

MODALITES DE PILOTAGE ET DE MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE

> MISSIONS ET FONCTIONNEMENT

Une **structure de pilotage** (groupe pilote) se composera des institutions publiques locales et des acteurs partenaires volontaires. Elle se réunira tous les trimestres et organisera régulièrement le forum local des services à la personne.

Le groupe pilote a pour mission de :

- débattre de la cohérence des actions conduites sur le territoire en faveur des services à la personne ;
- impulser une dynamique territoriale autonome rassemblant un large éventail d'acteurs ;
- coordonner et impulser un plan d'actions efficace et opérationnel en direction des prestataires locaux en réponse aux trois priorités arrêtées de cette charte ;
- de déboucher dans les 2 ans sur de nouvelles propositions de travail qui renforceraient les garanties de qualité de services.

Le groupe pilote s'appuiera sur **des groupes projets thématiques**, dont la fonction est d'accompagner la mise en œuvre effective des actions et d'associer les acteurs concernés et porteurs de moyens. Les prestataires de services seront largement incités à s'investir dans ces groupes projets.

> RESPONSABILITES

Chaque signataire s'engage à s'impliquer dans les travaux et les actions menées dans cette charte, à respecter dans sa propre structure les valeurs portées par cette charte et à mutualiser ses moyens.

> EVALUATION

Le groupe pilote se donne une échéance de 2 ans pour évaluer et réviser la mise en œuvre de cette charte.

> ANIMATION

L'animation sera assurée par la Communauté d'Agglomération de Poitiers.

LES VALEURS PARTAGEES PAR LES SIGNATAIRES

Les signataires s'entendent sur les principes suivants :

- Les services à la personne doivent être fondés, avant toute considération économique sur les principes de respect et reconnaissance de la dignité de chaque personne quelle que soit sa situation économique et sociale, sa santé physique et mentale. Dans ce même esprit, toute discrimination sera combattue dans ce secteur.
- Les services à la personne constituent un secteur économique dont l'organisation et la professionnalisation doit être intensifiée.
- La qualité du service rendu est un enjeu fondamental pour la viabilité et le déploiement de ce secteur.
- La proximité des acteurs et leur organisation en réseau sont pertinentes pour agir sur le développement des services à la personne.
- Les conditions faites aux salariés et professionnels du secteur en matière de formation, de rémunération, de conditions de travail vont de pair avec la qualité du service rendu.
- L'accessibilité par tous (physique, financière, géographique...) aux services sera recherchée.

www.agglo-poitiers.fr

LES PARTENAIRES DE CETTE CHARTE

Les partenaires² qui reconnaissent l'intérêt collectif de structurer le secteur des services à la personne sont :

A votre service, ACADOMIA, ADHAP Services, Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR), APEF, APPUI RH, Association des Gardes Malades du Poitou (AGMP), Association Régionale de Formation d'Aide à Domicile (ARFAD), Association Bourse du travail des salariés du particulier de la Vienne, Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA), Age d'or Services, Association régionale de formation d'aides à domicile (ARFAD), Association Sport Initiative et Loisir Bleu (Siel Bleu), Bugbusters Particuliers, Communauté d'Agglomération de Poitiers, Centre de Ressources Régional pour les Groupements d'Employeurs (CRGE), Centre d'information et de formation des services à la personne, Centre Communal d'Action Sociale de Poitiers, Centre d'Information des Droits des Femmes (CIDF), Chambre Régionale d'Economie Sociale (CRES), Chambre de commerce et d'industrie, Chambre de métiers et de l'artisanat, Comité des Alternatives Poitevines pour l'Emploi et l'Entraide (CAPEE), Commune de Béruges, Confédération française démocratique du travail (CFDT), Confédération nationale du travail (CNT), Confédération générale du travail (CGT), DomiCours, Entreprise Eric Bavoil, Fédération des Particuliers Employeurs (FEPEM), GRETA Vienne, Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques (GIHP), Institut Régional de formation du Travail Social (IRTS), Initiatives pour le développement économique et l'emploi (IDEE), Mission Locale d'Insertion du Poitou (MLI), Rectorat, Mutualité de la Vienne, Temps Des Enfants à la Maison (Temps DEM), Service Emplois Familiaux de la Confédération Syndicale des Familles (SEFA-CSF), Union Départementale des Associations Familiales (UDAF), SCOPADOM, Union Poitevine des Actions pour les Retraités (UPAR), Union départementale des associations familiales de la Vienne (UDAF), URSSAF de la Vienne...

² Liste non exhaustive arrêtée en février 2007

Avec la participation de :



Document financé par :



Charte territoriale des services à la personne

Pour la mise en place d'un réseau d'acteurs en faveur de la promotion des services à la personne à l'échelle de l'agglomération de Poitiers



Rendre service, en faire son métier

Date de réalisation > mars 2007 • Impression : Bedi-Sipap • Photos : Alain Montaufler • Graphiste : Fred Briand

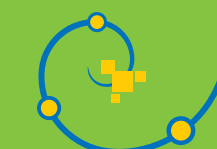
Communauté d'Agglomération de Poitiers

Service Solidarité et Développement local

BP 569 • 86021 Poitiers cedex

Téléphone : 05 49 52 36 03

Fax : 05 49 41 92 04



Conseil de Développement Durable
Agglomération de POITIERS



EN SIGNANT CETTE CHARTE, LES SIGNATAIRES S'ENGAGENT À :

- > construire et porter en réseau, des valeurs, des principes d'actions et d'engagements partagés en faveur du développement des services à la personne,
- > coordonner leurs actions dans un souci de qualité du service rendu et du respect des salariés du secteur.



