



# « Services à la personne, services d'avenir », Action expérimentale sur le territoire du Parc Naturel Régional des Grands Causses

## Phase 1 : Portrait du territoire

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel Régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011

## **Sommaire :**

### **1 – Quelques éléments de contexte**

### **2-L'impact des spécificités démographiques, socio-économiques et territoriales sur les besoins et le développement des services à la personne**

1/1 – Quelques caractéristiques démographiques

1/2 – Quelques caractéristiques socio-économiques

1/3 – Quelques caractéristiques territoriales (géographie, accès aux services, périmètre et compétences....)

### **3 – Première identification des publics cibles potentiels**

2/1 - Famille, enfance, jeunesse

2/2 - Personnes en difficulté d'autonomie

### **3 – Les dynamiques à l'œuvre**

# 1- Quelques éléments de contexte

---

Le poids économique des services à la personne n'a cessé de croître ces dernières années et est devenu un axe de développement privilégié pour certains territoires. Le Parc Régional des Grands Causses associé à la délégation territoriale de la DIRECCTE, souhaitent conjuguer leurs efforts et développer ce secteur économique- ainsi le programme mis en place par la DIRECCTE 12, dans le cadre de la circulaire interministérielle de juillet 2010 portant sur le développement de la dynamique territoriale de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences - « services à la personne-services d'avenir » a-t-il rejoint l'engagement du Parc des Grands Causses, depuis 2006 pour maintenir, développer et améliorer les services à la population et aux personnes dans le cadre de deux candidatures à l'appel à projet Pôle d'Excellence Rurale (PER)- en 2010 « Solidarité et qualité de vie : pour vivre ensemble au cœur des Grands Causses ».

Les services d'aide à la personne doivent faire face actuellement à de nouvelles contraintes :

- o Une évolution démographique et des nouveaux besoins,
- o Un cadre législatif et réglementaire de plus en plus complexe et contraignant,
- o L'apparition de nouveaux acteurs (privés) dans le champ de l'aide à la personne,

Les besoins en service à la personne évoluent aussi dans un contexte où les modes de vie changent et où les contraintes économiques des ménages sont de plus en plus pressantes.

Les grands champs « historiques » des services à la personne sont la prise en charge de la dépendance et celle de la petite enfance, néanmoins d'autres champs et d'autres besoins restent à couvrir.

### **Le champ de la dépendance :**

Dans le champ de la dépendance, le vieillissement de la population, l'allongement de l'espérance de vie, la réforme des retraites, les réflexions sur le cinquième risque et la problématique de la solvabilité de la dépendance .... Sont autant de sujets d'actualité brûlants qui posent des questions quant aux modes de prise en charge de nos aînés dans les années qui viennent... Ces éléments de contexte semblent importants à analyser tant ils auront du poids sur l'avenir de la prise en charge de la dépendance. Ce contexte mouvant exigera toujours plus de qualité dans la prise en charge des personnes dépendantes dans un contexte budgétaire de plus en plus contraint pour les familles et les pouvoirs publics.

### **Le champ de la petite enfance :**

Un mode de garde adapté et accessible est l'un des leviers pour le travail des femmes et l'accueil de nouvelles populations. L'évolution des normes et des cadres réglementaires pour les EAJE (équipement d'accueil pour le jeune enfant) peuvent permettre aux collectivités de réaliser des équipements collectifs mais ces équipements sont des investissements qui restent lourds ....et les parents, pour les très jeunes enfants, s'orientent encore vers une prise en charge chez une assistante maternelle. Néanmoins, d'autres besoins peuvent être regardés : garde d'enfants à domicile (baby-sitting, enfants de plus de 6 ans), accompagnement d'enfants dans leurs déplacements (hors transport scolaire) et soutien scolaire et cours à domicile.

### **Les autres champs possibles :** Les services aux ménages :

Ainsi dans ce champ, peuvent être listés les travaux ménagers (ménage, repassage), la collecte et la livraison de linge repassé, l'assistance informatique et internet à domicile, l'assistance administrative à domicile, les prestations de petit bricolage élémentaires et occasionnelles (<2heures), les courses et la préparation de repas à domicile, la livraison de repas ou de courses à domicile, la vigilance à domicile et la maintenance temporaire de résidence.

Dans les secteurs urbains, ces services aux ménages se développent de plus en plus et car ils rencontrent moins de « barrages culturels » mais leur recours implique que les ménages soient solvables. Les freins à l'utilisation de ces services en milieu rural sont encore nombreux cela est lié notamment au taux d'activité des femmes qui reste inférieur en secteur rural (Le taux d'activité des femmes sur le territoire du pays est de 33 %<sup>1</sup> en 2008 alors qu'il est de 46,6% sur le plan national la même année).

Actuellement, les emplois de services à la personne représentent sur le territoire du Pays environ 486 ETP soit environ 600 personnes, en majorité de sexe féminin (car souvent les temps de travail sont partiels) ce qui représente un peu plus de 9% des 6530 personnes de la catégorie « employées » sur le territoire du Pays.

Le poids des services à la personne sur ce territoire n'est donc pas négligeable en termes d'emplois et nous le verrons par la suite, en termes d'activité économique.

### **Ce portrait de territoire a été conçu de la manière suivante :**

Dans une première partie, les caractéristiques démographiques, économiques et géographiques du territoire du Parc ont été analysées sous l'angle de leurs impacts possibles sur le développement et les besoins en services à la personne.

Dans la seconde partie, et à partir de données à caractère social<sup>2</sup>, une première approche de la nature, du niveau et de l'évolution des besoins en services à la personne, a été réalisée notamment sur leurs deux principaux champs d'intervention, la dépendance et la petite enfance.

Enfin, une troisième partie est consacrée à la dynamique des acteurs, là encore par une première approche à partir de la mobilisation des acteurs dans le cadre des réunions territoriales.

---

<sup>1</sup> Chiffres INSEE

<sup>2</sup> Chiffres du Conseil Général, de la MSA, de la CAF

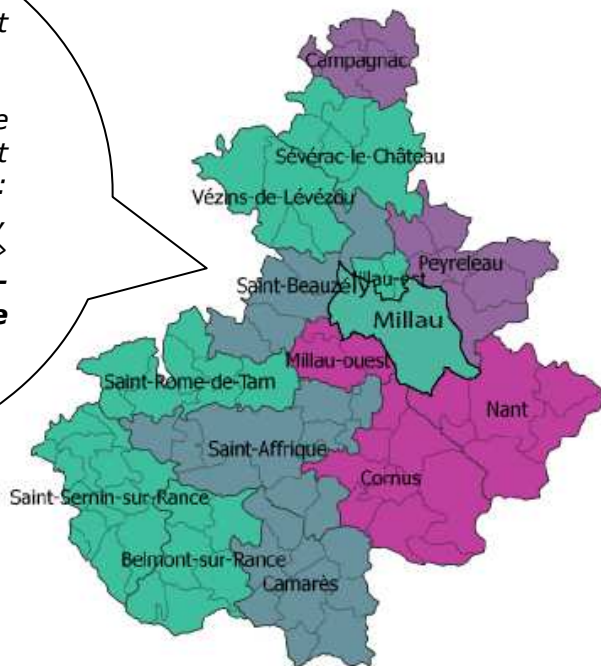
## **2 – L'impact des spécificités démographiques, socio-économiques et territoriales sur les besoins en service à la personne et leur développement .....**

