



RAPPORT D'ACTIVITE 2008

PROXIM'SERVICES 75
63 rue de l'Amiral Roussin
75015 PARIS

☎ : 01 56 56 10 57/ 80 – Fax : 01 56 56 05 55
Courriels : am.bouzat@emploi-plus.org
d.barjolle@emploi-plus.org

Introduction

Le 30 avril 2009 se tenaient, à la Maison de la Chimie à Paris, les premières rencontres parlementaires sur les services à la personne, nous étions loin d'imaginer en novembre 1992, lors du démarrage de Proxim'Services 75, l'essor que prendrait ce secteur. Aujourd'hui, véritable clé de la relance de l'économie et solution aux problèmes liés à la dépendance des personnes âgées.

Pour atteindre de tels objectifs, faire face à une sévère concurrence (une vingtaine d'agences sur le 15^{ième} arrondissement) et nous développer, la qualité des services passe par la rigueur du recrutement, le suivi régulier de tous nos intervenants et la mise en place de formations qualifiantes pour le plus grand nombre.

Proxim'Services 75 est agréée qualité par les Préfectures de Paris et des Hauts-de-Seine et a obtenu la certification « AFNOR-NF X50-056 NF Service » le 16 mai 2008.

Dans ce contexte où concurrence et exigence sont de mise, Proxim'Services 75 a augmenté son activité de 21 % sur les deux dernières années.

I - Données Financières

1°) Indicateurs :

	2008	2007
Chiffre d'affaires	3 337 904	3 121 785
Masse salariale totale	2 588 896	2 317 387
Charges sociales	621 827	536 662
Impôts, taxes, formation	219 830	214 160
Nombre total de clients	2 796	2 416
Fonds de Modernisation de l'Aide à Domicile	0	32 229

- Chiffre d'affaires : + 3 337 904 € soit + 7 % par rapport à l'an passé.
- Masse salariale totale : 2 588 896 € soit une augmentation de 11,7 %.
- Impôts et taxes : 219 830 € soit une augmentation de 3%.
- Aucun financement du Fonds de Modernisation de l'Aide à Domicile (FMAD).

➤ Répartition du nombre d'heures travaillées et facturées :

- En activité mandataire : 14 758 heures.
- En activité prestataire : 178 978 heures réparties ainsi :
 - 114 546 heures en CDI soit 64 %.
 - 64 432 heures en CDD soit 36 %.
- Soit un total de : 193 736 heures

➤ Répartition du nombre d'heures travaillées par activité :

- Service « confort » (entretien du linge et de la maison) : **44 400 heures, soit 25 %**
- Service de la petite enfance et de l'accompagnement: **52 138 heures, soit 29 %**
- Service du handicap : **12 371 heures, soit 7 %**
- Service de l' « aide à domicile » (personnes âgées) : **70 069 heures, soit 39 %**

➤ Répartition des 2 873 clients :

- Les bénéficiaires payants : 75 084 heures réalisées par 626 clients soit 22,4 % du total des clients.
- La CPAM, la CNAVTS, les Mutuelles, l'Aide Sociale à l'Enfance, les Ministères, etc... : 118 652 heures réalisées par 77,6 % des clients.

II - Données Humaines

➤ Tableau récapitulatif des principaux indicateurs :

Résultats Humains

	2008	2007
Personnes Accueillies	428	423
Personnes ayant travaillé *	494	454
Total d'heures travaillées **	193 736	191 519
Equivalents Temps Plein ***	120	120
Intervenants en contrats mandat en CDD	13	23
Intervenants en contrats mandat en CDI	21	32
Intervenants en contrats prestataires en CDD	160	154
Intervenants en contrats prestataires en CDI	300	245
Salariés permanents administratifs en ETP	23,8	20,09

* Total Prestataire et Mandataire

** Le calcul du temps plein Mandataire se fait sur 174 heures par mois.

*** Le calcul du temps plein Prestataire se fait sur 151,67 heures par mois.

➤ Les Permanents :

Un comité de direction composé de la directrice, du responsable de la comptabilité, du directeur adjoint et du directeur des ressources humaines se réunit mensuellement.

Le Directeur Adjoint assure :

- l'encadrement technique d'une équipe de deux cadres de secteur, huit responsables de secteur, deux assistants de secteur et deux agents d'accueil,
- la mise en œuvre et le suivi de la démarche qualité
- le développement et la communication interne et externe.

Le Directeur des Ressources Humaines assure le recrutement, la mise en place du plan de formation et le suivi de tous les salariés.

Le Responsable Comptable assure l'encadrement d'une équipe de cinq comptables paye, facturation et recouvrement.

- **38 319 heures travaillées** par 25 permanents administratifs soit 23,8 équivalents temps plein.

➤ Les Intervenants à domicile

Répartition des heures travaillées slon le contrat en 2008 :

« Prestation ou Placement »

	PRESTATION	PLACEMENT	TOTAL
Nombre d'heures facturées	178 978	14 758	193 736
Nombre de salariés	460	34	494
Clients	2 781	15	2 796

Depuis plusieurs années, nous privilégions les contrats de prestation de service pour les intervenants à domicile, et ainsi constatons une diminution du nombre d'heures travaillées en placement. Nous préférons stabiliser nos salariés avec des contrats de travail à durée indéterminée et des mises en place de formation, pas toujours réalisées dans le cadre du mandat.

Sur les 494 salariés :

- 300 avaient un contrat de travail à durée indéterminée, soit 60,7 %
- 160 avaient un contrat de travail à durée déterminée, soit 32,3 %.

➤ La typologie du public

- **En prestation de service : 460 personnes**

Répartition hommes / femme

357 femmes	103 hommes
------------	------------

Répartition par âge

< 30 ans	74 personnes
entre 30 et 40 ans	145 personnes
entre 40 et 50 ans	139 personnes
>50 ans	102 personnes

- **En mandat : 34 personnes**

Répartition hommes / femme

33 femmes	1 homme
-----------	---------

Répartition par âge

< 30 ans	0 personne
entre 30 et 40 ans	10 personnes
entre 40 et 50 ans	15 personnes
>50 ans	9 personnes

III – La Direction des Ressources Humaines

La politique RH de Proxim' Services 75 est de répondre à la diversité des besoins des bénéficiaires par une augmentation de la polyvalence de nos salariés et par la stabilité des équipes qui permet une augmentation des compétences dans le temps et d'assurer des plannings consistants. Nous devons néanmoins être réactifs face à un marché mouvant et concurrentiel par l'apport de nouveaux collaborateurs capables d'acquérir de nouvelles aptitudes professionnelles ou par des intervenants prêts à adapter leurs modes d'organisation du travail en fonction des besoins.

Cette polyvalence et cette stabilité des équipes passent par des formations diplômantes, des CDI avec un nombre d'heures au contrat de travail supérieur au mi-temps, des perspectives de carrière en interne ou par un accompagnement vers l'avenir, et le recrutement de forces vives qui s'adapteront à notre culture professionnelle.

