

Economie Sociale et Solidaire

Les services à la personne



DÉFINITION ET CONTEXTE

Le secteur en pleine expansion des Services à la Personne (SAP) regroupe **les services de confort** (pour la famille et la vie quotidienne) et **les services à vocation plus sociale** pour les personnes fragilisées.

L'accès à une offre variée de services est considéré comme un **indicateur de la compétitivité d'un territoire**.

Le Plan Borloo, dispositif de soutien public, inscrit en outre **les défis de la qualité et de la qualification** des intervenants comme des axes de développement prioritaires.

En 2005, 67% des Français ont déjà eu recours aux services à domicile, 13% les utilisent régulièrement. L'objectif : atteindre un taux d'utilisation par 9 français sur 10*.

*sur les dix prochaines années.
(Source : Agence Pour la Création d'Entreprises - APCE)

Utilité économique et sociale

- Créer des **emplois qualifiés de proximité**.
- Dynamiser **le lien social**.
- Améliorer **la qualité de vie des habitants**.

MODÈLE ÉCONOMIQUE

Les particuliers font appel aux services à la personne selon plusieurs modalités :

- **l'emploi direct** (représentant 77%) ;
- **les prestations de services** (services communaux, enseignes, associations,...).

La volonté publique de faciliter l'accès aux SAP s'est traduite par des aides aux particuliers (ex. : CESU).

Selon les activités développées, des agréments dits « simples » ou « de qualité » sont nécessaires pour ouvrir des **droits à des avantages fiscaux** notamment.

Selon les prestations proposées, des **partenariats** sont mis en place **entre les entreprises et les collectivités**

ou les administrations (communes, départements, CAF, ...).

Les compétences incontournables de ces métiers sont :

- **des qualités humaines et relationnelles** ;
- **une technicité reconnue** par des diplômés spécialisés de tous niveaux : auxiliaire de vie, technicien-ne de vie sociale et familiale, ... ;
- **un savoir-faire technique** spécifique aux services proposés (bâtiment, paysagiste, informatique, etc.).

Une **plateforme régionale haut-normande** a été constituée en soutien à la professionnalisation des activités.

TYPES D'ACTIVITÉS

On distingue :

- **les services à la famille** : garde d'enfants, cours à domicile, ... ;
- **les services de la vie quotidienne** : hygiène de la maison, alimentation, entretien de la maison, coordination, ... ;
- **les services aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes** : soins, aide à la vie quotidienne, loisirs adaptés.

Les SAP se caractérisent par une relative proximité géographique. La grande majorité de ces activités (75%) se déroulent au domicile du client.

Les plus-values sociétales des entreprises de l'Economie Sociale et Solidaire

- >> Ajuster **la demande et l'offre** par une personnalisation de la relation client/fournisseur (ex. : services en milieu rural).
- >> Mettre l'accent sur le lien social et la qualité des services au sein de **structures collectives et de proximité** (ex. : prise en charge de la dépendance).
- >> Proposer des **réponses territoriales** en adéquation avec des besoins locaux (ex. : crèche parentale).

Economie Sociale et Solidaire

Les services à la personne

DES EXEMPLES

PAYS DE BRAY SERVICES

Activités	Services aux personnes, entretien d'espaces verts.
Localisation	La Chapelle aux Pots (60), Picardie ; Gournay en Bray (76).
Statut et date de création	Entreprise d'insertion (2004).
Nombre et types d'emplois	18 ETP en insertion et 2,9 ETP permanents ; encadrants (coordination, suivi socio-professionnel, direction), employé à domicile, aide à la personne, aide administrative, accompagnement extérieur, jardinage, bricolage.
Chiffre d'affaires (total en 2007)	542 K€.
Contacts	4, rue de la prairie - ZA du Grand Pré 60650 LA CHAPELLE AUX POTS Tél. : 03 44 80 25 25 @ : maison@eco-solidaire.fr Site : www.eco-solidaire.fr