---

## 1-1 Les caractéristiques démographiques

« Les nouveaux arrivants sont souvent étrangers (américains, hollandais, anglais), sont une richesse pour le territoire et ont un impact économique : rénovation de maison, services, ménages... »

**Parole d'acteur** –  
**Communauté de communes des 7 vallons**



Variation annuelle moyenne de population entre 1999 et 2008 en %

PNR: 0,2%

0,2-0,5

0,6-0,9

1-1,2

1,3-1,9

- Un accroissement démographique: +0,6% par an (devrait perdurer jusqu'en 2015-2020)
- Un solde naturel négatif: -0,2% par an
- Un solde migratoire positif: 0,8% par an => un territoire attractif

Sur les 8000 nouveaux venus entre 1999 et 2006 :

- 6315 personnes arrivent d'une autre région
- 1004 personnes arrivent d'un autre département de Midi Pyrénées
- 523 personnes arrivent d'un pays étranger

5 profils types des « néo-aveyronnais »:

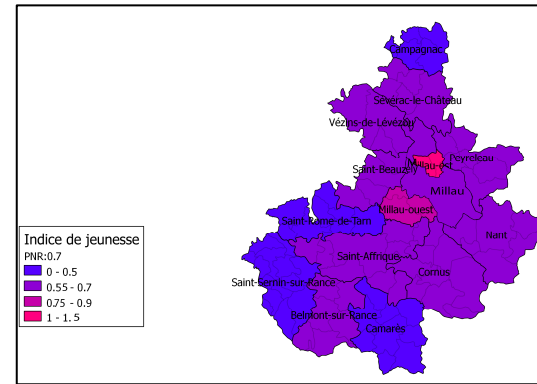
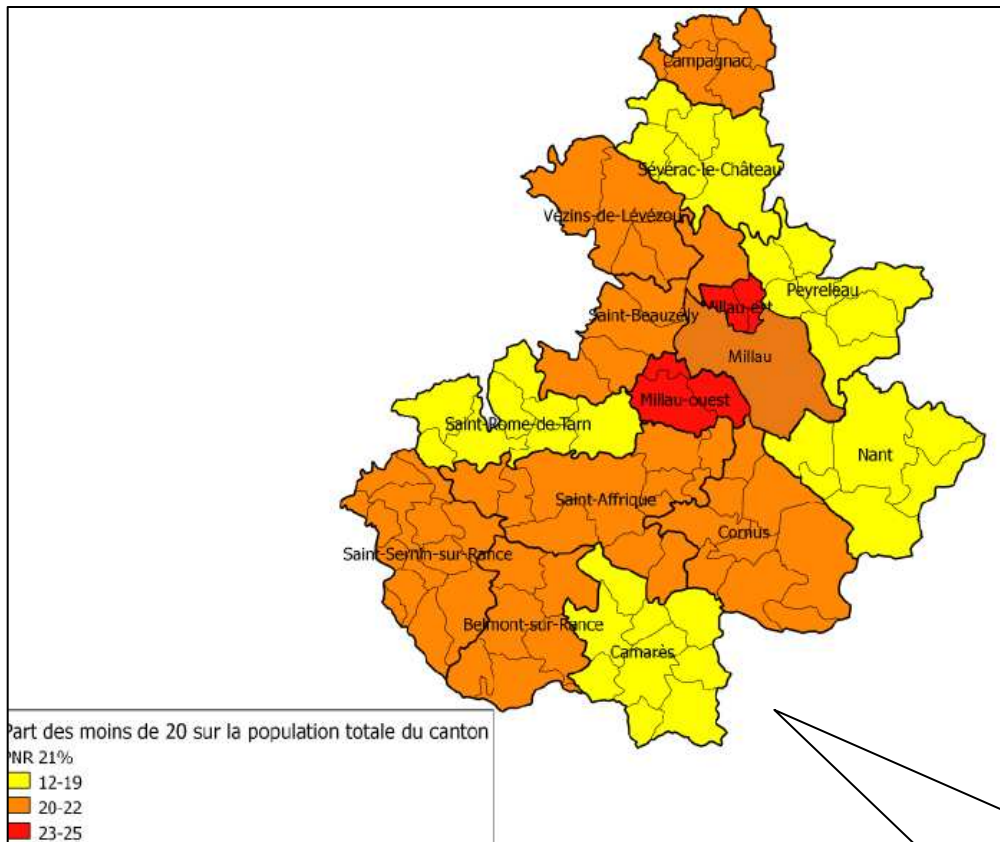
- La « famille nombreuse » attirée par la qualité de vie en Aveyron
- Les « jeunes diplômés » à la recherche d'un premier emploi
- Le « jeune couple » cherchant un nouveau départ dans la vie
- Les « entrepreneurs »
- Les retraités

Les territoires qui ont le plus bénéficiés de cette évolution sont ceux situés au Sud Est du Parc.

En 2008, 7942 personnes se sont installées sur le territoire : Parmi elles, 6315 provenaient d'une autre région, et un peu plus de 500 de l'étranger

Données / Portait de territoire PNR Grands Causses- Données INSEE 2008

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011



**L'indice de jeunesse du Département de l'Aveyron est de 0,7**  
**Lors des réunions territoriales menées en juillet et septembre et à l'échelle des communautés de communes, les réflexions se sont surtout portés sur la prise en charge des anciens.....**

**Néanmoins, les problématiques liées à la garde des tous petits et à la prise en charge de la jeunesse ont été évoquées et discutées ...l'offre à développer est souvent contrainte par des effectifs peu nombreux et fluctuants.**