➤ **Le recrutement**

Nous avons toujours pour objectif d'avoir des candidats de qualité, de pouvoir répondre aux besoins des responsables de secteur dans un contexte de plus en plus urgent, de véhiculer une image professionnelle de l'association à l'extérieur pour créer du « bouche à oreille » et attirer les meilleurs candidats.

Nous avons pour projets fin 2007 de réorganiser la gestion du vivier de candidatures, trouver de nouveaux partenaires pour affiner la présélection des candidats et trouver des profils « atypiques » pour certaines fonctions (accompagnateur, assistant professionnel pour les « ministères »), ceci afin d'accompagner le développement de l'association vers d'autres activités.

Quels que soient les sources de recrutement, nous avons traité 634 candidatures en 2008 (soit une moyenne de 53 cv par mois), et recruté 58 collaborateurs parmi elles (soit un taux de recrutement de 9% sur l'année).

1°) 477 sont des candidatures spontanées reçues par courrier ou déposées à l'accueil de l'association, soit plus de 75% de candidats venant spontanément à nous, ce qui montre l'attractivité de notre association et du secteur.

Pour la gestion de notre vivier, nous avons mis en place un fichier où sont saisies toutes les candidatures. Chacune d'entre elles est qualifiée par type de métier possible au sein de l'association, avec un bref rappel du parcours du candidat. Ce fichier permet d'être plus réactif au moment où un besoin de recrutement est identifié. En effet, pour remplacer un collaborateur ou faire face à un surcroît d'activité, nous avons peu de temps pour réagir car les clients veulent un intervenant rapidement. Présentation du processus: quand un besoin de recrutement est exprimé par un service, nous vérifions au préalable que tous les personnels et tous les plannings sont utilisés de façon optimale afin de ne pas lancer un recrutement inutile. Ce préalable étant établi, le DRH et l'équipe identifient entre 5 et 10 candidatures dans le fichier à partir des informations saisies, puis les responsables de secteur appellent les candidats présélectionnés afin de savoir s'ils sont disponibles pour travailler, et évaluer s'il est opportun de les convoquer pour un entretien en face à face. Puis les candidats reçus en entretien par un responsable de secteur et remplissent le dossier de candidature, un test de compétence sert de base pour l'entretien en face à face. Le ou les candidats sélectionnés sont ensuite placés en mission généralement dans la semaine qui suit l'entretien.

2°) Nous poursuivons l'organisation de sessions de pré recrutement en moyenne 1 fois par mois avec **les Maisons de l'Emploi et du Développement de Paris**. En 2008, ces sessions ont surtout concerné le recrutement d'accompagnateurs, car ce métier n'étant pas connu, nous recevons peu de candidatures spontanées.

Rappel du déroulement d'une session de recrutement : présentation de l'association et réponses aux questions, constitution du dossier de candidature, entretiens individuels à partir d'un questionnaire d'évaluation des compétences. En moyenne une quinzaine de candidats par session, animation assurée par le DRH et 1 ou 2 responsables de secteur. Cela permet de constituer un « vivier » dans lequel les responsables de secteur peuvent se fournir en salariés à positionner sur des missions.

3°) La « Passerelle » avec Emploi Développement est toujours active : il s'agit de positionner des salariés d'Emploi Développement qui se destinent à l'aide à domicile sur des missions d'aide ménagère pour Proxim' Services 75 avec transformation en CDI au bout de 6 mois si tout se passe bien, avec la garantie de retrouver des missions de mise à disposition si l'intégration chez Proxim' Services 75 ne peut pas se faire. Cette « Passerelle » est plus particulièrement suivie par un responsable du secteur « Confort » sous la responsabilité du DRH et en collaboration avec les responsables sociaux et professionnels d'Emploi Développement : une réunion de suivi a lieu tous les 2 mois en moyenne.

Les salariés de la « Passerelle » bénéficient d'une formation initiale avec des salariés de Proxim' Services 75. En 2008, la Passerelle a concerné 10 salariées. L'objectif 2009 est de dépasser ce chiffre, car nous constatons que les salariées issues de la Passerelle manifestent une motivation et une qualité de travail de très bon niveau, et **cet outil d'insertion de l'Association Intermédiaire vers l'Association d'Aide à la Personne est un engagement au cahier des charges de Proxim' Services 75** préconisé par notre fédération professionnelle du COORACE.

4°) Nous répondons présents pour participer aux différents **forums de recrutement** en tenant un stand. Les responsables de secteur sont sollicités pour y participer. Ces forums sont un bon moyen de rencontrer et d'identifier rapidement des candidatures en nombre tout en offrant une visibilité commerciale à l'association. Ils sont organisés par les Mairies d'arrondissements de Paris (6^{ème}, 14^{ème}, 18^{ème}), par des organismes (CIDJ, Salon de l'Aide à la Personne). Ils offrent aussi l'opportunité de rencontrer des profils « atypiques », de les identifier, et ainsi de les recevoir en entretien approfondi quand nous recherchons des profils pointus pour répondre à des missions particulières (comme par exemple pour le développement de notre activité auprès de personnes handicapées sur leur lieu de travail).

5°) Le DRH entretient et noue **des partenariats** pour des projets de recrutement. Ainsi la Maison de l'Emploi et du Développement Economique du 18^{ème} arrondissement héberge un « pôle ressource » dédié aux métiers de l'aide à la personne. En 2008 un projet de formation-recrutement a été piloté par ce partenaire, et Proxim' Services 75 a été sollicitée pour participer à cette première avec 2 autres entreprises de notre secteur d'activité. Cofinancé par la Région Ile de France, les Assedic et l'ANPE.

Une réunion d'information auprès de candidats identifiés a été animée par le centre de formation ASSOFAAC, et des entretiens de pré recrutement ont été menés par les structures qui recrutent. Malheureusement ce projet n'a pas abouti car l'une des entreprises s'est désengagée du projet. Mais Proxim' Services 75 demeure partante quand ce projet redémarrera. Par ailleurs nous avons reconduit le partenariat avec Horizon 93, structure d'insertion de la Seine Saint Denis financée par Pôle Emploi : il s'agit d'une réunion d'information et d'une présélection de candidatures. L'intérêt de ce partenariat est d'approcher de futurs collaborateurs qui n'habitent pas loin de quartiers de Paris où nous pourrions nous développer géographiquement.

Projets 2009 :

- avec le développement du site Internet de l'association, récupérer des candidatures par inscription directe sur la page « recrutement » avec une réponse automatique à chaque candidat,
- avec l'outil développer par l'IDAP, mettre en place des tests de recrutement par questionnaire et simulation vidéo sur ordinateur.

➤ La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

- C'est la troisième année que nous menons la « **revue de personnel** », c'est-à-dire le passage en revue des dossiers de tous les salariés pour une évaluation de leur activité sur l'année, recueillir les besoins en formation et envisager leur évolution professionnelle.

Pour la première fois, les 2 cadres de secteurs ont pu s'approprier cet exercice et ainsi identifier les intervenants qu'ils rencontreraient en entretien pendant l'année.

Il s'agit toujours de favoriser les passages des CDD en CDI sur proposition des responsables de secteur, de proposer des avenants à la hausse ou à la baisse en fonction de l'état de leur modulation sur l'année, de leurs disponibilités, des missions que l'on peut confier au vu des compétences.

