

# **AGENCE NATIONALE DES SERVICES A LA PERSONNE**

## **APPEL A PROJETS**

### **« Services à la personne : Professionnaliser pour garantir la qualité et développer l'emploi »**

**Date limite de dépôt des candidatures :**

**16 novembre 2009 avant minuit**

### **« Services à la personne » « Professionnaliser pour garantir la qualité et développer l'emploi »**

Les efforts consentis dans le cadre du Plan de développement des services à la personne ont permis un fort développement quantitatif du secteur : 100 000 emplois ont été créés chaque année en 2006, 2007 et 2008.

Afin de pérenniser cette tendance en renforçant l'attractivité des métiers et la qualité de ces services, l'accent est mis sur la professionnalisation du secteur. Elle vise l'amélioration des conditions d'emploi et des conditions de travail des 2 millions de salariés (ainsi que la modernisation des structures).

Les rencontres interrégionales de 2009 ont permis d'identifier collectivement les priorités d'intervention pour les prochaines années.

Cet appel à projets se situe dans la continuité des réflexions des Assises de la professionnalisation et en complémentarité des engagements pris par les différents acteurs du secteur pour les 3 prochaines années. Il vise en effet à encourager l'émergence de projets locaux et nationaux favorisant la professionnalisation du secteur dans une dynamique partenariale.

#### **1. Contexte et enjeux**

Dans une conjoncture fortement dégradée, l'activité dans le secteur des services à la personne a continué à se développer en 2008. En 2009, malgré la crise, le secteur devrait continuer à être créateur net d'emploi.

Le volume des heures travaillées serait en hausse de 51 millions en 2008 pour l'ensemble constitué par l'emploi direct et l'emploi sous mode prestataire. Le rythme de croissance annuelle semble ainsi s'établir à 4 %, au même niveau qu'en 2007.

En 2008, près de 2 millions de salariés seraient employés dans le secteur des services à la personne. Ce chiffre correspond à une estimation du BIPE à partir des données provisoires de l'ACOSS et de la DARES pour les OASP.

Plus de 85 % des salariés, assistantes maternelles incluses, sont employés chez les particuliers employeurs, soit sous le mode de l'emploi direct, soit sous le mode mandataire. L'emploi prestataire représente 14 % des salariés et continue de progresser en 2008, plus vite que la moyenne du secteur.

Malgré la forte contraction de l'emploi global au deuxième semestre 2008, le secteur a continué d'être créateur d'emplois, même si le rythme s'est ralenti par rapport à 2007. On estime à 95 000 le nombre de nouveaux emplois créés sur l'ensemble de l'année 2008.

En 2008, la création nette d'emploi en ETP atteindrait 35 000, à comparer à 36 000 en 2007 et 37 000 en 2006. Cette création nette d'emplois contraste avec la baisse de l'emploi total en ETP dans l'économie en 2008.

Toutefois, la marge de progrès du secteur est encore forte. Les prestations rendues doivent répondre à des attentes qualitatives plus fortes (niveau de service, de disponibilité, de prix), ou à des attentes nouvelles ou latentes par la création de nouveaux services. Enfin, la confiance des clients est cruciale pour le développement de ces services, tout notamment lorsqu'ils concernent des personnes vulnérables (enfants, personnes dépendantes). C'est pourquoi l'intégration d'une démarche qualité dans l'offre est indispensable.

Le développement pérenne de la demande de services ne peut en effet être garanti que si l'offre proposée répond à l'attente des consommateurs. Il suppose donc que l'offre de service prenne, tant en ce qui concerne son organisation que la formation et la gestion de ses ressources humaines, toutes les dispositions nécessaires à l'obtention de la qualité recherchée. De la même manière, la consolidation des emplois créés est étroitement liée à l'attractivité de ces derniers. Autant dire que les enjeux de la professionnalisation du secteur, troisième pilier du plan de développement, étaient considérables et le demeurent aujourd'hui.

## **2. Objet et champ de l'appel à projets.**

Il s'agit de projets expérimentaux pour le secteur des services à la personne tel que défini par le décret du 25 décembre 2005 pris en application de la loi Borloo du 25 juillet 2005 et modifié par le décret du 14 mai 2007, pouvant être déployés plus largement et couvrant le champ de la professionnalisation.

Ces projets, dans un souci d'échange et de bonne pratique, devront être transférables au secteur et l'ANSP aura un droit d'usage de l'ingénierie des dispositifs.

Ils viseront plus spécifiquement à améliorer la qualité des emplois et la qualification des intervenants pour permettre de répondre aux exigences de qualité de service attendue des bénéficiaires dans la continuité des engagements pris entre les différents acteurs du secteur lors des Assises de la professionnalisation en date du 23 juin 2009.

L'appel à projets se divise **en deux lots**.

**Lot 1 : actions nationales initiées par des fédérations d'employeurs, syndicats de salariés, réseaux d'organismes agréés de services à la personne, enseignes de distribution...**

Thèmes (liste non exhaustive) :

- Structuration du dialogue social au niveau local,
- Structuration du secteur mandataire.