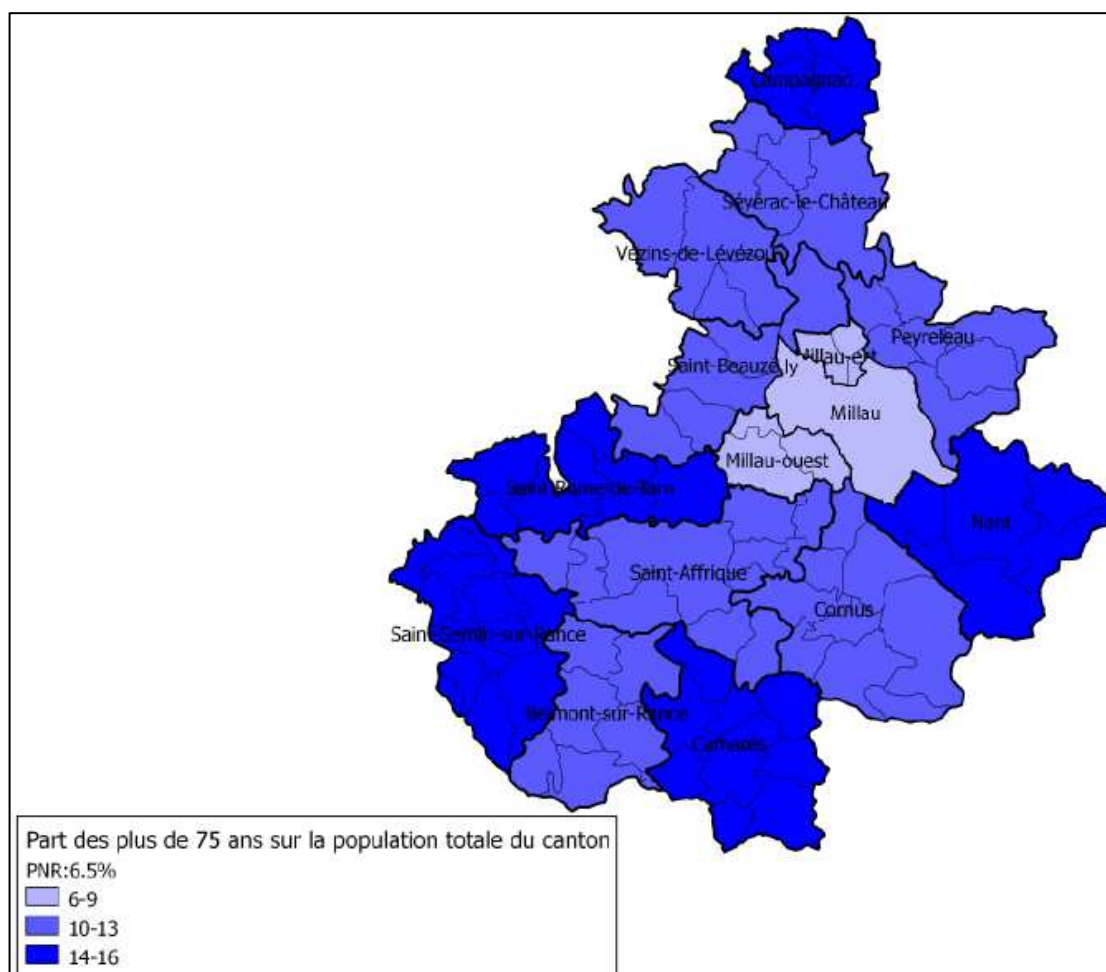
« Les besoins sont fluctuants en assistantes maternelles mais les effectifs ne sont pas assez stables pour maintenir plus d'assistantes qu'actuellement » – **Parole d'acteur – Communauté de communes Lot et Serre**

Chiffres clefs Aveyron – 2008 INSEE

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil – Octobre 2011



## Et demain, à l'horizon 2020 ...



**La population des seniors est concentrée sur Rodez : en 2020, un tiers des personnes de plus de 60 ans habiteront le Ruthénois. Les deux autres territoires qui connaîtront une augmentation sensible sont Millau et Saint-Affrique... D'ici 2020, évolution constante des personnes âgées de 60 ans et +  
Jusqu'à 2015, augmentation des + de 75 ans puis baisse sensible ensuite  
D'ici 2020, assez forte augmentation des + de 85 ans  
Hors pays ruthénois, les personnes âgées se concentrent sur les zones de Millau et Saint Affrique**

« La population vieillissante, les retraités qui viennent en Aveyron pour vivre leur retraite auront à termes des besoins en entretien de maisons et d'espaces verts » Parole d'acteur – **Communauté de communes des 7 vallons, Communauté de communes de Séverac le Château**

Chiffres clefs Aveyron – 2008 INSEE

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011

### **Impacts négatifs**

**Le départ des jeunes....**

**Des nouveaux arrivants « volatiles »...**

### **Impacts positifs**

**Des nouveaux besoins de services (nouveaux arrivants).**

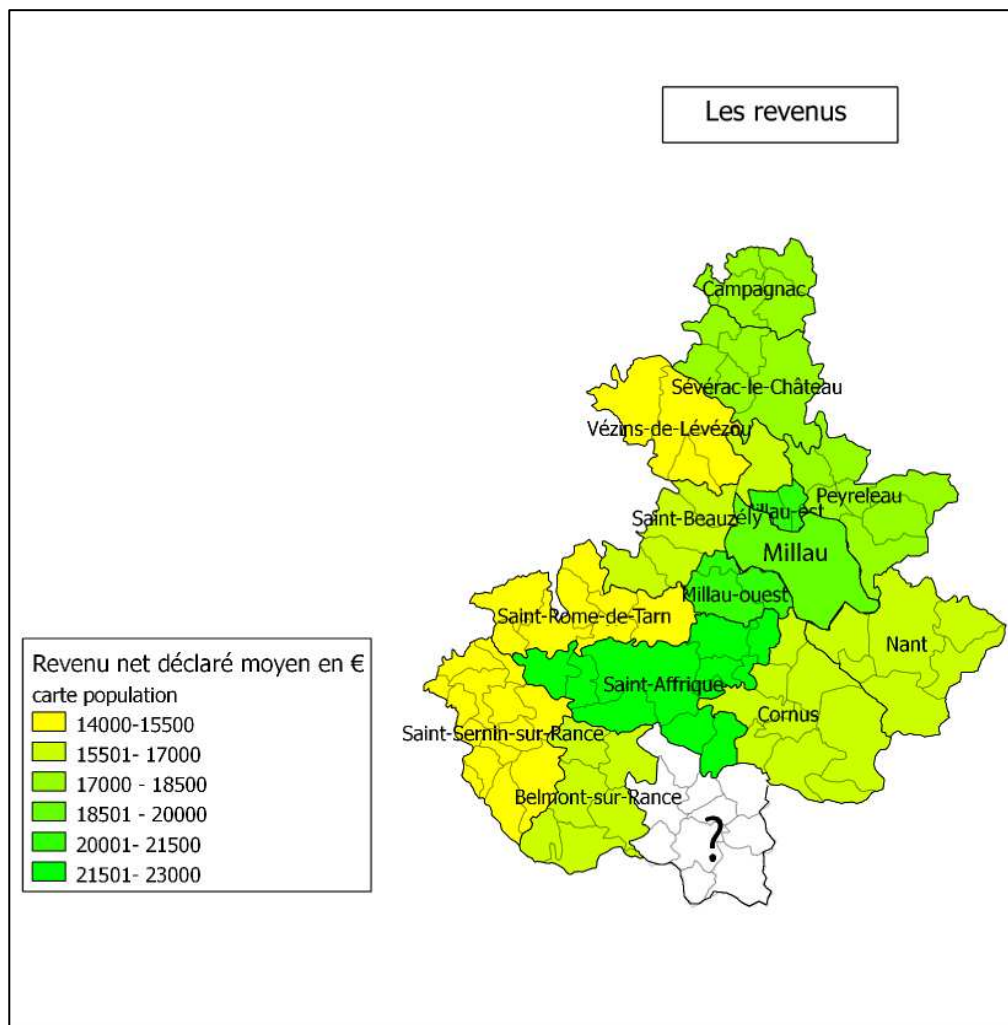
**Un nombre important de résidences secondaires**