Objectif : pérenniser les emplois, faire des contrats avec des heures « au plus justes » de l'activité, fidéliser les intervenants pour contenir le turn-over et accompagner leur professionnalisme.

- Les « **entretiens de progrès** » pour les permanents de l'association n'ont pas eu lieu cette année car les équipes n'ont pas été stables sur l'année (trois congés maternité, un départ en congé individuel de formation, des CDD de remplacement, des congés parentaux à temps partiel), mais le projet est de les reconduire en 2009 en impliquant les 2 cadres de secteur dans leur déroulement.

- Nous sommes toujours soucieux de trouver les moyens de fournir un « **suivi social** » aux salariés qui sont pour la plupart à la recherche d'appui pour faire face à leurs difficultés quotidiennes, et ceci afin de contribuer à les « sécuriser » et ainsi améliorer indirectement leurs conditions de travail et les fidéliser. Au coup par coup nous répondons à des demandes de soutien ponctuel.

- Nous rendons plus visible un « **plan de carrière** » possible dans l'association via la **polyvalence** entre les services, les diplômes, la professionnalisation, l'ancienneté, l'accompagnement vers d'autres métiers, ceci afin de fidéliser les salariés et renforcer la qualité de service de l'association pour les bénéficiaires. **16%** de nos effectifs sont titulaires d'un **diplôme d'assistante de vie aux familles ou du DEAVS** en 2008 contre 9% en 2007.

- Nous notons un bon indicateur de la fidélisation de nos intervenants : 44% de l'effectif au 31/12/08 a plus de 3 ans d'ancienneté contre 29% au 31/12/07.

➤ Contrôle des contrats de travail et application de l'accord de branche sur la modulation du temps de travail

Afin de renforcer le contrôle des contrats de travail tous sont visés et signés par le DRH ou le Directeur Adjoint.

Pour la première fois, il y a plus de CDI que de CDD, ce qui était l'un des objectifs de l'association (60% de CDI en 2008 contre 44% en 2007).

La politique de proposer des CDI et des avenants 3 fois par an porte ses fruits.

Par contre le suivi de la modulation des CDI a été moins bon en 2008 (2 500 heures payées aux intervenants et nos refacturées aux bénéficiaires). Ce suivi nécessite une expertise fine des responsables de secteur avec une gestion des absences scrupuleuses et un encadrement ferme des équipes. Or nous avons eu 3 responsables de secteur (la moitié des équipes concernées) à remplacer temporairement pendant l'année. Malgré la qualité des responsables de secteur pour les remplacer, cette expertise ne s'acquière pas en quelques semaines ni quelques mois.

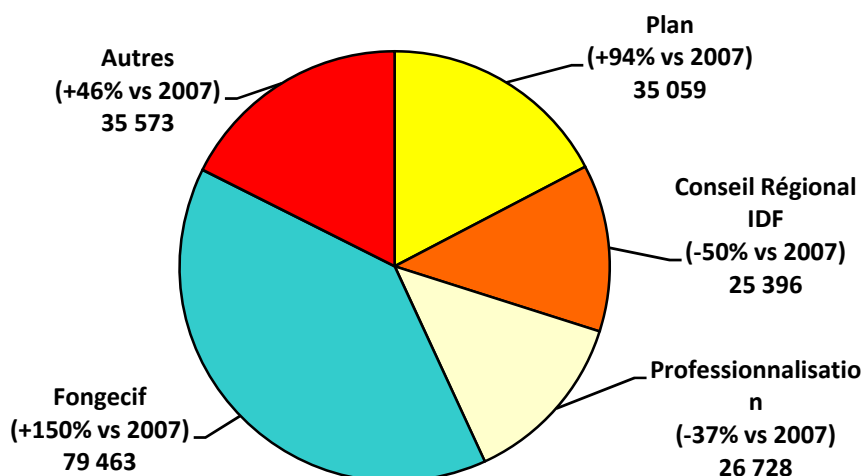
Pour 2009 :

- la création de deux postes de **cadre de secteur** pour être au plus proche de l'encadrement opérationnel,
- la **stabilisation des équipes** de responsables de secteur,
- un **point en début de chaque mois** pour décider des actions correctives à mener,
- des **consignes claires** pour la gestion des absences des intervenants, amélioreront ce suivi.

➤ Le plan de formation

20% des effectifs ont bénéficié d'une formation en 2008.

202 219 Euros ont été mobilisés pour former nos salariés (+20,83% par rapport à 2007), répartis de la manière suivante :



Nous avons constaté un désengagement du Conseil Régional IDF, ce qui nous a contraints à moins prendre en charge les coûts salariaux des stagiaires en formation sur nos budgets (ce qui explique l'augmentation du poste « autres » qui contient ce qui est « hors plan de formation »). L'augmentation des Congés Individuels de Formation sur l'année 2008 concerne des salariés de longue date qui cherchent de nouveaux

débouchés pour leur carrière en passant des diplômes tels que CAP Petite Enfance ou celui d'Aide Soignante qui, à leur retour, sont aussi utiles pour leur travail avant de trouver d'autres postes en structures.

Nous avons continué notre **politique pour diplômé nos salariés** :

- pour les intervenants : en reconduisant un groupe pour le titre **d'assistante de vie aux familles, des formations sur la maladie d'Alzheimer et sur les soins palliatifs** ont été suivies, ainsi que sur les **techniques d'entretien du domicile**.
- Pour les permanents : une **formation sur l'encadrement** de proximité a été prodiguée aux deux cadres de secteur, et l'ensemble des permanents a bénéficié d'une mise à niveau sur notre **logiciel professionnel Apologic**.
- Nous avons surtout abouti notre projet de **formation des accompagnateurs** en créant avec le centre de formation « l'Andesi » et avec le soutien technique du COORACE un parcours sur 3 mois et 119 heures de formation pour un groupe de 8 stagiaires. Ce projet pilote sera amélioré et reprogrammé en 2009 pour un groupe de 12 personnes.
Cette formation a été construite sur le référentiel du diplôme de « moniteur éducateur » afin de permettre une orientation vers ce diplôme et de pouvoir négocier des allègements de formation le cas échéant, ce qui marquerait une reconnaissance des compétences acquises par nos intervenants.
- Enfin nous favorisons l'utilisation des **heures de DIF** en proposant au coup par coup des solutions d'utilisation de ce nouveau droit peu compris par les salariés et difficile à maîtriser sur le plan administratif. Nous respectons notre obligation d'information en indiquant sur la feuille de paie le nombre d'heures acquises par chaque salarié.

Pour 2009, nous envisageons le déploiement de l'outil de l'IDAP qui utilise la formation à distance par internet.

➤ **Le suivi administratif et managérial des salariés**

Soucieux de la **santé au travail** de nos salariés, nous tenons à jour de façon plus scrupuleuse les visites médicales du travail grâce aux possibilités qu'offre notre logiciel Apologic et par une relation assidue avec notre centre Efficience. Pour 2009, avec le COORACE, l'ensemble des Proxim' Services du réseau travaillera ce sujet car c'est un vrai problème dans notre secteur d'activité. Nous avons fait 14 déclarations d'accident du travail en 2008, soit plus d'une par mois.

