

D.E.S.I.R.

Développement de l'Economie Sociale Inter Régional

Portrait des Services A la Personne de l'Economie Sociale et Solidaire en Nord-Pas de Calais

Avec le soutien de :

Sommaire

Les SAP de l'ESS : définitions et éléments de contexte	3
Définitions	3
Historique des SAP de l'ESS.....	3
Les acteurs de l'offre.....	4
Les enjeux du secteur.....	4
L'offre de services des SAP de l'ESS	4
L'offre de services	4
Les modalités de fourniture de l'offre	5
La structuration des SAP de l'ESS	6
La branche régionale des SAP associatifs : le READ	6
Une nouvelle instance régionale de représentation politique : le CPRE	6
Les fédérations et réseaux	6
Les enseignes de l'ESS.....	9
Tableau récapitulatif des fédérations et réseaux de SAP de l'ESS du Nord-Pas de Calais	10
Les organismes publics et parapublics spécialisés	11
Le CLIC	11
L'ANSP	11
Les Missions d'Appui au Développement des SAP	11
Les politiques de régulation des SAP	12
Les politiques de solvabilisation.....	12
Les politiques de contrôle qualité.....	14
Les politiques d'insertion par l'emploi.....	15
L'autorégulation par les acteurs des SAP de l'ESS	16
Les critères d'adhésion aux enseignes, réseaux et fédérations de SAP de l'ESS	16
Les normes et labels des SAP	16
Les perspectives des SAP de l'ESS.....	17
Les potentiels de développement.....	17
Les contributions de la CRESS	17

Les SAP de l'ESS : définitions et éléments de contexte

Définitions

Les SAP

Selon la définition apportée par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP - voir ci-après), **les services à la personne (SAP) regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des citoyens à leur domicile.** Ils connaissent une forte croissance, correspondant à une demande sociale importante et diversifiée, à laquelle les entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS) sont historiquement les premières à avoir apporté une réponse.

Les SAP de l'ESS

Le secteur de l'ESS peut être défini simplement : il s'agit de l'ensemble des activités entreprises selon des **principes démocratiques**, dont la finalité première n'est pas la rémunération du capital mais la **réponse à des attentes non ou mal satisfaites** (J.F. DRAPERI, Maître de conférence en sociologie et directeur du Centre d'économie sociale Travail et société (CESTES) au CNAM, et Rédacteur en chef de la *Revue internationale de l'économie sociale* (Recma).

De par leurs valeurs, les entreprises de l'ESS contribuent à la fois à la richesse économique et au mieux-être social. Elles sont particulièrement actives dans les secteurs d'activité tels que les services sociaux, la santé, l'assurance, l'éducation, la formation, les loisirs, la culture... de fait l'ensemble de l'activité sociétale.

Les « SAP de l'ESS » sont donc constitués des associations et des coopératives prestataires de services à la personne.

Historique des SAP de l'ESS

Une implantation associative de longue date

Il y a 50 ans, bien avant que l'économie marchande ne s'empare de ce secteur, **l'ESS a été la première à apporter des réponses innovantes et solidaires aux besoins** non couverts en matière de SAP. Une organisation spontanée des mères, entre elles, liée à la garde d'enfants durant les heures travaillées, ou à la suite d'une nouvelle maternité, a conduit à des associations d'entraide mutuelle. Depuis, les SAP se sont organisés et développés dans un esprit et sous des statuts associatifs, mutualistes ou coopératifs, c'est-à-dire **sous forme de sociétés de personnes et non de capitaux, en se préoccupant particulièrement des personnes les plus fragiles.**

C'est sans conteste la capacité des personnes actrices et citoyennes à se fédérer et à s'organiser en réseau qui sert de ferment à la solidarité sociale et de source d'innovation, comme en témoignent les SAP. (Dominique CREPEL, Président de la CRESS Nord-Pas de Calais)

Un développement du secteur récent

Les SAP emploient aujourd'hui plus de 1,9 million de personnes. C'est le secteur de l'économie française dont **la croissance a été la plus forte au cours des quinze dernières années en terme de création d'emplois.**

Observatoire Régional de l'ESS

Dans la région Nord-Pas de Calais, les SAP ont engendré 44,6 millions d'heures travaillées en 2005, soit 27 900 équivalents temps pleins (ETP), dont 14,5 millions d'heures prestées (9 100 ETP) et 30,1 millions d'heures en emploi direct (emploi de gré à gré ou mandataire). 71 000 personnes sont salariées du secteur.