**Des territoires âgés qui auront des besoins en services à la personne et en entretien divers**

**Des territoires jeunes potentiels de ressources humaines**

**Des variations saisonnières : selon les saisons la population du Parc peut augmenter de 50% à 300%**

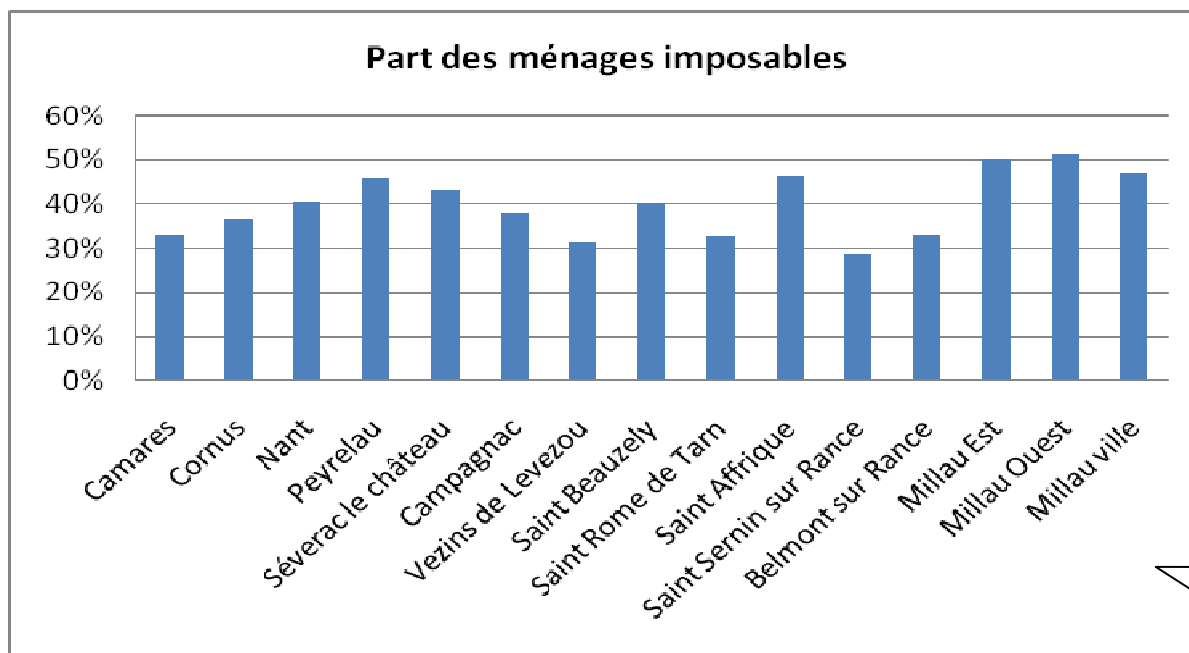
## 1-2 Quelques caractéristiques socio-économiques du Parc des Grands Causses



*Ce sont les cantons de Vezins, Saint Rome de Tarn et de Saint Sernin qui présentent les revenus les plus faibles.  
Le revenu moyen annuel pour le département est de 19 699 €. Les revenus les plus élevés se retrouvent sur l'axe Séverac-Millau-Saint-Affrique.*

« La moyenne des salaires sur le territoire du Parc est la plus basse du département et de la région » -  
**Parole d'acteur -  
DIRRECTE**

Chiffres clefs Aveyron - 2008 INSEE



**Cette part représente 43% pour le territoire du Parc et 46,1% pour le département<sup>3</sup>**

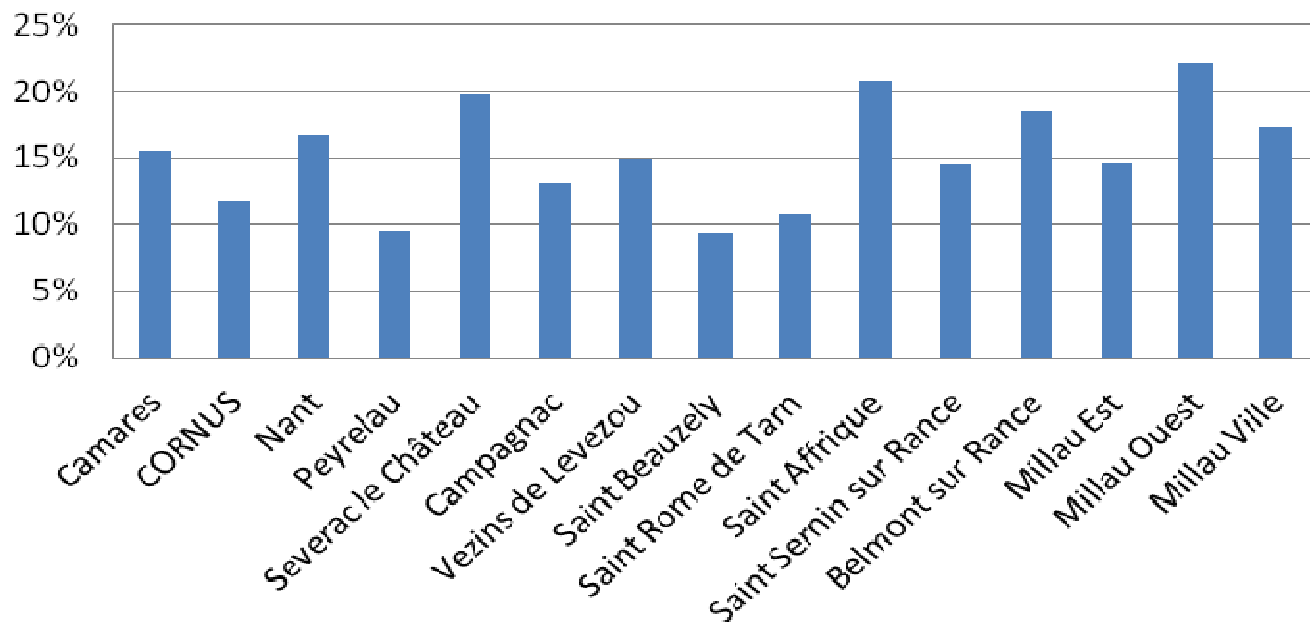
« La question de la solvabilité des ménages est un vrai frein mais il ya aussi des questions culturelles. Parfois seulement le portage de repas à domicile permet à la personne de rester chez elle »