Afin d'augmenter la disponibilité de la direction pour rencontrer les intervenants, le DRH et le Directeur Adjoint reçoivent pour des entretiens individuels plus souvent à la demande des salariés ou de leur encadrement. Le DRH a reçu près d'une vingtaine de salariés pour des questions de formation (conseils, demandes de Congé Individuel de Formation) ou de recadrage, le Directeur Adjoint assure plus les suivis individuels (problèmes sociaux ponctuels, changement de situations, etc...). Pour 2009, l'implication des deux cadres de secteur dans cette fonction permettra de soulager les responsables de secteur et d'anticiper les problèmes, notamment d'ordre disciplinaire.

Les procédés RH pour le suivi des absences, des congés, des fins de contrats, des recrutements, sont mieux connus et fluides. Ceci permet une meilleure gestion des personnels, des gains de temps de traitement. Un rapprochement des liens entre les services paie et opérationnels ont permis cette nette amélioration. Pour 2009, nous avons le projet de mieux utiliser le logiciel Apologic qui offre des outils adaptés et intégrés, et de formaliser par écrit ces procédés afin d'alimenter notre dossier Qualité et de mieux informer les permanents en cas de remplacement.

Pour 2009, nous prévoyons de développer les réunions collectives avec nos intervenants pour être à leur écoute, pour discuter de leurs difficultés sur le terrain, pour faire passer quelques messages.

➤ L'animation de la Délégation Unique du Personnel

En activité depuis juillet 2006, la délégation unique du personnel (D.U.P.) est à mi-mandat fin 2008.

- Pour la deuxième année, le comité d'entreprise a distribué des chèques cadeaux pour les fêtes de fin d'année à tous les salariés de l'association.
- Pour la première fois, il a organisé une fête à l'occasion de la « galette des rois » : certains salariés, présents à Proxim' Services 75 depuis plus de 5 ans, se rencontraient ainsi grâce à cette manifestation conviviale. Les enfants étaient invités et ont pu recevoir des cadeaux, tours de magie et cours de salsa furent les animations proposées par le CE.
- Par ailleurs, le comité d'entreprise a négocié un tarif préférentiel pour que les salariés puissent bénéficier d'une mutuelle complémentaire santé. Ce tarif est garanti à la condition qu'un minimum de 25 salariés prennent une adhésion. Nous avons jusqu'à fin 2009 pour dépasser ce chiffre : des campagnes de sensibilisation et de communication sont organisées par le CE avec le soutien de la direction.

Enfin, les membres de la D.U.P. ont le projet pour 2009 d'organiser des permanences régulières dans leur bureau à l'association pour recueillir les doléances à faire remonter lors des réunions de délégués du personnel.

IV – les différents services de Proxim'Services 75 en 2008

Conformément à son objectif de spécialisation et de professionnalisation de ses interventions, garant de la qualité de la prestation, Proxim'Services 75 dispose de quatre secteurs d'activités :

- **Le service « confort »** (aide à l'entretien du linge et du logement)
- **Le service de « l'aide à domicile »** (assistance aux personnes âgées et/ou dépendantes)
- **Le service de l'accompagnement et de la garde d'enfants**
- **Le service de l'assistance aux personnes handicapées** (en milieu professionnel et/ou privé)

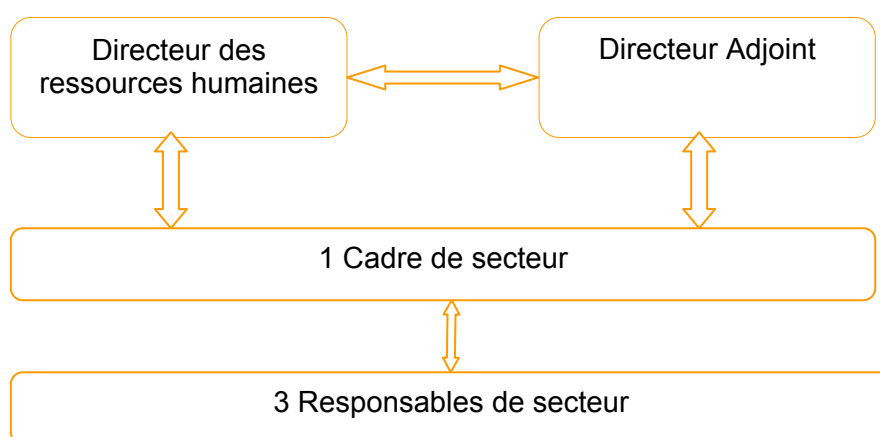
Heures travaillées en prestation de services et mandat par type d'activité

SERVICE	HEURES REALISEES EN PRESTATION	HEURES REALISEES EN MANDAT
---------	-----------------------------------	-------------------------------

« Aide à domicile »	70 269	39 %	8 745	59 %
« Confort »	44 400	25 %	358	2,50 %
« Assistance aux personnes handicapées »	12 371	7 %		
« Petite enfance et Accompagnement »	52 138	29 %	5 655	38,5 %
Total	178 978	100 %	14 758	100%

1) Le service de l'« aide à domicile » :

Organigramme du service :



Les secteurs géographiques d'intervention de ce service correspondent aux départements pour lesquels l'Association dispose de l'agrément qualité délivré par les Préfectures départementales. Dans le cadre du service d'assistance aux personnes âgées et/ou dépendantes, Proxim'Services 75 peut intervenir sur les départements des Hauts-de-Seine et de Paris.

Les 70 069 heures réalisées dans le service de l'assistance aux personnes âgées ont traduit les attentes de 472 bénéficiaires, correspondant 39 % de l'activité de Proxim'Services 75 en 2008.

Les besoins dans ce secteur d'activité sont en constante augmentation, mettant en évidence le phénomène de vieillissement de la population en France. Le champ d'intervention de ce service concerne une échelle variable, allant de l'aide aux personnes âgées légèrement dépendantes à la prise en charge de personnes grabataires ou en fin de vie. Les auxiliaires de vie de Proxim'Services 75 sont formées et diplômées pour prendre en charge les tâches de la vie quotidienne relatives à ce type de situation : l'aide à la toilette, la préparation des repas, les courses, le ménage ou les gardes de jour ou de nuit...

Contexte (source ANSP 2008)

- Le vieillissement de la population nécessite une prise en charge croissante des personnes âgées. Aujourd'hui, une personne sur trois de plus de 80 ans continue

de demeurer à son domicile, et l'on estime à plus de 105 000 le nombre de personnes âgées fortement dépendantes résidant chez elles. La part de personnes de plus de 60 ans dans la population française est de plus de 10 %. En 2015, elle sera de 21 %.

Potentiel de développement : Paris ville vieillissante

420 000 personnes âgées de 60 ans et plus

En 2008, sur une population de 2 millions d'habitants environ, Paris compte 420.000 personnes âgées de 60 ans et plus, dont 102.000 de plus de 80 ans, (chiffres du schéma gérontologique de la ville de Paris 2006-2011).