Ce dynamisme mérite d'être souligné, quand la majeure partie des emplois ainsi créés sont des **emplois de proximité non délocalisables, nécessitant la mise en place de relations de confiance.**

Les acteurs de l'offre

- Le gré à gré est le premier acteur de l'offre, avec 85% des emplois en 2008 (moyenne nationale)
- Les associations, de part le contexte historique, demeurent le premier acteur d'une offre de services structurée
- Les établissements publics, représentés par les Centres Communaux d'Action Sociale (C.C.A.S.) et les Syndicats Intercommunaux à Vocation Multiples (S.I.V.O.M.)
- Les entreprises privées demeurent, à ce jour, peu présentes sur le marché des services à la personne mais tendent à se lancer sur les segments de marché rentables tels les cours particuliers, le ménage auprès des actifs...
- Les franchisés
- Les coopératives d'activités et d'emploi

Les enjeux du secteur

- L'évaluation du poids du secteur
- L'amélioration des dispositifs de solvabilisation
- La professionnalisation
- La qualité de la prestation
- La qualité de l'emploi
- La promotion des entreprises de l'ESS

L'offre de services des SAP de l'ESS

L'offre de services

L'ANSP distingue 3 grands domaines de services :

- **les services à la famille** : garde d'enfants, accompagnement des enfants dans leurs déplacements, soutien scolaire, cours à domicile, assistance informatique et Internet, assistance administrative, garde-malade, etc. ;
- **les services de la vie quotidienne** : travaux ménagers, collecte et livraison de linge repassé, préparation de repas à domicile, livraison de repas ou de courses à domicile, petits travaux de jardinage, petit bricolage, gardiennage, entretien et surveillance temporaires des résidences principales et secondaires, mise en relation et distribution de services, etc. ;

Observatoire Régional de l'ESS

- **les services aux personnes dépendantes** : assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement dans les promenades et les actes de la vie courante, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques à domicile, soins et promenade d'animaux domestiques, etc.

Les modalités de fourniture de l'offre

Le Service Prestataire

Le service prestataire constitue un mode de fourniture classique du service à domicile. **L'intervenant à domicile est directement employé par la structure de services**, dont les missions imparties sont les suivantes :

- réaliser l'évaluation individuelle de la situation du demandeur de l'aide, déterminer les missions et les tâches confiées aux aides à domicile et aux auxiliaires de vie dans le cadre du projet d'accompagnement de la personne, déterminer les modalités administratives et financières du cadre de la prise en charge pour les personnes concernées ;
- encadrer les équipes d'aide à domicile, déterminer le contenu des missions, assurer le suivi de la prise en charge et organiser la planification des interventions ;
- assurer la continuité du service, en prévoyant le remplacement des intervenants (*week-end, vacances, maladie, etc....*) ;
- assurer la coordination des interventions au domicile de la personne aidée, tant avec les acteurs sanitaires et sociaux qu'avec les personnes de l'entourage proche.

Le Service Mandataire

Le service est dit « mandataire » si l'organisme mandataire de services prend en charge les procédures administratives liées au statut d'employeur, alors que **l'intervenant à domicile est employé directement par le particulier**.

Le service mandataire a donc deux fonctions :

1. **le placement de travailleur**. Une fois l'analyse de la demande effectuée, il doit sélectionner et proposer du personnel à l'employeur (le bénéficiaire de l'aide). En cas d'absence du salarié, le service recommande un remplaçant à l'employeur. Le service mandataire veille à ce que la qualification et les compétences correspondent aux besoins des particuliers.
2. **l'accomplissement des formalités administratives**. Une fois que le particulier employeur a pris la décision d'embaucher le salarié, le service mandataire réalise les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ce salarié. Ces formalités sont accomplies au nom et pour le compte du particulier employeur.

A la différence du gré à gré, les services mandataires ont le devoir d'orienter les personnes vers le service le plus adapté à partir de l'analyse des besoins et porter à la connaissance du particulier employeur les avantages et les inconvénients du recours au service mandataire.

La Mise à Disposition

On parle de mise à disposition lorsque l'employeur du salarié est la structure. Toutefois, le salarié doit rendre des comptes, non seulement, à la structure mais également au particulier.

La structuration des SAP de l'ESS

La branche régionale des SAP associatifs : le READ

Association loi 1901, le **Regroupement des Employeurs de l'Aide à Domicile** (READ) est l'antenne régionale du syndicat des employeurs de l'aide à domicile pour le Nord-Pas de Calais. Ce collège réunit ainsi les fédérations ADMR, ADESSA et UNA, dans leur déclinaison régionale, ces 3 fédérations étant nationalement représentées au sein de l'Union Syndicale de Branche (USB).

Branche professionnelle des SAP associatifs, le READ est un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics régionaux.

Une nouvelle instance régionale de représentation politique : le CPRE

Présidée par Jean Pierre Rohart, actuel président de fédération 59 de l'ADMR, la **Commission Paritaire Régionale de l'Emploi** (CPRE) est un organe politique regroupant les fédérations du domaine d'activité des SAP, et les syndicats d'employeurs et de salariés. Elle a pour fonction de négocier avec l'Etat et les collectivités territoriales en vue de la constitution des plans régionaux de formations et de qualification du domaine des SAP.