**Parole d'acteurs –  
Communauté de communes  
Rougier Camarés**

<sup>3</sup> Chiffres clefs Aveyron – 2008 INSEE



### Part des 15 -24 ans sur l'ensemble des chômeurs



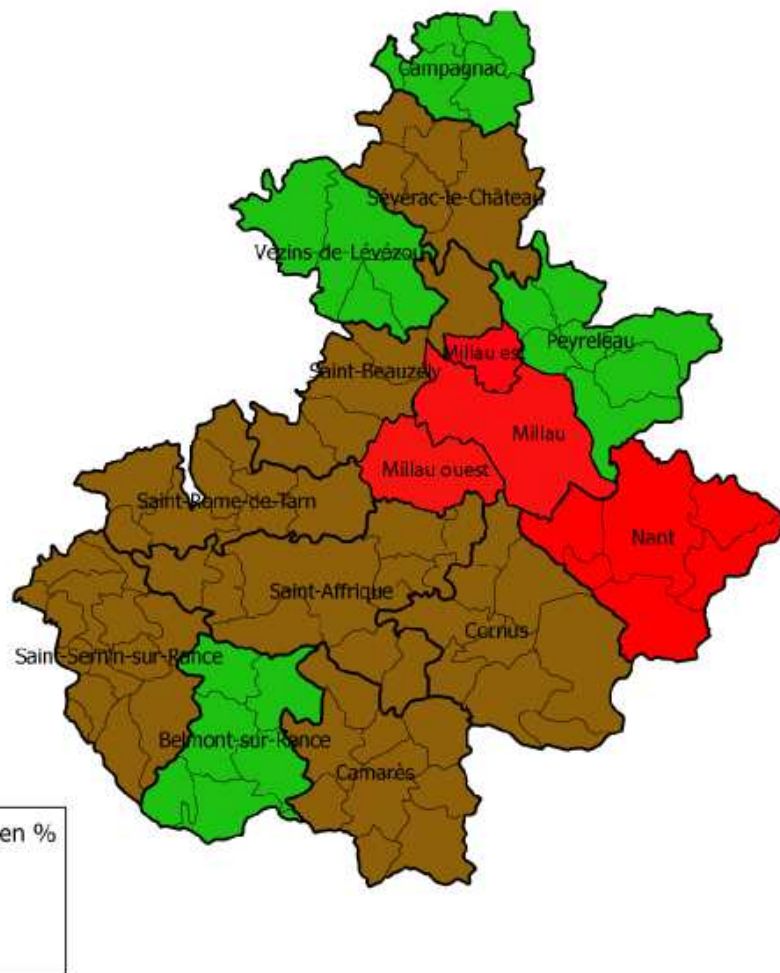
« Les métiers du service à la personne intéressent les adultes mais très peu les jeunes. Ces derniers les utilisent comme tremplin avant de s'engager vers le métier d'aide soignant ou AMP. » – **Parole d'acteur – Tremplin pour l'emploi**

**La part des jeunes de 15 à 24 ans sur l'ensemble des chômeurs est de 17 % sur le département. Millau Ouest, Séverac et Saint-Affrique atteignent 20% ou plus**

**Les chiffres traités ici, sont le RSA droit commun, RSA socle, RSA activité seule, RSA socle et activité.<sup>5</sup> et leur part sur la population active (20-64 ans)**

**Le territoire du Parc regroupe 30% des bénéficiaires du RSA de l'Aveyron.**

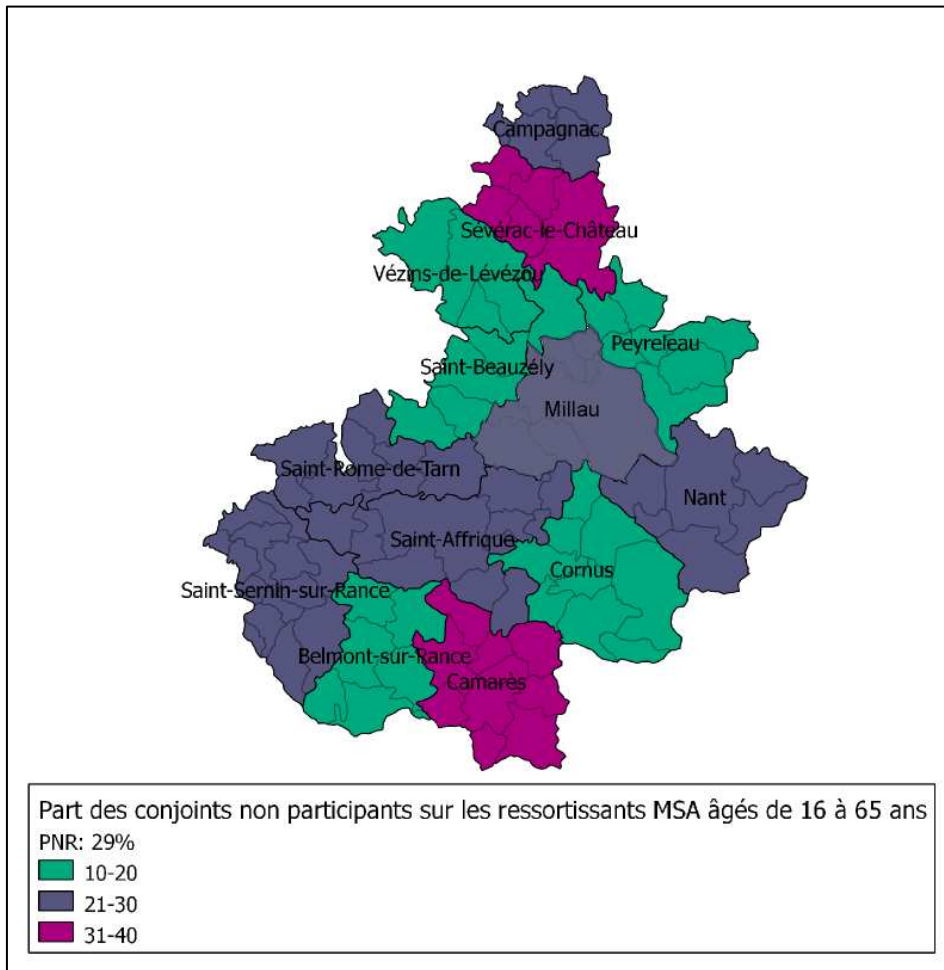
**Le territoire de Millau concentre la plus forte part de bénéficiaires du RSA viennent ensuite les territoires de Nant, Saint-Affrique. Les territoires les plus ruraux ont des scores moindres**



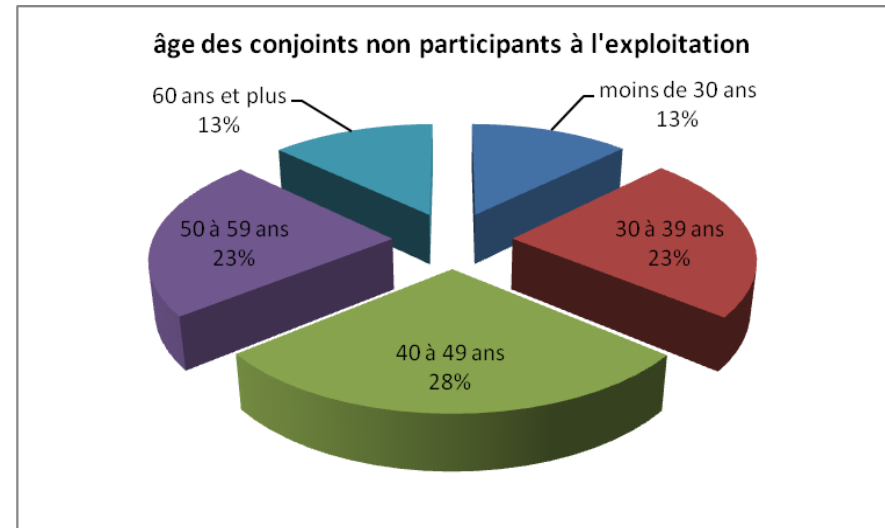
« Comme tous les départements à haute valeur environnementale et un peu isolé, des personnes ou des familles lourdement handicapées socialement arrivent pensant s'en sortir mieux que dans les centres urbains ou les départements plus au nord » - **Parole d'acteur - DIRECCTE**

« Nous sommes confrontés à l'arrivée de jeunes couples sans emploi et avec enfants qui pensent que la vie dans nos campagnes est moins chère » - **Parole d'acteur - Communauté de communes Larzac Templiers Causes Vallée**