Les projections démographiques de l'INSEE prévoient pour la période 2009 à 2020 une hausse de 15% de la population des 60-69 ans, avec l'arrivée à la retraite des premiers "babyboomers". Le nombre d'octogénaires devrait aussi augmenter de 15%. En revanche, la génération des 70-79 ans devrait avoir une croissance plus modérée (+ 8,6%). A Paris, l'Allocation Personnalisée d'Autonomie concerne plus de 26.700 personnes âgées au 30 juin 2008. Paris est le deuxième département français, après celui du Nord, le plus peuplé de France avec 2 142 800 habitants et celui avec la densité la plus élevée. Pour l'instant, la part des personnes âgées dans la population totale est plus forte à Paris que dans les autres départements d'Ile-de-France (19,6 % en 1999 contre 15% pour le reste de l'Ile-de-France).

Contexte politique et sociale

Le 5e risque (source UNA)

Alors que les Français souhaitent pouvoir vivre à leur domicile le plus longtemps possible, la prise en charge de la vie à domicile coûte toujours moins que celle en établissements; alors que les pouvoirs publics ont investi sur les services à la personne depuis 2005 via le dispositif du plan Borloo... le domicile demeure inexplicablement écarté des récentes déclarations relatives à la création du 5e risque. Pourquoi ?

Avec la création de l'APA, la loi du 2 janvier 2002 et la politique de développement des services à la personne, l'aide à domicile est reconnue aujourd'hui officiellement comme un secteur à part entière,

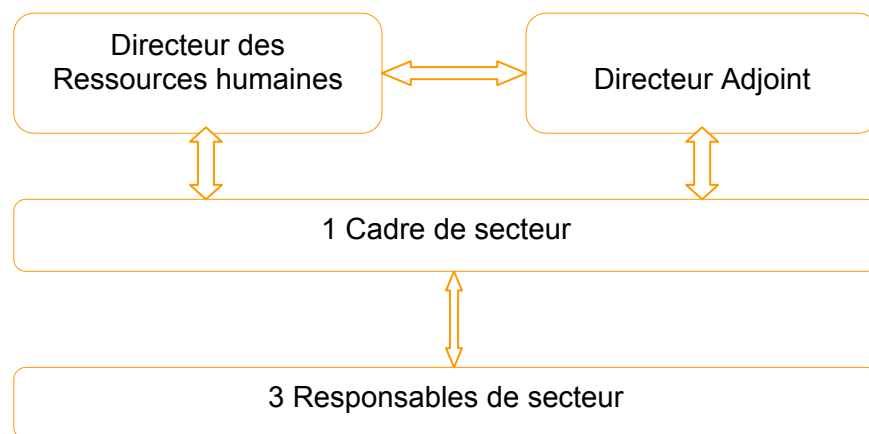
Les soins et les services à domicile représentent plus que jamais une valeur sociale, dans une société marquée par le vieillissement de sa population et une revendication croissante d'autonomie des personnes dépendantes, dans leurs choix et projet de vie. En ce sens, la responsabilité de prises en charge adaptées en la matière relève directement de l'État et des pouvoirs publics, comme leur financement ...

Les propositions sont intéressantes, mais loin d'être suffisantes : quid, alors, des disparités de l'APA en fonction des départements ? Quid de la question de la convergence des dispositifs entre personnes âgées et personnes handicapées ? Et surtout, quid du dispositif de financement global ? Ce 5e risque ne pourra être qualifié de « protection sociale » que si le financement relevant de la solidarité nationale prédomine, selon le principe « chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins ». Pour l'instant, les premières annonces gouvernementales indiquent plutôt un gel de l'effort public en faveur d'un report vers les solutions d'assurances collectives et privées.

Au-delà de la question de la solvabilisation du 5e risque, il en va aussi, concernant l'aide à domicile, de la qualité des prestations. Contrairement aux idées reçues, les métiers d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile nécessitent des compétences humaines et techniques réelles, ainsi qu'une formation qualifiante. Dès lors, l'ambition d'une prise en charge des personnes âgées, malades, handicapées à la hauteur passe par une exigence de professionnalisation. Or la prise en compte des coûts de cette professionnalisation par les financeurs, en particulier les conseils généraux, reste encore trop souvent aléatoire, et cela malgré les règles fixées par la loi du 2 janvier 2002 dans le cadre du régime de l'autorisation. Les services d'aide et d'accompagnement à domicile paient parfois le prix fort pour leurs efforts en matière de formation de leur personnel et d'engagement qualité auprès de leurs bénéficiaires. Il en est de même pour la prestation d'aide ménagère financée par la Cnav, il est impératif de sortir du tarif unique afin que son financement soit juste et pertinent. Ces problématiques de qualité, de professionnalisation et de financement de l'aide à domicile font partie intégrante du débat autour du 5e risque, tout comme le droit fondamental d'être aidé, soigné et accompagné à domicile.

2) Le service « Confort » (aide à l'entretien du linge et du logement) :

Organigramme du service :



En ce qui concerne le service confort, Proxim'Services 75 peut intervenir dans tous les départements de l'Île-de-France. Ce service s'adresse en premier lieu à des particuliers qui ont besoin de services d'aides ménagères à domicile, mais aussi aux bénéficiaires de prises en charge par les mutuelles, qui peuvent ressentir la nécessité d'un service à domicile dans certaines situations.

Dans ce cadre, Proxim'Services 75 collabore avec une dizaine de sociétés d'assistance telles que Axa assistance, Itelis, France Secours, Inter Mutuelle Assistance, Mondial Assistance, Garantie Assistance, Serena Maif, Elvia, Fidelia Assistance, AMI..., qui mandatent l'association afin d'intervenir auprès de leurs adhérents qui, suite à un accident ou une hospitalisation, se trouvent dans l'impossibilité de réaliser seuls les gestes de la vie quotidienne (ménage, repassage, courses et préparation des repas).

Les 44 400 heures réalisées dans le service « Confort » ont traduit les attentes de 1 325 bénéficiaires, correspondant à 25 % de l'activité de Proxim'Services 75 en 2008.