Les fédérations et réseaux

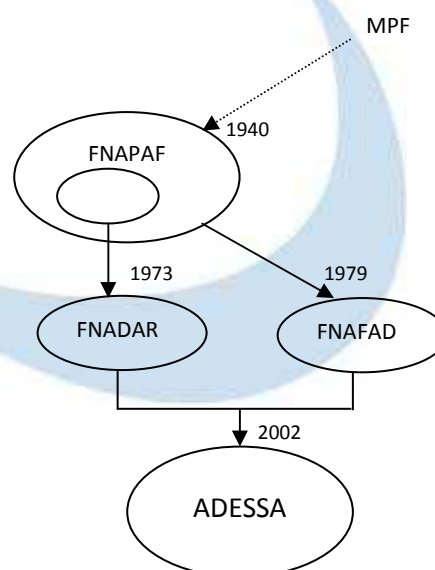
Les fédérations et les réseaux des SAP ont vocation à promouvoir le secteur de l'aide à domicile, faciliter la communication entre les instances étatiques et les structures exerçant dans le secteur des services à la personne, et enfin relayer les informations propres au secteur auprès de ses adhérents.

L'adhésion, dont le coût est variable selon la taille de la structure, est la contrepartie de ces services.

ADESSA UR Nord-Pas de Calais-Picardie

La création de la fédération ADESSA, « être à côté de » en latin, date du 1er janvier 2002. Elle est issue de la fusion de la FNADAR (Fédération Nationale d'Aide à Domicile aux Retraités), et de la FNAFAD (Fédération Nationale d'Aide Familiale A Domicile), elles-mêmes issues de la FNAPAF, la Fédération Nationale des Associations Populaires de l'Aide Familiale, constituée dans les années 1940.

L'ADESSA est structurée en unions régionales d'associations adhérentes, dont les ADAR et AFAD. Si l'**Union Régionale Nord-Pas de Calais-Picardie** fédère une vingtaine d'associations, la Fédération nationale regroupe 270 associations, couvrant 83 départements et employant 35 000 salariés, directement ou non (environ 20 000 salariés sont prestataires pour les associations, et 15 000 sont mandatés auprès de particuliers-employeurs), pour un total de 17 000 équivalents temps plein. **166 000 personnes ou familles ont ainsi profités des 25 millions d'heures prestées** par les associations adhérentes du réseau ADESSA.



Observatoire Régional de l'ESS

L'ensemble des AFAD n'ayant pas souhaité adhérer à la déclinaison régionale de l'ADESSA, des Unions régionales des AFAD (URAFAD) coexistent avec l'ADESSA UR dans certaines régions, comme en Nord-Pas de Calais.

Le champ d'activités de la fédération ADESSA et de son réseau couvre aussi bien les services relevant de l'action sociale auprès de publics fragilisés, que l'ensemble du champ des services à la personne définis par la loi du 26 juillet 2005.

ADMR du Nord

Issue du Mouvement Familial Rural (MFR), qui a initié à partir de juillet 1945 un nouveau service d'aide familiale en milieu rural constitué en association (il s'agit alors de l'AFR, l'Association des Aides Familiales Rurales), la fédération **Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR)** naît officiellement en 1976, avec l'adoption du nouveau sigle.

Présente dans toute la France, l'ADMR constitue aujourd'hui un réseau de proximité à couverture nationale, représenté par son Union nationale, auquel adhèrent 3 250 associations locales regroupées en fédérations départementales. L'ADMR fédère ainsi 265 000 adhérents, parmi lesquels 110 000 bénévoles actifs, et emploient **90 000 salariés** (dont 69 000 aides à domicile), **qui réalisent 90 millions d'heures d'intervention à domicile auprès de 585 000 clients-adhérents.**

Outre son cœur d'activités « historique » : l'aide à la vie quotidienne, l'ADMR intervient à présent dans les domaines de l'action socio-éducative, de la santé (services de soins infirmiers à domicile et de centres de soins) et du développement local.

A DOMICILE Régional

A DOMICILE Fédération nationale représente près de 150 associations ou organismes qui gèrent 250 structures d'aide, de services à la personne et de soins à domicile.

Le mouvement prend naissance en 1920 lors de la création de la première association « Aide aux Mères » à Paris. Dès 1927, l'association de Paris, avec celles de Lyon, Angers, Marseille, Limoges, Roubaix, Lille, Tourcoing, constituées depuis, se regroupent et fondent la Fédération Nationale des Associations pour l'Aide Mères et aux Familles à Domicile (AFMD). Après une modification de ses statuts en 1994, correspondant à un élargissement de ses domaines d'intervention et donc de ses critères d'adhésion, la fédération change de nom en 1999, afin d'entériner cette évolution, et devient la Fédération Nationale d'Aide et d'Intervention A Domicile (FNAID).

L'année 2005 marque un dernier tournant puisque la fédération concrétise sa vocation d'organisation généraliste en alliant le réseau d'aide à domicile (FNAID) à celui du soin à domicile (UNACSS), A DOMICILE Fédération nationale naissant de cette union.

COORACE Nord-Pas de Calais

Créé en 1985, le COORACE, pour **Coordination Régionale des Organismes d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi**, œuvre en faveur de l'intégration par l'emploi des personnes en situation précaire, du développement économique et de la création d'activités. Ils comptent aujourd'hui plus de 500 adhérents (dont 63 en NPdC) issus des différentes familles de l'ESS (*Associations Intermédiaires (AI) ; Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI) ; Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI) ; Entreprises d'Insertion (EI) ; Proxim'Services, Organismes Agréés Service à la Personne regroupés sous cette marque ; Centres de formation, groupements d'employeurs, etc.*)

Observatoire Régional de l'ESS

UNA Nord-Pas de Calais

Forte de ses 1 218 structures adhérentes, l'**Union Nationale des Aides, des Soins, et des Services aux Domiciles** constitue le 1^{er} réseau des SAP de France.

