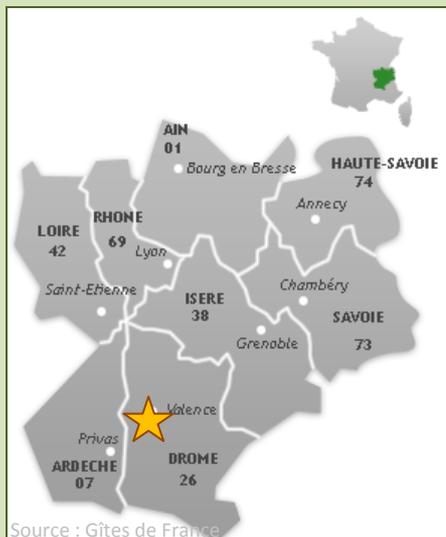


FICHE 5 : « RESEAU DE COOPERATION DES SERVICES A DOMICILE »

INFORMATIONS :

Territoire concerné :

Communauté de Communes du Val de Drôme (26)



Source : Gîtes de France

Maîtrise d'ouvrage :

Communauté de Communes du Val de Drôme (CCVD)

Procédure Territoriale : aucune

Contact :

Emilie Billard

COMMUNAUTE DE COMMUNES DU VAL DE
DROME

04 75 25 43 82

ebillard@val-de-drome.com

L'ACTION

Descriptif

Création d'un réseau de coopération des services à domicile. Il **vis** à **regrouper les structures œuvrant dans le domaine des services et les partenaires pour l'emploi** (réunions régulières et actions communes).

Plusieurs objectifs

- ✓ **Améliorer la mise en relation entre l'offre et la demande d'emploi** par de l'information collective, une plateforme d'évaluation des compétences, des sessions d'entretiens... Ils le nomment « *cycle emploi* ».
- ✓ **Développer la professionnalisation :**
 - réunions d'information pour les salariés en emploi direct sur le droit du travail et le droit à la formation ;
 - rencontres formations : rencontre des salariés du secteur gérontologique (domicile et établissement) et des bénévoles pour échanger sur leurs pratiques et construire une culture gérontologique commune ; elles sont organisées sur 2 cycles, au printemps et à l'automne ; 10 thèmes sont proposés sur des rencontres de 2 fois 2 heures ;
 - construction d'un relais assistantes de vie sur le Val de Drôme. Il est destiné aux salariés en emploi direct et/ou mandataire pour venir échanger régulièrement sur leurs pratiques, mieux connaître leur droit à la formation, etc.
- ✓ **Développer la communication sur les services à domicile :** outre des échanges réguliers avec les élus des communes sur les projets en cours, un répertoire des services à la population a été créé et édité. Il est décliné sur les 4 bassins de vie du territoire. A chaque rentrée, les élèves de maternelle et primaire se voient distribuer un répertoire, il est aussi à disposition dans les mairies, commerces et autres lieux stratégiques.

Par ailleurs, la Communauté de Communes du Val de Drôme (CCVD) soutient au démarrage les services de portage de repas qui se mettent en place sur les communes qui n'en bénéficient pas actuellement. Elle soutient aussi le démarrage de réseaux de bénévoles qui ont pour objet le lien social et la solidarité avec les personnes âgées (type « Vieillir au village »).

Cette action vise donc à répondre aux besoins des habitants et à améliorer leur bien-être en développant, structurant et qualifiant le secteur des services à domicile sur le Val de Drôme. Ce, dans le respect des valeurs de l'économie sociale et solidaire.

Les publics concernés par cette action sont :

- ✓ les habitants,
- ✓ les salariés des services à domicile (dans les structures et en emploi direct),
- ✓ les demandeurs d'emploi,
- ✓ les bénévoles.

Dimension collective

Le projet a été mis en place par la CCVD en partenariat avec les acteurs cités plus bas.