Contexte (source ANSP 20 7508)

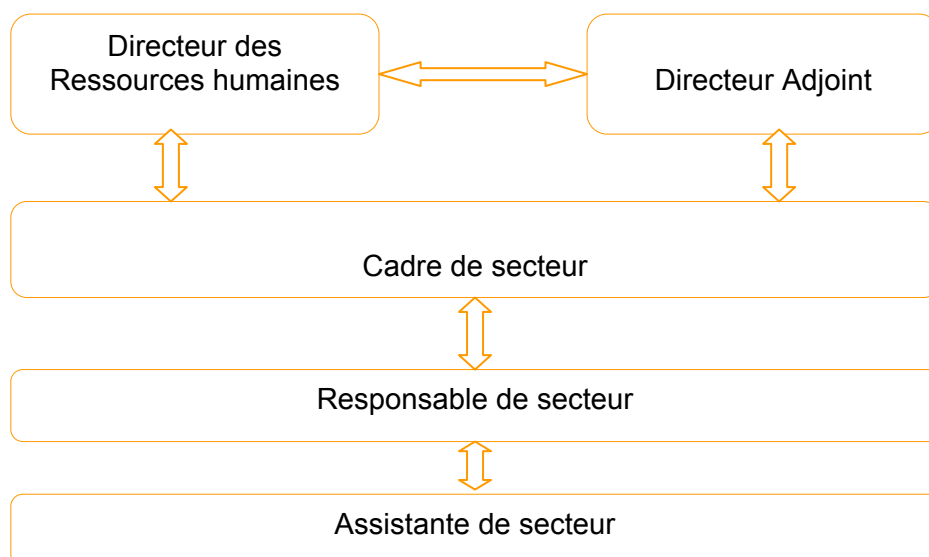
- Un chiffre qui en dit beaucoup : si chaque ménage français utilisait 2 heures de services par semaine (ménage) un million d'emplois seraient créés. Les services de confort ont donc de beaux jours devant eux et s'inscrivent dans la dynamique de tertiarisation de l'économie.

De nouveaux modes de vie :

- Par la féminisation du travail, qui réduit le temps consacré au foyer et aux tâches ménagères : plus de 80 % des femmes ont une activité professionnelle et ont besoin de sous-traiter les tâches domestiques ;
- L'évolution démographique et celle des modes de vie génèrent de nouveaux besoins, qu'il est parfois encore difficile de satisfaire.

3) Le service « Petite Enfance et Accompagnement » :

Organigramme du service :



Ce service peut être effectué pour des interventions portant sur les départements des Hauts-de-Seine et de Paris et sur l'ensemble du territoire dans le cadre de l'accompagnement. Il a été sollicité par **1035 bénéficiaires en 2008 pour un total de 52138 heures, représentant 29 % de l'activité prestataire de l'association.**

L'accès à ce service peut être subventionné de plusieurs manières :

- **L'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)** : les prestations peuvent être prises en charge, à la suite d'une évaluation réalisée par les services sociaux et/ou d'une décision judiciaire, soit à la demande de la famille, soit des représentants légaux ;

- **Une mutuelle** : si le client est adhérent à une mutuelle complémentaire, il dispose de la possibilité de faire prendre en charge le service d'une garde d'enfants sur une période définie ;
- **La Prestation d'Accueil des Jeunes Enfants (PAJE)** : les charges sociales peuvent être prises en charge, sous certaines conditions, par la Caisse d'Allocations Familiales.

Contexte : (source ANSP 2008)

Ce secteur a un potentiel de créations fabuleux car d'après le Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie).

Plus de 300.000 foyers sont à la recherche d'un mode de garde pour leur enfant. Près de 15% des ménages français, soit un peu moins de 3 millions de foyers, ont recours à un service à la personne de proximité payant, aide domestique ou aide aux enfants, selon une étude de la DARES. La garde d'enfant reste en effet l'une des prestations de services les plus demandées à hauteur de 29,9%.

L'augmentation des divorces et du taux d'activité des femmes entraînent des besoins de garde toujours plus grands. Et pas question pour les parents d'abandonner leur progéniture entre des mains inexpérimentées ou maladroites. Les compétences et les aptitudes de professionnels sont recherchées ! Une relation de confiance doit impérativement s'instaurer entre la maman et la personne chargée de veiller sur les enfants.

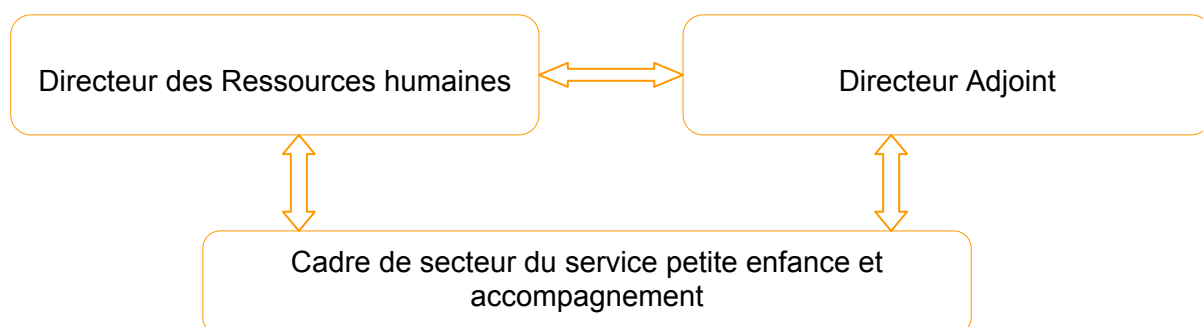
Les parents optent plus volontiers pour les crèches qui bénéficient d'une confiance absolue auprès d'eux. Certains préfèrent tout de même l'attention particulière portée par une assistante maternelle agréée. La garde à domicile des jeunes enfants chez eux reste la formule la plus demandée et peut-être aussi la moins coûteuse (environ 6,40€ de l'heure). La constitution de réseaux de nounous comporte un bon potentiel de développement.

En 2008, sur les 3,5 millions d'enfants âgés de moins de 3 ans, 17% sont gardés par une assistante maternelle agréée, 11% ont une place dans une crèche, qu'elle soit parentale, collective ou d'entreprise et 4,5% sont gardés à domicile par une baby-sitter. Le reste relève donc de la débrouille, du système D et surtout du travail au noir.

La PAJE a mobilisé une dépense de 7,125 milliards € en 2008, les autres prestations relatives à la petite enfance ont mobilisé 6,336 milliards €.

4) Le service « Handicap » (assistance aux personnes handicapées) :

Organigramme du service :



Ce service propose des assistant(e)s de vie professionnelle pour des personnes présentant un handicap dans l'exercice de leurs activités professionnelles sur le Département de Paris.

Le secteur d'activité des Assistant(e) s de Vie Professionnelle connaît une forte croissance depuis cinq ans. Ces interventions se réalisent au sein des administrations auprès de personnes handicapées ou atteintes d'une maladie invalidante (sclérose en plaque, myopathie, tétraplégie, cécité) afin de les aider sur leur lieu de travail dans les gestes de la vie quotidienne. Dans le même temps, ces interventions permettent aux salariés - assistants de vie de s'habituer et de se conformer, par l'accompagnement quotidien d'une personne active, aux exigences d'un contrat de travail.

Le service « Handicap » représente en 2008: 7 % de l'activité globale de Proxim'Services 75, correspondant aux besoins de 41 bénéficiaires pour un total de 12 371 heures en 2008.

Contexte : (Sources Ministère du travail)

5 millions de personnes handicapées en France dont :

- 800 000 bénéficiaires de l'allocation adulte handicapé (AAH) dont près de 20% au chômage
- 2 millions de personnes à mobilité réduite
- 500 000 bénéficiaires d'une pension d'invalidité

Les ressources :

- Prestation de compensation : finance les besoins matériels et humains
- Allocation adulte handicapé (moins de 60 ans*) : 628,10 € maximum
- Pension d'invalidité (moins de 60 ans*) : de 258,10 à 1386,50€
- Retraite pour inaptitude (plus de 60 ans*) : conditions de ressources

Les situations de handicap mettent le monde du travail face à des enjeux importants : trouver des solutions profitables aussi bien aux entreprises qu'aux personnes handicapées est indispensable, en particulier lorsqu'il s'agit de maintien dans l'emploi, d'insertion ou de réinsertion professionnelle.