La majeure partie d'entre elles sont des associations loi 1901, mais le réseau comprend aussi des structures publiques territoriales (Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale, services municipaux), des organismes mutualistes, des Fondations ou encore des Comités Croix Rouge. Souvent polyvalentes ces structures gèrent plusieurs types de services auprès de différents publics.

L'UNA se décline en fédérations régionales et départementales. Ainsi, l'**UNA Nord** constitue la plus importante fédération de l'aide à domicile, des soins à domicile et des services à la personne du département. Elle fédère 45 structures employant 6 000 salariés, et intervenant 5 113 500 heures auprès de 23 000 bénéficiaires. L'**UNA Pas de Calais** regroupe quant à elle une trentaine d'associations sur le département. Leur présence dans les départements a notamment été renforcée à partir de 2002, lors de la mise en place de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

URIOPSS Nord-Pas de Calais

Créée en 1948, l'**Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux** regroupe la plupart des associations et organismes privés non lucratifs de l'action sanitaire, médico-sociale, et sociale de la région Nord – Pas de Calais (948 associations, établissement et services).

Elle appartient à un réseau de 22 unions régionales et d'une union nationale, l'UNIOPSS reconnue association d'utilité publique.

Ses champs d'intervention sont multiples : Vie associative, Emploi et RH, Décentralisation et réforme de l'Etat, Protection sociale, Service à la personne, Lutte contre les exclusions, Enfance, jeunesse, famille, Santé, Social et médico-social, Personnes handicapées, Personnes âgées

URSCOP Nord-Pas de Calais / Réseau « Coopérer pour entreprendre – Grand Nord »

Scop Entreprises est un Mouvement et un réseau d'appui technique au service des SCOP (Sociétés Coopératives de Production) et des SCIC (Sociétés Coopératives d'Intérêt Collectif) adhérentes et de leurs salariés coopérateurs. Il s'organise régionalement en 12 Unions régionales (URSCOP).

Les **Coopératives d'Activités et d'Emploi** (CAE) sont des SCOP du réseau Scop Entreprises, qui accueillent et accompagnent des demandeurs d'emploi et entrepreneurs individuels. Projet collectif de mutualisation et de coopération, chaque CAE est une entreprise qui se construit progressivement pour répondre aux besoins de ses entrepreneurs et qui évolue avec le développement de leurs activités. Ces CAE se sont elles-mêmes constituées en réseau : « **Coopérer pour entreprendre** », qui regroupe 42 CAE dans toute la France

Dans le Nord-Pas de Calais, les 4 CAE de la région se sont regroupées au sein du réseau « **Coopérer pour Entreprendre - Grand Nord** ». Deux d'entre elles relèvent du champ des SAP : ALTERNA, fondée en mai 2007 et située à Arras (Pas de Calais), et DOM'EN NORD, créée en juin 2007 et basée à Lambersart (Nord). Entre autre mission, les CAE s'efforcent de développer de nouveaux services sur les territoires les moins attractifs pour le secteur marchand classique, et notamment les zones rurales insuffisamment densifiées ainsi que les zones urbaines sensibles.

Observatoire Régional de l'ESS

SYDO

SYDO est un **réseau régional associatif de fédérations ou d'unions associatives du secteur de l'aide à domicile**. Créé en 1996, il compte parmi ses adhérents 6 fédérations ou unions du Nord-Pas de Calais (ADESSA, COORACE, Fédération ADMR du Nord, A DOMICILE Régional, URAFAD et URIOPSS), représentant elles-mêmes 120 associations, ainsi que 2 membres associés, dont la CRESS NPdC.

Davantage implanté dans le département du Nord, SYDO s'organise actuellement en 8 antennes territoriales, et s'ouvre sur le département du Pas de Calais.

Ses missions s'articulent autour de 3 axes : l'amélioration de la qualité des services prestés (accompagnement des associations à la certification NF X 50-056, formations à l'audit interne, GPEC, ...), l'animation du réseau (Observatoire, site internet, journées d'échanges, Chèque Sortir Plus), et l'aide aux aidants familiaux.

Les enseignes de l'ESS

Les enseignes nationales des réseaux d'aide à domicile ou de services à la personne ont pour missions de contribuer à une meilleure visibilité de l'offre de services à la personne et d'apporter de l'activité aux associations affiliées.

Pour ce faire, elles oeuvrent à la mise en relation ou à l'orientation des particuliers vers les structures de services à la personne via la création de plateformes. Certaines enseignes facturent aux particuliers la mise en relation avec un acteur de l'offre.



L'intégration à l'enseigne de l'entreprise de SAP se fait par référencement. Ce dernier peut être gratuit ou payant, selon les enseignes. En outre, chacune possède ses propres critères.