<sup>5</sup> Chiffres MSA –CAF 2010 -



Chiffre MSA

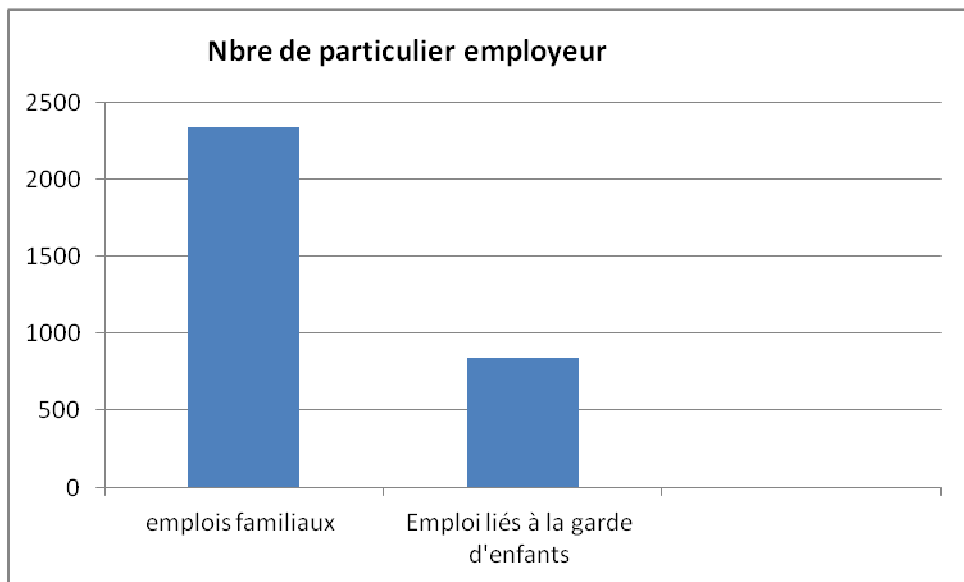


**La part des ressortissants MSA sur la population totale du département est de 14% alors que sur le parc cette part est de 11,62%.  
A noter la baisse des actifs vivant de l'agriculture sur le département entre 2003 et 2007 (2845 soit plus de 10%). Cette tendance se retrouve aussi au niveau du Parc<sup>6</sup>.**

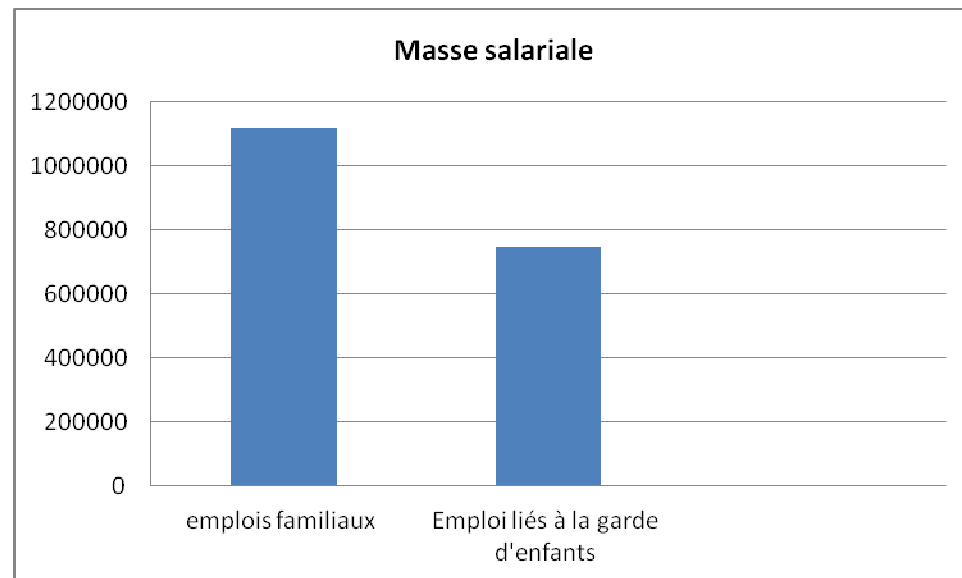
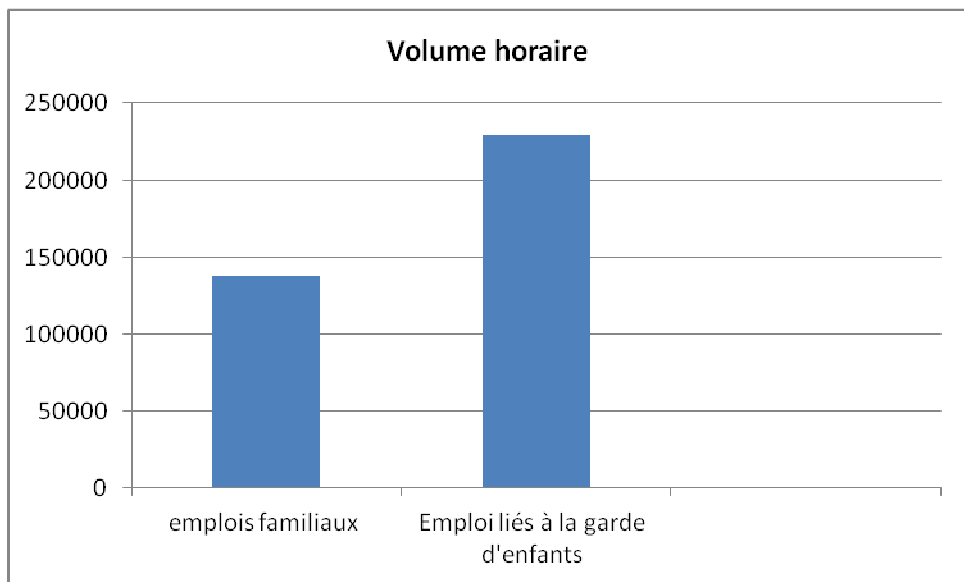
## Les ressortissants MSA

<sup>6</sup> Aveyron en chiffre en 2008- Préfecture





**Par ailleurs, on dénombre sur le territoire du Parc 3176 particuliers employeurs qui génèrent un volume horaire de 366 830 heures par an (toutes activités confondues) et une masse salariale de 1 899 493 €**



## Les particuliers employeurs – Chiffres FEPEM

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011

## Poids économique des services à la personne sur le territoire du Parc : première approche

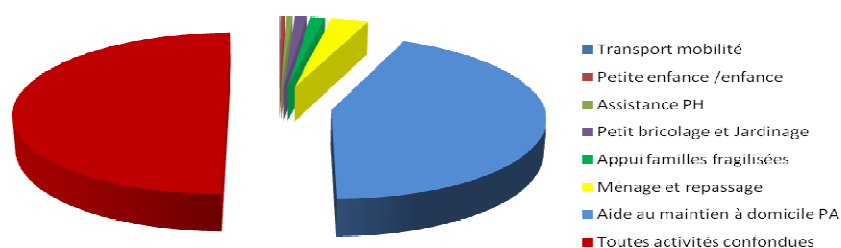
27 structures sont agréées (dont 70% d'entre elles, le sont au titre de l'agrément qualité et emploient 758 salariés. 4592 personnes sont utilisatrices de leurs services.