**Lot 2 : actions initiées par des acteurs locaux en partenariat obligatoire avec un Conseil régional, et/ou un Conseil général, et/ou une Communauté d'agglomération**

***A. Attractivité des métiers et amélioration de la qualité des emplois***

- ⇒ Initier des dispositifs partenariaux visant à améliorer les conditions de travail en terme,
  - de prévention des risques professionnels avec des accompagnements spécifiques pour les professionnels,
  - de facilitation des déplacements des intervenants avec si possible une dimension développement durable.
- ⇒ Développer des parcours vers l'emploi durable adaptés aux profils des demandeurs d'emploi (construire une continuité depuis l'orientation, la formation jusqu'à l'embauche, mettre en place la formation continue, personnaliser des parcours).
- ⇒ Proposer des actions de professionnalisation des structures sur trois vecteurs :
  - modernisation des organisations,
  - accessibilité aux démarches qualité,
  - mutualisation de personnel, de moyens, de formation.

***B. Formation et qualification des intervenants***

- ⇒ Développer la formation par alternance (contrat de professionnalisation et apprentissage).
- ⇒ Initier des dispositifs locaux pour accroître l'offre d'accompagnement à la VAE en cas de validation partielle.
- ⇒ Favoriser la lisibilité de l'offre de formation sur un territoire.
- ⇒ Développer et promouvoir la formation à distance.
- ⇒ Apporter des réponses en matière de formation de l'encadrement intermédiaire en fonction.

### **3. Participation au financement du projet**

Les projets retenus au niveau national bénéficieront d'une aide au financement de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) sous forme d'une subvention, avec comme support juridique une convention signée par les parties concernées. Le taux d'aide sera d'au maximum 50 % du coût total de chaque projet retenu, en fonction de la nature du projet et conformément à la réglementation en vigueur.

Un co-financement à hauteur de 50 % est exigé, dans le respect de la réglementation européenne des aides « de minimis ».

L'aide parviendra sous forme d'acompte dès la notification, puis fera l'objet d'un échéancier qui tiendra compte de l'avancement réel du projet.

### **4. Organisation de l'appel à projets**

Les projets, présentés chacun par un « porteur de projet » seront examinés par un comité de sélection composé de représentants de l'ANSP et de la DGCIS.

Ce comité pourra demander l'avis des services régionaux concernés de la DGCIS (DIRECCTE : directions régionales des entreprises, de la concurrence, la consommation, du travail, de l'emploi), des délégués territoriaux de l'ANSP et des administrations centrales concernées.

### **5. Caractéristiques du porteur de projet**

Les projets seront portés par une entité fédératrice quelle que soit sa nature juridique.

Le porteur de projet présentera la candidature. Il devra constituer autour du projet un partenariat garantissant les objectifs de mutualisation, de déploiement et de performance, et prendra en charge la coordination des partenaires.

Il donnera une impulsion au projet tout en assurant un contact régulier avec l'ANSP, afin de fournir le planning d'avancement pour chacun des partenaires et pour obtenir auprès d'eux toute précision demandée.

Le porteur de projet transmettra à l'ANSP, après l'avoir validé, le rapport final d'exécution du projet, à l'appui des demandes de versement du solde de l'aide accordée. Il informera l'ANSP et chaque titulaire de toute correspondance ou échange concernant le déroulement du projet.

#### **5.1. Conditions d'éligibilité**

La dimension partenariale des projets est primordiale en ce qui concerne le lot 2.

Ces projets sont collectifs, c'est-à-dire qu'ils impliquent plusieurs partenaires avec une gouvernance solide (formalisée éventuellement par des conventions ...) et doivent donner lieu à une réalisation concrète et pouvant servir d'exemple pour d'autres acteurs. Un projet qui se limiterait à une étude sans réalisation expérimentale ou opérationnelle ne pourra être retenu dans ce cadre.

Concernant les entreprises qui seraient candidates : les entreprises cibles des secteurs ou filières engagés dans cette procédure sont les PME<sup>1</sup>, c'est-à-dire les entreprises de moins de 250 personnes dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 M€ ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 43 M€.

Une entreprise ne peut être considérée comme une PME, si 25 % ou plus de son capital ou de ses droits de vote sont contrôlés par une entreprise ou conjointement par des entreprises liées entre elles.

Le projet d'action collective peut cependant intégrer exceptionnellement une entreprise non PME, sous réserve de ne pas contrarier le ciblage prioritaire du dispositif sur cette catégorie d'entreprise, et dès lors que sa position est de nature à favoriser le montage et le pilotage de projets collectifs. Le montant de la subvention pour les entreprises hors PME sera cependant soumis à la règle de minimis (plafonnement des aides publiques accordées sur 3 ans à 200 000 euros).