Les principales enseignes (nationales) des SAP de l'ESS sont :

- **A Domicile Services** (A Domicile Fédération nationale, FFBA, DomPlus)
Site : <http://www.domicileservice.net/>
- **Fourmi Verte** (Familles Rurales, Groupama, MSA)
Site : <http://www.fourmi-verte.fr/>
- **France Domicile** (Mutualité Française, UNA, UNCCAS)
Site : <http://www.francedomicile.fr/>
- **Personia** (ADMR, Crédit Mutuel, AG2R)
Site : <http://www.personia.org/>
- **Serena** (Groupe Caisse d'Epargne, MAIF, MACIF, MGEN)

Observatoire Régional de l'ESS

Tableau récapitulatif des fédérations et réseaux de SAP de l'ESS du Nord-Pas de Calais

	ADESSA UR NPdC-Picardie	ADMR Nord	A DOMICILE Régional	COORACE NPdC	UNA NPdC	URIOPSS NPdC	URSCOP NPdC	SYDO
Dénomination	X	Aide à Domicile en Milieu Rural	X	Coordination Régionale des Organismes d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi	Union Nationale des Aides, des Soins, et des Services aux Domiciles	Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux	Union Régionale des Scop (mouvement Scop Entreprise)	X
Logos								
Site web	UR_nordpdc@federati-on-adessa.org	www.admr.org	www.federationadomicile.org	www.coorace.org	www.una-nord.fr www.unapasdecals.fr	www.uriopss-npdc.asso.fr	www.scop.coop	www.sydo.org
Date de création	2002	1976	2005	1985		1948		1996
Domaines d'activité	Services auprès de publics fragilisés (action sociale) SAP tels que définis par la loi de juillet 2005	Aide à la vie quotidienne, action socio-éducative, santé et développement local	Aide et interventions à domicile ; Centre de soins infirmiers, Services de soins infirmiers à domicile	Intégration par l'emploi des personnes en situation précaire, Développement économique et création d'activités	Aide à domicile auprès des personnes âgées, Aide aux familles, T.I.S.F., Auxiliaires de vie, S.S.I.A.D., H.A.D., Centres de soins	Service à la personne, Lutte contre les exclusions, Santé, Social et médico-social, Pers. handicapées, Pers. âgées, ...	<i>Diversifiés</i> Pour les SAP : soins à domicile et prestations de confort en zones rurales ou ZUS notamment	Accompagnement qualité et animation du réseau (mise en relation, Observatoire, sensibilisation et information, ...)
Nombre d'adhérents*	270 associations	3 250 associations	150 associations	500 (AI, ETTI, ACI, EI)	1 218	948 associations, établissements et services	4 CAE dans le réseau « Coopérer pour Entreprendre - Grand Nord »	120 associations
Nombre de professionnels*	20 000 +15 000 mandataires	90 000			144 000			9 000
Nombre de bénéficiaires*	166 000	585 000			805 000			60 000
Autre					1 ^{er} réseau SAP de France ; fédération régionales + départementales	Réseau de 22 URIOPSS + UNIOSS	Scop Entreprises = réseau de 12 URSCOP + « Coop. pour Entreprendre »	8 antennes territoriales (NPdC)

Les organismes publics et parapublics spécialisés

Le CLIC

De par l'absence de dispositif d'accompagnement, les aidants sont souvent seuls face aux difficultés liées à la maladie de leur proche. Ce besoin d'accompagnement des aidants a été longtemps sous-estimé ou inapproprié.

C'est pourquoi le **Centre Local d'Information et de Coordination** s'est donné pour mission de mettre en place des temps dédiés de soutien psychologique aux aidants afin qu'ils puissent discuter et agir avec des professionnels et des personnes dans des situations similaires.

L'ANSP

L'**Agence Nationale des Services à la Personne** est chargée de promouvoir le développement et la qualité des services à la personne.

Sur le plan administratif, elle coordonne l'activité de l'ensemble des 18 ministères concernés par le secteur des services à la personne. L'objectif est que l'ensemble des acteurs du secteur puisse identifier un acteur unique et que l'action administrative agisse en synergie, grâce à l'efficacité et à la simplicité des procédures mises en œuvre.

Outre la coordination d'ensemble de l'action administrative qui lui est dévolue, l'ANSP exerce une mission générale d'appui et de pilotage des initiatives liées à la promotion et au développement de l'emploi dans le secteur des services à la personne, en lien avec l'ensemble des partenaires concernés et des collectivités locales.

Les objectifs de l'ANSP sont fixés par un contrat d'objectifs et de moyens défini pour 2007-2009. Ses missions sont fixées par l'article D.129-16 du code du travail, et tiennent en 6 points :

1. Soutenir l'émergence de nouveaux services
2. Favoriser la promotion et la qualité des services
3. Assurer un rôle d'observatoire statistique
4. Impulser la négociation collective
5. Assurer le développement du C.E.S.U.
6. Assurer l'information

Les Missions d'Appui au Développement des SAP

La **Mission territoriale d'appui au développement des SAP** est créée dès juin 2005 sur la métropole lilloise, sous l'impulsion conjointe du Département du Nord et de l'Etat (représenté par son délégué départemental ANSP), afin d'implémenter efficacement la future loi BORLOO sur les SAP. Elle est portée par l'association Réussir l'Insertion et l'Emploi (labellisée Maison de l'Emploi de Lille-Hellemmes-Lomme-Armentières en novembre 2006).