Deux opérateurs se détachent nettement: Ils représentent à eux deux 95% des heures servies

- L'ADMR : pour 52% -13 associations locales – service prestataire

- L'UMM : pour 43% - service prestataire et mandataire

Le volume des heures des services à la personne en 2010



Chiffre ADMR

« L'ADMR a une offre diversifiée et va partout sur le territoire. En revanche, le déplacement des personnes âgées notamment pour les rendez vous médicaux pose problème » – **Parole d'acteur – Communauté de communes Larzac Templier Causses Vallée**

**L'impact sur le développement des services à la personne**

**Impacts négatifs**

- Une problématique importante de solvabilité des ménages
- Une majorité de ménages non imposables
- Des jeunes hésitants voire réticents aux métiers du service à la personne

**Impacts positifs=**

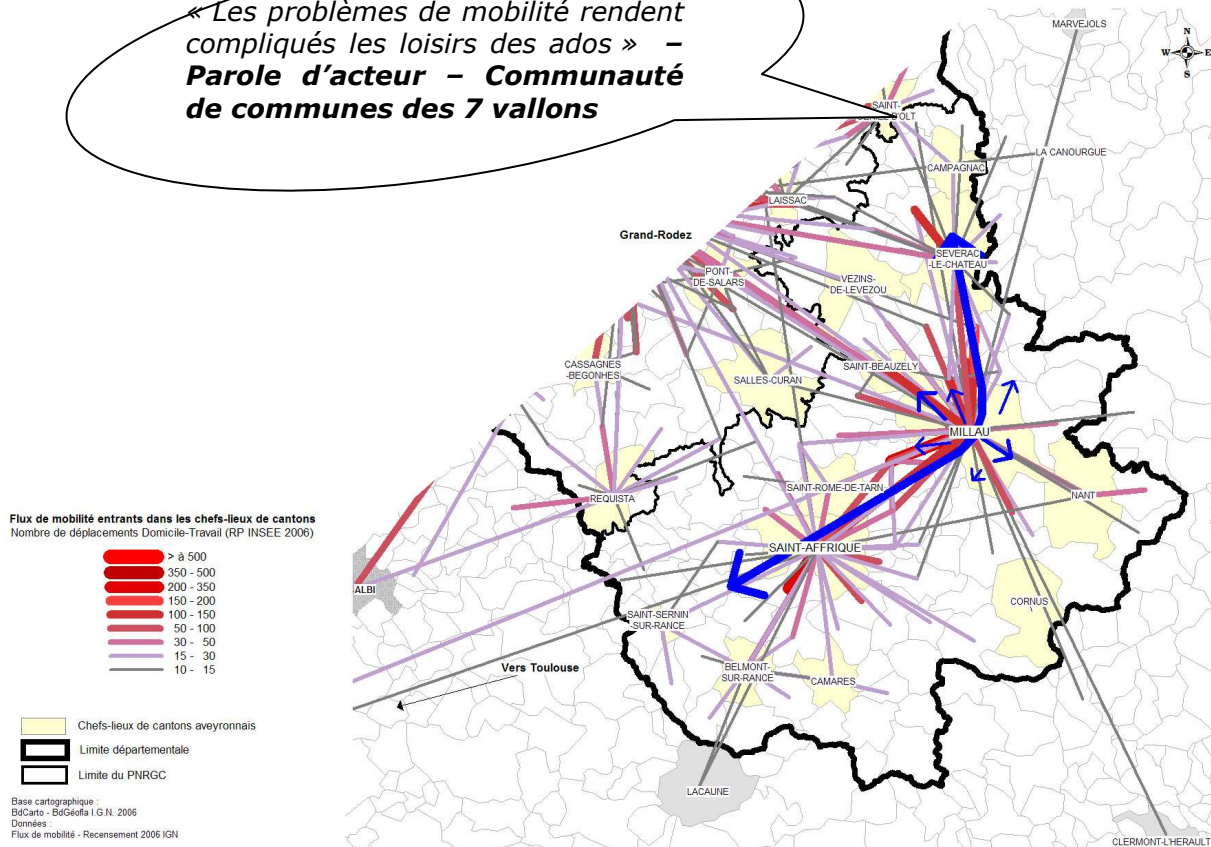
- 777 905 heures d'intervention effectuées pour 2010 – 53 % de ces heures sont effectuées par les services à domicile (qu'ils soient publics associatifs ou privés) et 47% le sont par des salariés de particuliers employeurs ..... ces heures de travail génère 486 équivalent temps plein....
- Un réservoir important de ressources humaines : une part importante de femmes au chômage et de conjoints d'agriculteurs.

« Les métiers du service à la personne intéressent les adultes mais très peu les jeunes. Ces derniers les utilisent comme tremplin avant de s'engager vers le métier d'aide soignant ou AMP. » – **Parole d'acteur – Tremplin pour l'emploi**

« Les besoins ne sont pas satisfaits alors que des personnes du territoire pourraient s'engager dans ces métiers » – **Parole d'acteur – Communauté de communes des 7 vallons**  
« Il y a sur le territoire des ressources humaines en assistantes maternelles »- – **Parole d'acteur – Communauté de communes du pays Saint Serninois**

## 1-3 les caractéristiques territoriales du Parc des Grands Causses

« Les problèmes de mobilité rendent compliqués les loisirs des ados » –  
**Parole d'acteur – Communauté de communes des 7 vallons**



**Les territoires vécus :** déplacements domicile/travail, zoom sur le Secteur Sud Aveyron

**Un axe force:**

**Saint-Affrique, Millau, Séverac**

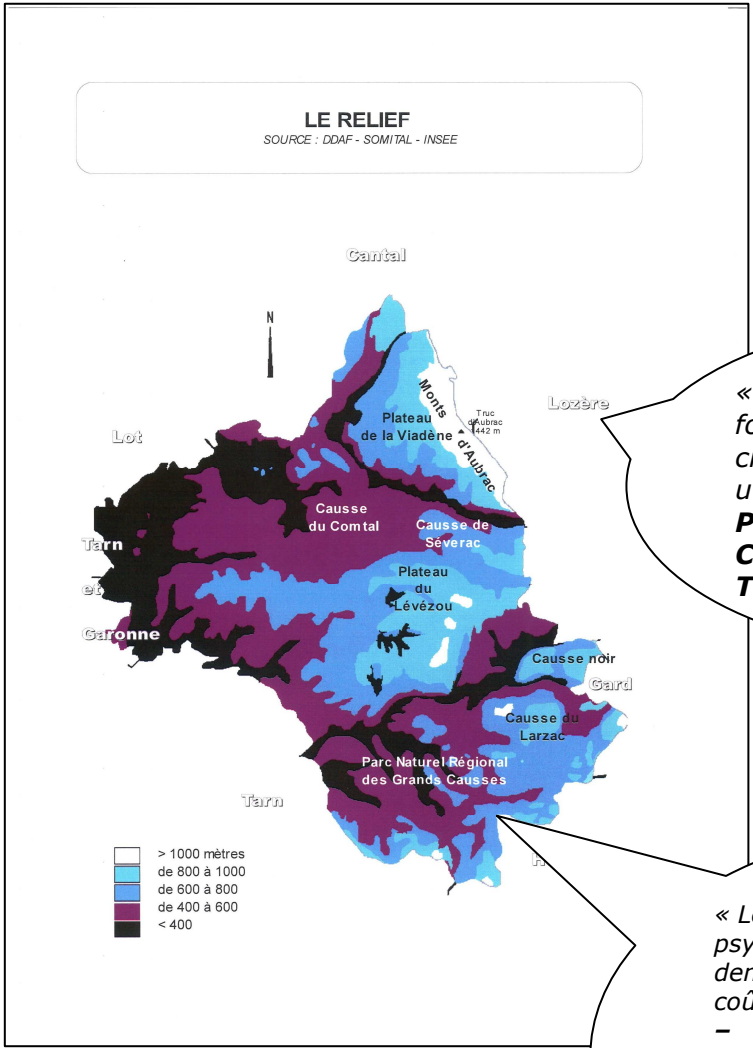
*Territoire contrasté avec une mosaïque de paysage et de territoires étagés en moyenne montagne entre 144 m et 1443 m  
 Grande disparité de densité de population mais cette densité est la plus faible de la Région Midi Pyrénées (31 habitants au km<sup>2</sup> contre 56 habitants au km<sup>2</sup> en Région)*