CONTEXTE

Problèmes à résoudre

- ✓ L'inquiétude des structures locales relevant de l'économie sociale et solidaire face à l'ouverture aux entreprises du secteur des services à domicile dans le cadre du plan Borloo en 2005.
- ✓ Les difficultés de recrutement que connaissent ces structures locales.
- ✓ Un grand nombre de salariés sans formation dans le secteur des services à domicile et qui connaissent mal leurs droits du travail et à la formation.

Partant de ces constats et de ces enjeux, et sachant que la qualité du service passait par la qualité de l'emploi, la CCVD a donc proposé de réunir tous ces acteurs, de créer un réseau pour mieux se connaître et mieux travailler ensemble.

Éléments du contexte ayant joué en faveur de l'action

- ✓ Le vieillissement de la population qui permet le développement d'activités de services à domicile.
- ✓ Les besoins de recrutement communs aux structures ont permis de construire des actions communes sur ce sujet et de créer un partenariat entre ces structures et les acteurs pour l'emploi (Pôle Emploi, Mission Locale, etc).
- ✓ Le soutien de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation – DDTEFP, aujourd'hui DIRECCTE (responsable du plan départemental des services à la personne) apporté aux actions en faveur des salariés en emploi direct.

Les éléments ayant joué en sa défaveur

Le sentiment de concurrence et les difficultés financières auxquelles sont confrontées les structures de services ont freiné la mise en place d'actions communes, notamment concernant la formation de leurs salariés.

ÉMERGENCE DU PROJET

Genèse du projet

C'est la CCVD qui a initié le projet en répondant à un appel à projets européen.

Acteurs mobilisés

- ✓ ANPE (Pôle Emploi désormais).
- ✓ DIRECCTE (Direction Régionale de l'Entreprise, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), anciennement DDTEFP.
- ✓ AIDER (association locale pour l'emploi).
- ✓ Structures de services à domicile :
 - ADMR (association d'Aide à Domicile en Milieu Rural)
 - EOVI
 - Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Livron
 - AIRE (Association Intermédiaire pour la Réinsertion à l'Emploi)
 - Regain (CHRS* portant un chantier d'insertion de restauration et portage de repas)
- ✓ Représentant du CDRA (Contrat de Développement Rhône Alpes).
- ✓ Représentant du CTEF (Contrat Territorial Emploi Formation).
- ✓ CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique).
- ✓ Adjointe aux personnes âgées et handicapées au Conseil Général de la Drôme.
- ✓ FEPEM (Fédération des Particuliers Employeurs).
- ✓ Mission Locale de la Vallée de la Drôme.
- ✓ Vieillir au Village (association de bénévoles pour les personnes âgées).

Convergence des acteurs

Une volonté de la CCVD et des besoins pour l'emploi et la professionnalisation :

- ✓ besoin de recrutement d'un côté (structures), besoin de placement de l'autre (Pôle Emploi) ;
- ✓ besoin de professionnaliser d'un côté (FEPEM, Pôle Emploi..), besoin d'un service de qualité (les habitants, la FEPEM) de l'autre.

Processus de déclenchement

Le passage de l'idée à l'action s'est fait par la réponse à un appel à projets permettant le recrutement d'un chargé de mission pour développer l'action.

Phase préliminaire

Réalisation d'un diagnostic sur le thème de l'emploi et des services aux habitants, aux entreprises et aux collectivités par un bureau d'études dans le cadre de la demande de financement.

Cet état des lieux s'est fait en interne avec les connaissances de partenaires tels que le Pôle Emploi ou le Conseil Général.

Phase de formalisation

Une fois l'appel à projet remporté, un travail a été mené avec les différents partenaires pour construire la mise en œuvre du projet. Le plan d'action prévu pour l'appel à projet a alors connu quelques modifications.

MISE EN ŒUVRE

Les étapes

3 ans dans le cadre du programme européen :

- ✓ 1 année de diagnostic,
- ✓ 1 année de mise en place des actions et de test,
- ✓ 1 année de rodage (sans développement des activités).