Au vu de son bilan intermédiaire, le Département du Nord et l'Etat ont ensuite souhaité d'une part, la création de 2 autres missions territoriales (sur la Flandre et le Sud du département), et d'autre part, la mise en place d'une **Mission départementale**, chargée d'en assurer l'animation et la coordination.

Observatoire Régional de l'ESS

Les Missions territoriales, avec l'appui de la Mission départementale, portée par la Maison de l'Emploi de Lille-Lommes-Hellemmes-Armentières, ont pour principal objectif la **création de 2 000 emplois durables dans les SAP d'ici 2009, dont 1 000 en faveur d'allocataires du RMI**. Elles se déclinent en 5 axes d'intervention :

1. sensibiliser les prescripteurs de l'emploi aux métiers et activités des SAP ;
2. mobiliser les employeurs du secteur et aider au recrutement et à la formation de leurs salariés, et au développement de leur activité ;
3. mobiliser et préparer les demandeurs d'emploi aux métiers des SAP, par la création de **Cellules Emplois** dédiées, conjointement avec Pôle Emploi ;
4. appuyer les réseaux d'accompagnement à la création d'activité dans le champ des SAP ;
5. capitaliser et assurer la prospective sur le secteur.

Les politiques de régulation des SAP

Les politiques de solvabilisation

C.E.S.U. bancaire

Le **Chèque Emploi Service Universel bancaire** est un moyen de paiement des SAP qui vise à faciliter la procédure administrative du particulier-employeur. Similaire à l'utilisation à un chéquier classique, le CESU est émis par les établissements bancaires conventionnés par l'Etat¹, et peut être perçu en rétribution de la prestation d'un organisme prestataire ou d'un salarié employé directement par le particulier.

Le CESU présente l'avantage de simplifier considérablement les démarches administratives du particulier-employeur. Seule contrainte : la prestation rémunérée doit être éligible comme activité entrant dans le champ des services à la personne.

C.E.S.U. pré financé

Disposition particulière du CESU bancaire, le **Chèque Emploi Service Universel pré financé** a pour objectif de favoriser la solvabilisation des services à la personne.

Destiné aux particuliers employeurs, ce CESU est émis par un organisme habilité¹ ou l'agence nationale des services à la personne, et est financé en partie ou en intégralité par l'employeur, le comité d'entreprise, la caisse de retraite, les collectivités territoriales, le C.C.A.S., les organismes de sécurité sociale.... Il permet de rémunérer une prestation de services à la personne en gré à gré, une assistante maternelle agréée, ou une garde d'enfant à domicile², ou encore, rémunérer les prestations d'un organisme agréé. Pour être rétribuée par le CESU pré financé, la prestation doit être réalisée au domicile du bénéficiaire, sauf dans le cas de la garde d'enfants de moins de 6 ans.

¹ 7 organismes sont habilités à délivrer le C.E.S.U. : Accor Services France (en partenariat avec le Groupe Caisse d'Epargne), AXA, La Banque Postale (Groupe La Poste), Chèque Domicile (Groupe Chèque Déjeuner), Domiserve (filiale des groupes Axa et Dexia Crédit Local), Natexis Intertitres (Groupe Banque Populaire), et Sodexo Chèques et Cartes de Services.

² Dans ce cas, l'employeur doit adresser les volets sociaux au Centre PAJEMPLOI ou sa déclaration nominative trimestrielle à l'U.R.S.S.A.F.

Observatoire Régional de l'ESS

Le financement des services à la personne via le CESU pré financé présente l'avantage pour les organismes co-financeurs d'être exonéré de cotisations sociales dans la limite d'un plafond annuel de 1 830€ par bénéficiaire. En outre, l'entreprise qui octroie des CESU pré financé à ses salariés bénéficie d'un crédit d'impôt de 25% des aides versées dans la limite de 500 000€ par exercice. Enfin, le financement du CESU pré financé constitue une dépense déductible des recettes pour un taux de 33%.

Le CESU pré financé présente également 2 particularités fiscales. D'une part, une personne titulaire de CESU pré financés peut utiliser ce titre de paiement pour un membre de sa famille éligible au dispositif de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et bénéficier en son nom de la réduction d'impôt. D'autre part, la participation de l'entreprise co-financeur n'est pas imposable au titre de l'impôt sur le revenu.

« En 2 ans, le CESU a atteint un volume d'émission que le Titre-Restaurant a mis 7 ans à atteindre, et le Chèque Vacances, 10 ans. », constate Aurélien SONET, Président de l'APECESU, l'Association Professionnelle des Emetteurs de CESU. Ainsi, en 2008 :

- 330 millions d'euros de titres CESU pré financés auront été émis (x4 en 2 ans)
- par 12 300 financeurs (entreprises, collectivités, Etat, mutuelles, ...)
- auprès de 462 000 bénéficiaires
- finançant par ce biais 67 000 emplois
- pour un surcoût net estimé à 3 millions d'euros pour l'Etat

A.P.A.

