivre la professionnalisation des acteurs, améliorer la qualité des emplois et enfin, simplifier et démocratiser l'usage du Chèque Emploi Service Universel (CESU).

À télécharger sur [www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr), rubrique Actualité, les plans de développement



### PARTENARIATS INNOVANTS ENTRE DLA ET TERRITOIRES DE PROJETS

Parce qu'il s'avère déterminant de renforcer le lien entre les associations, de favoriser leur travail en réseau et d'associer les acteurs locaux dans l'accompagnement des structures associatives, le Cnar Environnement publie une série d'exemples de partenariats innovants entre DLA et territoires de projets (Pays, Parcs naturels régionaux...) contribuant à relever ce défi.

À télécharger sur [www.cnarenvironnement.org](http://www.cnarenvironnement.org), rubrique Outils / Ressources



### FICHES PRATIQUES DE GESTION

Le Cnar Social publie 3 nouvelles fiches pratiques de gestion portant sur :

- la tarification
- la régulation : pluri-annualité budgétaire et CPOM (Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens)
- la fiscalité : la taxe d'habitation due par les associations et fondations

À télécharger sur le site du Cnar Social : [www.uniopss.asso.fr](http://www.uniopss.asso.fr)



### LIVRE BLANC "DÉVELOPPER L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL"

Ce document propose une vision et un plan d'action pour développer l'entrepreneuriat social (nouvelles alliances, nouveaux outils, nouvelles propositions...). Il présente également 15 premières initiatives sur lesquelles les uns et les autres peuvent s'engager.

À télécharger sur [www.avise.org](http://www.avise.org), rubrique Publications, hors collections



Avec le soutien de



**Directeur de la publication :** Patrick Gèze - **Comité éditorial et coordination :** Sandrine Aboubadra, Brigitte Bruneau, Florent Duclos, Marie Lamy, Karim Zerguit, Emmanuelle Delforge, Virginie Hérail - **Rédaction :** La Pirogue, Marie Lamy - **Conception et réalisation :** Groupe Baton Rouge - Poly Print Agence - **Impression :** Imprimerie Comelli, sur papier satimat green (50 % de fibres recyclées) - **Crédit photos :** Avise - Chlorophylle / Sam Shapiro (Fotolia) - **ISSN :** 1969-167X - **Dépôt légal :** Mai 2009