ABC LA LOUPIOTE

Activités	Crèche, centre de loisirs, ateliers, action parentalité.
Localisation	Darnétal (76).
Statut et date de création	Association (1982 : création de la crèche, 1986 : démarrage des activités).
Nombre et types d'emplois	+ de 6 ETP; direction (administratif et éducatif), puériculture, animation.
Chiffre d'affaires (total en 2007)	200 K€.
Contacts	Michèle Généreux, Directrice 1, clos Aulnay - 76160 DARNÉTAL Tél. : 02 35 08 34 00 @ : abclaloupiote@yahoo.fr

ADMR DE L'EURE

Activités	Entretien de la maison, garde d'enfants, préparation et livraison de repas, soins, assistance aux personnes et aide à la mobilité.
Localisation	60 communes de l'Eure (27).
Statut et date de création	Association (1953).
Nombre et types d'emplois	720 ; employé-es à domicile, DEAVS, TISF et personnels administratifs.
Chiffre d'affaires (total en 2007)	11 000 K€.
Contacts	ZAC du Bois des Communes Rue du Luxembourg - BP 1706 - 27017 EVREUX CEDEX Tél. : 02 32 39 80 80 @ : info.fede27@admr27.org Site : www.admr.org

MÉNAGE SERVICE (MÉNAGE SERVICE PARTICULIERS, MÉNAGE SERVICE, MÉNAGE SERVICE PROFESSIONNELS)

Activités	Ménage auprès des particuliers et professionnels, assistance aux personnes dépendantes, atelier de repassage.
Localisation	Amiens (80), Picardie.
Statut et date de création	2 Entreprises d'Insertion (1985 et 1999), 1 Association Intermédiaire (1992).
Nombre et types d'emplois	250 salariés et 23 permanents ; encadrants (direction, administration, commercial, accompagnement), agent d'entretien et employé à domicile, agent de service, chef de chantier.
Chiffre d'affaires (total en 2007)	1361 K€.
Contacts	Sabine Verhaegen 30, route d'Abbeville - 80000 AMIENS Tél. : 03 22 71 20 00, @ : sverhaegen@menage-service.com Sites : www.menage-service.com - www.ozange.net www.la-repasserie.com

EN SAVOIR PLUS...

Les sites web

ADESSA www.federation-adessa.org, **ADMR** www.admr.org, **FEPEM** www.fepem.fr, **Groupe SOS** www.groupe-sos.org, **Proxim'services - COORACE** www.coorace.org, **SESP** www.sesp.asso.fr, **UNA** www.una.fr, **URIOPSS** www.uriopss-hautenormandie.asso.fr, **UNIOPSS** www.uniopss.asso.fr

Les études, rapports et textes officiels

- *Dix ans de développement des services à la personne en Haute-Normandie*, S. Adjerad, SEPES, juil. 2007.
- *Les services à la personne en Picardie*, Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire de Picardie, 2007.
- *Plan de Développement des Services à la Personne*, Ministère de l'emploi, du travail, et de la cohésion sociale, fév. 2005.

Les publications et revues

- *Repères Les services à la personne*, Avise, n°1 à 3, oct. 2006.
- *Réussir son entreprise de services à la personne*, Caisse des Dépôts et Consignations et Fédération des Entreprises de Services à la Personne, déc. 2006.

CONTACTS

Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle - (DDTEFP)

Délegués départementaux

> **Seine Maritime** :

@ : alain.jaunet@dd-76.travail.gouv.fr

> **Eure** : @ : dd-27.direction@travail.gouv.fr

Agence Nationale des Services à la Personne - (ANSP)

3, square Desaix - 75015 PARIS

Tél. : 01 44 49 84 60

Site : www.servicesalapersonne.gouv.fr

L'Association du Service à la Personne ADMR Eure

Rue du Luxembourg - BP 1706 - 27017 EVREUX

Tél. : 02 32 39 80 80

@ : info.fede27@admr27.org

Site : www.fede27.org/federations/index.php?urlfede=fede27



A.D.R.E.S.S. - Agence pour le Développement Régional de l'Economie Sociale et Solidaire
57, rue Victor Hugo 76000 ROUEN - Tél. : 02 35 72 12 12 - Fax : 02 35 58 03 98
@ : contact@adress-hn.org - Site : www.adress-hn.org