L'**Allocation Personnalisée d'Autonomie** est une aide accordée aux personnes âgées de 60 ans ou plus en situation de perte d'autonomie, nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie. L'attribution de l'APA n'est pas liée à une condition de ressources. Toutefois, ces dernières sont prises en compte lors de l'établissement du montant de l'APA attribué.

Ce montant est déterminé :

- en fonction des besoins relevés par le plan d'aide et de la nature des aides nécessaires (*notamment, rémunération de l'aide à domicile, paiement de services rendus par des accueillants familiaux agréés, frais de transports éventuels*),
- en fonction des revenus (certaines ressources étant exclues du calcul, telle que les *prestations en nature des assurances maladie, maternité, invalidité, d'accidents du travail ou accordées au titre de la CMU, les allocations logement, le capital décès, la retraite du combattant, certaines rentes viagères*).

Le dossier de demande est délivré par les services du Conseil Général du département ou les organismes de sécurité sociale, sociaux ou médico-sociaux (notamment les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale), de mutuelles ou de services d'aide à domicile, qui ont conclu une convention avec le département. La demande est instruite par une équipe médico-sociale.

Le montant maximum mensuel du plan d'aide s'élève à :

- 1 212,50 € en cas de classement en GIR 1 (dépendance la plus lourde),
- 1 039,29 € en GIR 2,
- 779,47 € en GIR 3,
- 519,64 € en GIR 4.

Observatoire Régional de l'ESS

Le montant effectivement attribué est variable, puisque la situation et les ressources du bénéficiaire sont prises en compte. En outre, les règles de calcul présentent des différences selon que celui-ci réside au domicile ou en établissement.

Une somme reste à la charge du bénéficiaire (le "ticket modérateur") sauf si ses revenus sont inférieurs à 682,67 EUR par mois.

L'APA peut se cumuler avec les aides facultatives des organismes de sécurité sociale, conseils généraux et communes, sous réserve de délibération contraire de leurs instances de décision.

Chèque Sortir Plus

Le Chèque Sortir Plus est un dispositif ARRCO AGIRC dont le but est de rompre des situations d'isolement des personnes âgées, de recréer du lien social et de redonner de l'autonomie aux bénéficiaires. Il s'agit d'un chéquier contenant 10 titres de paiement d'une valeur de 15€ chacun, qui permet le financement d'une prestation d'accompagnement, majoritairement véhiculé (95% des prestations) hors du domicile de la personne.

Impulsé et piloté depuis mai 2006, sur le département du Nord, par la fédération ARRCO AGIRC, le dispositif est financé par l'IRNEO, par l'intermédiaire du Groupe Vauban Humanis, en charge de sa mise en oeuvre en partenariat avec SYDO. Ce partenariat connaît un essor important depuis 2007 (1 374 demandes sur l'année), et s'est même intensifié en 2008 (plus de 2 500 demandes à fin décembre 2008). Au sein du Groupe Vauban Humanis, d'autres caisses s'intéressent de très près au dispositif. Les bénéficiaires doivent être âgés de plus de 85 ans, résider dans le département du Nord, et être rattachés au groupe Vauban Humanis.

Depuis septembre 2008, le dispositif est également implémenté au sein du département du Pas de Calais. Il y est piloté par le Groupe Novalis Taitbout, et financé par l'ARRCO AGIRC. Les conditions d'éligibilité des bénéficiaires sont identiques, mais le dispositif est étendu aux personnes de 80 ans et plus. En 2008, 939 chéquiers ont été distribués auprès de 543 personnes âgées.

Les politiques de contrôle qualité

Les politiques de contrôle s'exercent sur l'offre formelle des SAP par le biais de 4 procédures, plus ou moins contraignantes :

1. La procédure d'autorisation, sous l'égide du Président du Conseil Général
2. La procédure d'agrément, relevant de la DDTEFP
3. La procédure d'habilitation à l'aide sociale (APA), gérée par le Département
4. La procédure de conventionnement, concernant la Caisses de retraite.

Extrait du rapport de la Cour des Comptes sur la prise en charge des personnes dépendantes :

« La Cour des Comptes constatait en 2005 l'éclatement des procédures de régulation entre procédure d'autorisation par le président du conseil général, procédure d'agrément par la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP), procédure d'habilitation à l'aide sociale gérée par le département et procédure de conventionnement par les caisses de retraite pour les services prestataires qui interviennent auprès des bénéficiaires de l'aide ménagère de ces caisses.

La Cour soulignait la juxtaposition de ces dispositifs, l'absence de partage d'information entre les différents acteurs et en définitive, malgré la multiplication des démarches administratives, l'absence de véritable outil de structuration et de contrôle de la qualité des prestations à domicile. La Cour recommandait la simplification et l'unification des dispositifs, pour une régulation plus claire et plus efficace. Il semblait alors que la procédure d'autorisation pouvait être le support de cette unification et de cette clarification.