## **5.2. Critères de sélection des projets**

*Les points suivants seront étudiés en particulier :*

- Respect du champ de l'appel et des thèmes retenus pour l'appel à projet,
- Pilotage du projet par un organisme fédérateur capable de généraliser et de transférer les résultats dans le secteur ou la filière à laquelle appartiennent les entreprises ou associations.

*Critères de sélection :*

Les critères suivants seront examinés pour donner lieu au classement des projets. Le poids des critères est également indiqué.

- La qualité technique (40 %) :

- la nature stratégique du projet pour les secteurs bénéficiaires,
- l'exemplarité du projet, son caractère innovant et son effet d'entraînement,
- la solidité des outils ou méthodologies développés et du savoir-faire,
- l'analyse stratégique des attentes et des besoins des clients finals ; réalisme technique et économique du projet,
- les retombées économiques directes (notamment en matière de création de valeur, d'activité et d'emplois) et indirectes.

- La qualité du partenariat (20 %) :

- caractère collectif de l'action : il sera apprécié selon la nature du porteur, la complémentarité des partenaires, l'impact du projet, le niveau d'implication des participants (notamment au plan financier), la capacité de diffusion et de déploiement dans le secteur,

---

<sup>1</sup> Définition des petites et moyennes entreprises : recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne du 6 mai 2003 (JO L 124 du 20.5.2003 page 39).

- capacité des partenaires à mener le projet à son terme : expérience, compétences et ressources des partenaires,
- mise en place d'une organisation de gestion et de suivi de projet : planification, calendrier, solutions alternatives.

- La valorisation et la transférabilité (20 %) :

- nombre et caractéristiques des candidats,
- création de valeur par les résultats du projet,
- évaluation de la généralisation et de la faisabilité du transfert,
- capacité d'exploiter dans la durée les résultats du projet ;
- établissement d'un projet d'accord liant les partenaires, en particulier, pour la transférabilité et les déclinaisons locales.

- La qualité du dossier financier (20 %) :

Précision et réalisme du budget prévisionnel du projet

***Délais de mise en œuvre du projet :***

Début du projet : 2010

**6. Procédure, déclaration et dossier de candidature.**

La publicité de cet appel à projets, qui est mis en ligne sur le site de l'ANSP, sera également faite par courrier auprès des organisations professionnelles des secteurs concernés.

Le suivi technique des projets après notification sera effectué par le porteur de projet, et le comité de suivi.

Les projets retenus feront l'objet d'une convention signée entre le financeur d'une part, et le porteur de projet et chacun des autres partenaires d'autre part.

La procédure de sélection comprend les étapes listées ci-après :

- Réception des déclarations de candidatures à une adresse unique (cf. paragraphe « calendrier et modalités pratiques du dépôt des projets).
- Instruction, expertise technique des projets par le comité de sélection,
- Examen et classement des projets par le comité de sélection,
- Finalisation du dossier administratif pour les projets présélectionnés,
- Décision de financement,
- Finalisation de la convention financière pour les projets retenus.

Après examen du dossier de déclaration de candidature, il pourra être suggéré aux candidats des regroupements ou des redéfinitions du projet.

*Certains projets, en fonction de leur intérêt et de leur éligibilité, pourront le cas échéant être réorientés sur d'autres procédures d'aides mieux adaptées.*

Le comité de sélection pourra auditionner les candidats. Des corrections aux projets pourront être proposées.

### ***La déclaration et le dossier de candidature.***

Les entités intéressées par le présent appel à projet devront envoyer, d'ici le 16 novembre 2009, leur dossier de candidature comportant respectivement le dossier administratif à compléter et l'ensemble des éléments indiqués en annexe. Toutefois, pour finaliser les conventions de subvention, des précisions pourront être demandées ultérieurement.

## **7. Calendrier et modalités pratiques du dépôt des projets**

De la date de publication jusqu'à la date de clôture, le présent appel à projets ainsi que toutes les pièces à remplir (modèles téléchargeables) est publié sur le site internet de l'ANSP :

**<http://www.servicesalapersonne.gouv.fr>**

Les candidatures devront obligatoirement être adressées par **voie électronique le 16 novembre 2009 avant minuit** à :

**[professionnalisation@servicesalapersonne.gouv.fr](mailto:professionnalisation@servicesalapersonne.gouv.fr)**

- et en version papier, en un exemplaire signé par le porteur (le cachet de la poste faisant foi) à l'adresse suivante :

**Agence nationale des services à la personne**

**Appel à projets**

**« Services à la personne : Professionnaliser pour garantir la qualité et développer l'emploi ».**

***A l'attention de Monique BOSQUAIN***

**3, square Desaix**

**75015 PARIS**

**Pour toute demande de renseignements et en cas de besoin, vous pouvez prendre contact ou envoyer un message à l'adresse suivante :**

**A l'attention de Monique BOSQUAIN**

**[professionnalisation@servicesalapersonne.gouv.fr](mailto:professionnalisation@servicesalapersonne.gouv.fr)**