CONTEXTE

En se saisissant de la question des services à la personne¹ en octobre 2004, le conseil de développement entendait démontrer la contribution possible de ce secteur économique à l'emploi, aux enjeux démographiques et à l'amélioration de la qualité de la vie.

A ces fins, le conseil entreprend de construire une expertise collective en associant un large éventail de professionnels du secteur. Cette expertise, ensuite partagée avec près de 150 acteurs locaux, au cours du 1^{er} forum local des services à la personne (le 16 mai 2006) a fait naître des attentes.

LA PORTEE DE CETTE CHARTE

Ce document est une **déclaration collective** et un **acte fondateur** en faveur du secteur des services à la personne sur l'agglomération de Poitiers. Il concerne tous les acteurs impliqués à quelque niveau que ce soit dans le développement des services à la personne.

Il permet aux acteurs signataires de **s'unir pour engager de manière autonome** des réflexions et des actions en faveur de l'émergence, la professionnalisation et l'adéquation des services à la personne. Il encourage **l'élaboration collective d'une véritable politique économique et sociale** dans ce secteur.

Ce document n'a pas de valeur réglementaire mais se veut une **incitation à agir en commun**, de manière organisée.

Les signataires par leur engagement moral, attesteront de leur volonté de respecter les principes régissant cette charte et d'atteindre ses objectifs.

¹ Définition adoptée par le conseil de développement durable : les services à la personne s'exercent à domicile et relèvent d'activités à caractère familial et domestique.

LES GRANDS ENJEUX DES SERVICES A LA PERSONNE

Les différents signataires sont d'accord sur le diagnostic suivant :

- Le Plan Borloo a généré une **impulsion nationale** forte en rendant financièrement plus attractif le recours aux services à la personne, en simplifiant l'accès aux services grâce au chèque emploi service universel (CESU).
- Les services à la personne constituent un potentiel de création d'emplois ; pourtant la **demande de services paraît trop fragmentée, ponctuelle et peu visible** pour déclencher une offre économique viable. Des obstacles à leur développement perdurent du côté des particuliers et des conditions de financement (réductions fiscales, exonérations) qui privilégient une certaine tranche de la population (les ménages imposables)...
- Des **métiers dévalorisés**, où les exigences sont majeures et les conditions d'emploi difficiles (accès à la formation continue, échanges entre professionnels, contrats, médecine du travail, etc.).
- Un **accroissement des besoins de services** stimulé par le vieillissement de la population et l'allongement de la durée de vie, la généralisation de l'emploi des femmes, la volonté de libérer du temps libre, la levée des freins au partage des tâches domestiques, l'évolution de la famille (familles monoparentales, recomposées, place de l'enfant).
- Un **besoin identifié de professionnalisation et de qualification du secteur** pour répondre aux besoins de services de qualité, améliorer les conditions de travail des salariés et ainsi valoriser les métiers.
- Des **acteurs insuffisamment coordonnés ou structurés** au détriment de la lisibilité de l'offre.
- L'**apparition d'enseignes nationales** qui peut faire craindre une plus grande opacité encore de l'offre, une mise en concurrence sur les tarifs, une déconnexion avec les besoins locaux.
- Des associations mandataires ou prestataires qui cherchent de **nouvelles formes d'organisation pour optimiser leurs moyens** (soutien logistique, lieu d'animation, de conseil et d'échange dans la proximité, des moyens de valorisation de leurs services, de l'accompagnement en ingénierie de formation de personnel).



LES ENGAGEMENTS DES SIGNATAIRES

Conscients que le développement de services de qualité pour tous et sur tout le territoire passe par une approche globale centrée sur le bénéficiaire, les signataires s'engagent à travailler ensemble, sur la base d'une évaluation permanente, transparente et partagée de la réalité, autour des axes suivants :

> ORGANISER LA MISE EN RESEAU

- Structurer et animer le réseau notamment en s'appuyant sur cette charte.

- Mobiliser chaque réseau sur l'enjeu de l'information, de la connaissance des acteurs entre eux, de manière à offrir un niveau d'information pertinent aux bénéficiaires, usagers, clients.

- S'appuyer sur une **plate-forme locale de service, collectivement réfléchie, avec pour objectif de :**

- informer le public
- construire une offre globale de service
- valoriser les services proposés par les entreprises locales
- articuler les secteurs marchand et non marchand
- se conformer collectivement à un service de qualité.

> PROMOUVOIR LA VALORISATION, LA FORMATION ET LA QUALIFICATION DES METIERS

- Bâtir un **plan territorial de formation et en lever les freins**, en identifiant les **besoins collectifs** des bénéficiaires, des structures et des salariés, en mettant en place une ingénierie financière, en diversifiant les dispositifs de professionnalisation (la VAE, la lutte contre l'illettrisme, les actions courtes de formation professionnalisante...).

- Valoriser la **diversité des activités**, la mobilité professionnelle, les passerelles entre les différents métiers, l'autonomie et la responsabilité des métiers de services à la personne en informant le grand public, les salariés, les demandeurs d'emploi et les jeunes.

- Identifier, mutualiser et développer des **espaces de régulation, de soutien et de médiation** à destination des salariés de services les plus concernés.

> FAVORISER L'ADEQUATION ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE

- Promouvoir de **nouvelles formes d'organisation** : groupements d'employeurs, partenariats public-privé, coopérations intergénérationnelles, articulation entre services individuels et collectifs.

- Favoriser l'**émergence de nouveaux services** : accompagnement à l'agrément, appui à la création d'entreprises...

- Développer le recours aux services à la personne notamment par la diffusion du Chèque Emploi Service Universel (CESU).