A partir du constat que le handicap ne doit pas empêcher un salarié d'accéder à un emploi, ni d'évoluer professionnellement et que seules ses compétences doivent être prises en compte, le Ministère de l'Économie et des Finances a sollicité Proxim'Services 75 en 2005, pour prendre en charge une personne lourdement handicapée depuis son domicile et la suivre ensuite au cours de la journée sur son lieu de travail.

Depuis nous avons mis en place plus de quarante projets d'intervention et créé 18 postes d'assistants de vie à temps plein.

Ces interventions se réalisent au sein des administrations auprès de personnes handicapées ou atteintes d'une maladie invalidante (sclérose en plaque, myopathie, tétraplégie, cécité) afin de les aider depuis le domicile et sur leur lieu de travail dans les gestes de la vie courante.

Notre présence constitue incontestablement un appui et une aide non négligeable nécessaire au maintien de la personne aidée dans son cadre professionnel.

Dans le même temps, ces interventions permettent aux salariés - assistants de vie de diversifier leur activité, de s'habituer et de se conformer, par l'accompagnement quotidien d'une personne active, aux exigences d'un contrat de travail.

Les personnes handicapées dont nous avons la charge ne forment pas un groupe homogène. Cette diversité nous oblige à adapter notre recrutement aux spécificités de la personne que nous allons prendre en charge.

La principale difficulté est de trouver du personnel ayant un très haut niveau d'étude et que ce dernier ait également des compétences d'auxiliaire de vie (exemple : avoir un deug ou une licence de droit et savoir faire un transfert d'une personne très lourdement handicapée).

Aussi le recrutement des intervenants sur ce type de prestation prend plus de temps du fait de la complexité de l'intervention.

Par ailleurs nos partenaires nous demandent le plus souvent des intervenants ayant un bon niveau de culture générale, de l'administration publique et judiciaire française, une très bonne maîtrise des outils informatiques (Word, Excel, Internet) ainsi qu'un niveau d'orthographe parfait, une capacité à travailler sous la dictée, avoir une bonne organisation, le sens des priorités, de la rigueur, ainsi que de très grandes qualités relationnelles et humaines, une aptitude à l'écoute, une certaine maîtrise émotionnelle, le sens du service, une bonne expression orale et enfin des qualités de diplomatie et de souplesse.

Partenariat :

L'association a développé ce service en partenariat avec les Ministères de la Justice, de l'Economie et des Finances, de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables, de l'Intérieur, de la Défense, de la HALDE, du CNRS, du Conseil d'État, des mairies d'arrondissement, des préfectures.....

V - LES FAITS MARQUANTS DE 2008

- **La certification AFNOR** (le 16 mai 2008) : entrée depuis 2005 dans la démarche qualité, suite à un audit réalisé le 12 novembre 2007, Proxim'Services 75 a été jugée conforme aux règles délivrées par NF Certification en mai 2008
- L'appartenance à la Fédération UNA et à celle du COORACE n'avait plus de raison d'être, depuis l'arrivée en 2008 d'un Chargé de mission national des Proxim'Services. Après avis du Conseil d'administration, nous avons convenu de remettre **notre démission à la fédération UNA**, de plus un accord partenarial a été signé entre les deux fédérations.
- En 2008 nous avons adhéré **au contrat de licence de marque et à la charte Qualité Proxim'Services du COORACE :**

Il s'agit d'un contrat de licence de marque qui garantit juridiquement l'exclusivité de l'utilisation de la marque PROXIM'SERVICES sur le territoire d'intervention, ce qui nous a conduit à changer notre nom statutaire devenu « Pro Services ».

La charte Qualité a pour objectif de mettre en avant deux valeurs essentielles : la qualité du service rendu au client et la qualité des emplois proposés à nos intervenants. A terme, cette charte sera portée au quotidien par l'ensemble du réseau

et ne manquera pas d'attirer l'attention de partenaires éventuels qui constateront que les Proxim'Services n'hésitent pas à s'engager concrètement dans la qualité.

● La formation et le suivi : priorités de l'association

Avec le même objectif d'amélioration de la qualité du service, Proxim'Services 75 assure un **encadrement et un suivi professionnel personnalisé de ses salarié(e)s**. Le suivi effectué permet de veiller à la qualité des prestations réalisées par l'intervenant(e), mais également de bien analyser les besoins des bénéficiaires de manière à leur fournir la personne compétente et adaptée et de pouvoir assurer, en cas d'indisponibilité, son remplacement.

Les différentes formes de suivi sont assurées par les responsables de secteur, qui planifient des **entretiens individuels** avec chaque salarié(e). Au cours de ces entretiens, le responsable de secteur est à l'écoute de l'intervenant(e) afin de lui permettre de parler des difficultés rencontrées et de trouver les moyens d'y remédier. Les sujets abordés lors de ces entretiens sont conservés dans un dossier de suivi individuel.

L'association organise également un **suivi collectif des salarié(e)s** : par l'intermédiaire de petits-déjeuners mensuels, Proxim'Services 75 réunit l'ensemble des intervenant(e)s pour partager des moments de convivialité dans un climat de confiance propice à l'échange entre salarié(e)s et responsables de secteur. Ces petits-déjeuners sont aussi l'occasion d'informer les salarié(e)s des différentes orientations prises par l'association, et de les impliquer dans l'évolution de celle-ci (le livret d'accueil des salariés est une source d'informations importante).

La dernière forme du suivi s'effectue au moyen de **visites d'évaluation sur le lieu de travail**. Ces visites au domicile se font en accord avec les bénéficiaires mais sans que le salarié en soit averti, ce qui permet une meilleure évaluation de la prestation demandée. Chaque évaluation fait l'objet d'une fiche de suivi qui analyse le travail effectué et les compétences appliquées : le bilan établi met en évidence les qualités et les faiblesses du salarié et, en cas de besoin, un nouveau plan de formation peut être défini.

De la synergie des trois éléments indissociables que sont **le bénéficiaire, le salarié et l'association**, naît ainsi l'idée d'une appartenance à une équipe qui encadre, forme et permet l'accès à une situation professionnelle stable pour des demandeurs d'emploi motivés par les métiers de l'aide et du service à la personne. La formation et le suivi, priorités de Proxim'Services 75, traduisent l'implication de l'association dans la professionnalisation des métiers de l'aide à domicile afin de garantir un service de confiance et de qualité.

● La communication

- Refonte complète et référencement du site Internet Proxim'Services 75.
- Refonte des plaquettes de communication, du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement.