Cette recommandation n'a pas été suivie : au lieu de substituer à la procédure d'agrément la procédure plus récente d'autorisation, une ordonnance du 1er décembre 2005 a seulement ouvert un droit d'option entre ces deux procédures. La coexistence de deux régimes (autorisation/agrément) distincts, relevant d'autorités séparées (conseil général/DDTEFP), de modes de tarification et de contrôle différents a ainsi été légitimée. Difficilement compréhensible pour les usagers et les services, ce système ne permet pas de rationaliser l'offre (la décision d'autorisation doit tenir compte du schéma gérontologique et du SROS alors que l'agrément est délivré sans ce type de référence) et laisse aux associations gestionnaires des services d'aide à domicile le choix entre deux procédures qui n'imposent pas exactement les mêmes exigences en termes de qualité. »

La régulation quasi marchande qui s'installe progressivement sur le secteur véhicule un relatif partage de l'activité entre les différents types d'intervenants. Ainsi, l'emploi de gré à gré continue sa croissance sur des prestations de confort, pendant que le secteur associatif tend à se reconfigurer, au détriment des structures ne disposant pas de l'agrément qualité, que ce soit en mode prestataire ou mandataire. Les entreprises à but lucratif s'orientent quant à elles massivement vers l'agrément simple.

Les politiques d'insertion par l'emploi

Les politiques françaises relatives au SAP ont pour objet premier la création d'emploi, notamment de gré à gré, en cohérence avec les politiques de solvabilisation.

Les années 1980-90 marquent le début de l'intervention des pouvoirs publics en faveur de l'emploi direct.

- 1991 : loi Aubry
- 1999 : exonération de charges sociales patronales étendues aux services prestataires
- 1993 : lancement du Chèque Emploi Service (CES) à titre expérimental
- 2005 : le CES devient CESU

L'autorégulation par les acteurs des SAP de l'ESS

Les critères d'adhésion aux enseignes, réseaux et fédérations de SAP de l'ESS

Enseignes

L'engagement qualité des enseignes de SAP de l'ESS porte sur 3 thématiques principales, à la base de leur communication client :

1. Clarté et exactitude de l'information clients
2. Qualité des services rendus
3. Professionnalisme des intervenants

Réseaux et fédérations

Toutes les fédérations disposent de leur propre charte d'appartenance et/ou d'engagement à l'attention des adhérents (prestataires du service), également déclinée localement lorsque la fédération nationale dispose d'antennes régionales et/ou départementales. **Ces chartes ont en commun de réitérer les valeurs et l'appartenance à l'ESS.**

Au regard de leur engagement qualité à destination des adhérent-clients (bénéficiaires du service), les fédérations et réseaux promeuvent les labels et normes nationales et internationales, dont le suivi et le contrôle externes sont gages de fiabilité et d'indépendance pour le bénéficiaire final de la prestation. En contrepartie de cette externalisation de la démarche qualité, les fédérations accompagnent leurs adhérents dans la (lourde) démarche de labellisation.

Enfin, certaines fédérations se sont lancées dans la création et le dépôt de leur propre marque collective de certification (« label » en langage courant), à l'instar de la marque « Proxim Services » développée par le COORACE. Pour les associations adhérentes, l'adhésion à la Charte adossée au label constitue une étape intermédiaire vers la labellisation d'Etat (normes AFNOR).

Les normes et labels des SAP

Les normes « métier »

- **Norme AFNOR NF X 50-056 "Services aux personnes à domicile"** (publication au JO du 19 septembre 2000), qui édicte les règles des meilleures pratiques professionnelles, validées à la demande de l'Etat selon les procédures publiques de fonctionnement de l'Association Française de Normalisation.
- **Norme SGS Qualicert**, norme concurrente proche, en terme de contenu, de la norme AFNOR, principalement utilisée par les entreprises de SAP du secteur marchand

Les normes « organisation »

- **Norme internationale ISO 9000**, norme généraliste, relative au système de gestion de la qualité.

Les perspectives des SAP de l'ESS

Les potentiels de développement

- **L'évolution démographique.** Le vieillissement de la population nécessite une prise en charge croissante des personnes âgées. A l'opposé de la pyramide des âges, le dynamisme de la natalité française implique d'améliorer les solutions existantes de garde des enfants et d'anticiper les besoins futurs.
- **De nouveaux modes de vie.** L'évolution des modes de vie, et notamment l'urbanisation, la féminisation du travail, la mono-parentalité, l'allongement de la durée totale du travail, ou encore l'aspiration à un meilleur équilibre entre vies professionnelle et familiale, conduit à accentuer les besoins ponctuels mais nombreux de services à la personne.

Les contributions de la CRESS

Le volet SAP du projet D.E.S.I.R. :

- Un Guide des bonnes pratiques partenariales dans les SAP, en Nord-Pas de Calais
- Un plan de promotion des associations et coopératives de SAP
- Une étude sur les pratiques de formation dans le secteur
- Une étude sur l'adéquation entre emplois, et formations, dans le secteur
- Des portraits d'entreprises régionales

> Déterminer avec ConcertES quelques exemples d'actions en cours et à venir, sur le champ des SAP.