Aujourd'hui, maintien de l'existant :

- ✓ les actions pour l'emploi perdurent ;
- ✓ les rencontres formations se poursuivent ;
- ✓ le répertoire des services est édité tous les deux ans ;
- ✓ les membres du réseau se réunissent 2 fois par an pour échanger sur leurs actualités et les actions communes.

Compétences mobilisées

- ✓ Animation de réseau.
- ✓ Connaissances sur la thématique des services à la population.

Coût de l'action

Environ 30 000 euros par an.

- ✓ Aucun investissement.
- ✓ Fonctionnement :
 - un poste de chargé de mission,
 - un consultant pour mettre en place les rencontres-formations et des intervenants pour les animer,
 - édition du répertoire des services.

Financeurs : Europe, Conseil Général, Conseil Régional, DIRECCTE, CPER (Contrat de Projet Etat-Région), CCVD.

Les difficultés rencontrées

- ✓ Difficulté à faire travailler les acteurs ensemble, surtout dans un secteur où ils entrent en concurrence.
- ✓ La compétence de la CCVD concernant cette mission, difficulté à trouver sa place aux côtés du Conseil Général et de la DDTEFP.

Solution apportée

- ✓ Ne forcer personne, essayer de respecter les choix des acteurs et d'aller dans leur sens.
- ✓ Echanges avec les partenaires cités plus haut pour trouver sa place dans le contexte institutionnel.

RETOUR D'EXPERIENCE

Résultats actuels

- ✓ Le répertoire des services est un outil très apprécié par les habitants et les élus communaux (8 000 exemplaires distribués tous les deux ans).
- ✓ Les formations (15 à 20 par an réparties sur 2 sessions) accueillent environ 150 personnes chaque année.
- ✓ Le « cycle emploi » est très apprécié par les structures et donne des mises à l'emploi (50% des personnes qui vont en entretien se voient proposer un emploi).
- ✓ Les structures connaissent le Pôle emploi et y font appel pour leur recrutement hors période de « cycle emploi ».
- ✓ L'information circule mieux et plus entre les acteurs.

Résultats attendus dans le futur

Le prochain résultat attendu concerne le relais assistantes de vie. Il est souhaité qu'au moins 2 groupes se mettent en place sur le Val de Drôme.

Concernant les réseaux de bénévoles du type « Vieillir au Village », la CCVD souhaite soutenir les démarrages de toute association répondant aux mêmes objets.

Bilan de l'action

Enseignements retirés

La chargée de mission interrogée est arrivée en cours de projet, il est difficile pour elle de tirer des enseignements pour le moment.

Atteinte des objectifs

Les objectifs sont partiellement atteints. En effet, ceux affichés au départ étaient très ambitieux et sont difficiles à atteindre. Cependant, les actions mises en œuvre pour le moment répondent tout de même à une partie des besoins.

Par ailleurs, cela a permis à la collectivité de mieux cerner les enjeux du secteur, d'échanger avec les acteurs et aux acteurs eux-mêmes de mieux se connaître.

Le problème majeur est qu'en dehors du « cycle emploi », les structures de services à domicile se vivent plus en concurrents qu'en partenaires.

Effets inattendus

Une rencontre sur les services à domicile rassemblant les élus, les professionnels et bénévoles du secteur a mobilisé les élus communaux sur ces sujets et notamment ceux des CCAS. Ils ont décidé qu'il était important pour eux, dans leur fonction, d'en savoir plus sur les services aux populations.

Depuis, après d'autres rencontres, une formation pour les élus des CCAS, un travail de redynamisation des CCAS est en cours sur le territoire (avec des formations, des analyses de besoins sociaux communes, du travail de partenariat avec le Conseil Général, etc).

TRANSFERT

L'action n'a pas encore été transférée à un autre territoire.

Ce qu'il faut retenir si on est intéressé par ce projet:

- ✓ Bien cibler les attentes des uns et des autres pour aboutir à des partenariats viables.
- ✓ Etre soutenu par une volonté politique forte.
- ✓ Mettre l'accent sur l'animation afin de favoriser une construction partagée.
- ✓ Construire sur une envie des acteurs de travailler ensemble.