- Parution dans le guide des Mairies du 14^{ème} et du 15^{ème}
- Parution dans le guide Paris 15.
- Parution dans l'Annuaire Sanitaire et Sociale.
- Janvier 2008 : pose d'affiches sur les panneaux dédiés à l'affichage associatif.
- Mars 2008 : campagne d'affichage chez les commerçants du 15^{ème} arrondissement.
- Septembre 2008 : participation au Forum des associations du 15^{ème} arrondissement.
- Octobre 2008 : Participation au Forum de recrutement de la Mairie du 14^{ème} arrondissement.
- Octobre 2008 : parution d'un article dans le journal le 15
- Novembre 2008 : interview radio sur France Bleu
- Novembre 2008 : participation au Salon des Services à la Personnes à la porte de Versailles.

VI – PERSPECTIVES POUR L'ANNEE 2009

- Développement des services auprès des bailleurs sociaux (OPAC /RIVP)
- Projet de développement du service handicap en milieu professionnel en partenariat avec Réunica et l'association le Rameau.
- Redéploiement du service petite enfance (prestataire et mandataire).
- Mise en œuvre d'une comptabilité analytique.
- Mise en œuvre d'outil de suivi et de gestion de l'établissement
- Mise en œuvre d'une politique de tarification (forfait)

Conclusion

Notre secteur de l'aide aux personnes est clairement identifié par les pouvoirs publics comme une source de développement sociétal à deux titres : permettre à toute personne de bénéficier de soutien pour gagner de l'autonomie et du bien-être, assurer des débouchés d'emploi pour qui souhaite s'investir sur des métiers au service de l'humain.

Sur le terrain, nous voyons bien des besoins s'exprimer de plus en plus fort comme :

- des personnes âgées qui souhaitent rester à leur domicile le plus longtemps possible,
- des personnes handicapées qui veulent être le plus autonome, notamment sur leur lieu de travail,
- des parents qui recherchent des solutions de garde pérennes, sûres et éducatives pour leurs enfants,
- des personnes malades qui ont besoin d'aides pour assurer leur vie quotidienne,
- des personnes absentes de leur domicile en journée qui rêvent d'un domicile propre et du linge bien repassé à leur retour le soir.

Pour nos intervenants, il est difficile d'organiser des plannings qui tiennent compte à la fois :

- des prestations à heures fixes (comme des aides à la toilette, des préparations de repas, des aides aux couchers),
- des contraintes horaires des bénéficiaires (comme intervenir avant un rendez-vous chez le médecin, garder un enfant après son retour de l'école, faire le ménage en présence du propriétaire du domicile),
- des disponibilités de nos salariés qui peuvent avoir d'autres employeurs ou obligations personnelles,
- et bien sûr des compétences professionnelles nécessaires aux interventions.

L'enjeu pour Proxim' Services 75 est clair : comment offrir à nos bénéficiaires un service de qualité et à nos salariés une perspective de carrière tout en assurant une stabilité professionnelle ?

La réponse qui oriente notre politique de recrutement et de formation est « la polyvalence ». En effet, c'est le meilleur moyen pour que nos salariés soient capables de répondre à un maximum de besoins qui peuvent se répartir tout au long d'une journée. Par exemple intervenir le matin auprès d'un enfant pour l'accompagner à l'école, puis faire le ménage en matinée chez un célibataire qui est à son travail, puis préparer un repas auprès d'une personne temporairement malade, poursuivre par des courses pour une personne isolée, et enfin aider au coucher une personne âgée. Mais c'est aussi intervenir pendant plusieurs mois auprès d'enfants, puis à la suite d'une fin de mission, opérer temporairement sur des missions d'entretien du domicile avant d'obtenir une nouvelle mission de garde d'enfant.

Notre savoir-faire en recrutement est de détecter cette capacité de polyvalence en diversifiant nos sources de recrutement pour recevoir des candidats débutants sortant de formation, ou bien expérimentés sur nos domaines d'interventions, ou ayant une carrière professionnelle riches de compétences transférables.

Avec une analyse de tous les curriculum vitae, des réunions collectives d'information en collaboration avec des partenaires spécialisés dans le soutien à l'emploi, des entretiens individuels, des tests de compétences et des « quiz » assistés par ordinateur, nous entretenons un vivier actif et prêt à l'emploi après l'étude de plus de 50 candidatures par mois.

Une fois en mission, nous organisons des formations diplômantes pour accroître cette polyvalence et offrir des perspectives de carrière. Par exemple, le titre d' « Assistante de Vie aux Familles » et le diplôme d'Etat d'« Auxiliaire de Vie Sociale » forment aux interventions sur les domaines de l'entretien du domicile, de la petite enfance et de

l'aide aux adultes en perte d'autonomie : nos salariés qui suivent ces formations non seulement augmentent leurs compétences et la possibilité d'élargir leur champ d'intervention, mais aussi peuvent par la suite aller vers des diplômes spécialisés qui leur ouvriront des perspectives d'évolution professionnelle.

Pour tout projet de formation que nous mettons en place, la question de l'évolution à moyen terme est posée comme un facteur de motivation et de stabilité dans l'emploi.

Grâce aux soutiens des pouvoirs publics, nous proposons des formations diplômantes à près de 10% de nos effectifs par an.

L'outil principal qui permet cette articulation entre **qualité/recrutement/formation**, est l'évaluation que nous pouvons faire sur le terrain de la satisfaction de nos bénéficiaires et du travail de nos collaborateurs.

Annexe

Quelques chiffres en annexe de ce rapport 2008 sur le secteur des services à la personne (source de l'ANSP 2009)

Les chiffres du secteur :

- 15,6 milliards € de chiffre d'affaires en 2008
- Taux de croissance de 10% en 2008

- 2 millions de particuliers emploient des salariés à leur domicile
- 16 000 organismes agréés de services à la personne

Les chiffres des besoins :

- 6 millions de ménages français seraient aujourd'hui demandeurs de services à la personne
- 300 000 foyers sont à la recherche d'une solution de garde pour leur enfant
- 200 000 emplois au noir évalués en France pour les seuls services d'entretien de la maison à destination des particuliers (étude de la Commission européenne)

Les chiffres des gisements de valeur :

- 1 million d'emplois créés directement si chaque ménage français utilise 2 heures de services par semaine
- Moins de 2% des salariés bénéficient en France d'un programme de services à la personne grâce à leur entreprise ; le pourcentage s'élève à 20% dans certains pays d'Europe et à 60% aux Etats-Unis
- Plus de 2,7 millions de familles monoparentales
- 1 enfant sur 5 vit dans une famille monoparentale
- 47 % des Français disposent d'un ordinateur à domicile
- 16 millions de ménages entretiennent un jardin

Les chiffres des évolutions sociales:

- 23 % d'accroissement du taux d'activité des femmes sur les 30 dernières années, pour atteindre 80,7 % des femmes entre 25 et 49 ans
- Une espérance de vie en progression constante :
 - 74 ans en 1980
 - 79 ans en 2004
 - 84 ans en 2050
- Hausse du nombre de personnes vivant seules :
 - 1 personne sur 8 en 1999, soit environ 7,4 millions en France (dont près de 3 millions de personnes âgées d'au moins 65 ans)
 - 1 personne sur 6 en 2030