7

<sup>7</sup> Carte SCOT PNR Grands Causses - 2006

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
 – Octobre 2011

**Cette carte réalisée par la Fédération ADMR, montre le nombre moyen de Km effectué par heure d'intervention : Les secteurs de Peyrelau et de Saint Sernin sont les plus problématiques**

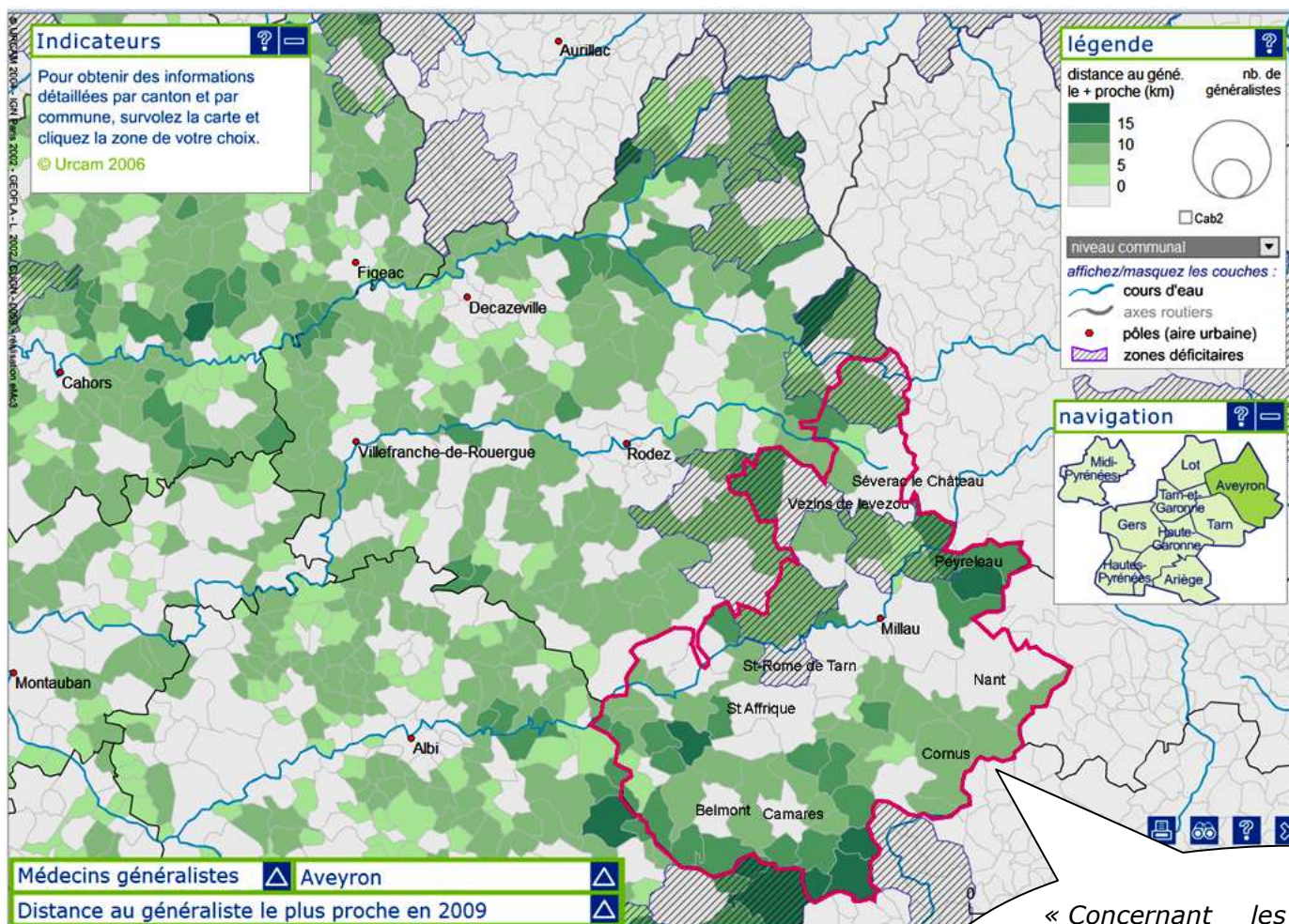


« Le transport à la demande fonctionne même si certains circuits sont beaucoup moins utilisés que d'autres » – **Parole d'acteur – Communauté de communes Tarn et Muse**

« Les aveyronnais ont un frein psychologique à utiliser le transport à la demande. Il est sous utilisé. Il reste coûteux et concerne peu de personnes » – **Parole d'acteur – Communauté de communes du pays Saint Serninois**  
 « Le coût et des problèmes de communication font que le transport à la demande ne fonctionne pas très bien » – **Parole d'acteur – Communauté de communes Séverac le Chateau**



RAPPORT D'ACTIVITE 2010 – Assemblée Générale 24 Juin 2011



Source Cart@santé- ARS Midi Pyrénées – données 2008

**Les aveyronnais battent des records en terme de longévité : 78 ans pour les hommes et 83 ans pour les femmes (INSEE 2005)**

**Par contre, les élus et la population sont inquiets sur le maintien d'une offre de soins de qualité et dans la proximité (le Parc, d'ailleurs, depuis quelques années développe des initiatives au côté des communautés de communes -maison de santé pluri disciplinaire par exemple.)**

**L'ARS mise en place en 2010 a défini des territoires de santé de proximité et ainsi le Parc en comprend deux : Millau et Saint -Affrique.**

« Il n'y a pas une seule pharmacie sur le territoire » - **Parole d'acteur - Communauté de communes Tarn et Muse**

« Concernant les services à la personnes il n'y a pas de zones blanches. En revanche il en existe pour les services supérieurs comme les hôpitaux » - **Parole d'acteur - Communauté de communes Lot et Serre**

## Impacts négatifs

La problématique de la mobilité

La problématique du maintien des services de soins et des services à la population

Le réseau routier

La question de la couverture Internet

*« Les problèmes de mobilité sont très importants, les distances sont importantes et le prix du carburant rend inaccessibles les transports privés. La solution serait de mailler le territoire de petites structures »*  
- **Parole d'acteur - Communauté de communes Larzac Templiers Causses Vallées**

### **3 - La nature, le niveau et l'évolution des besoins en services aux personnes : première approche**

---

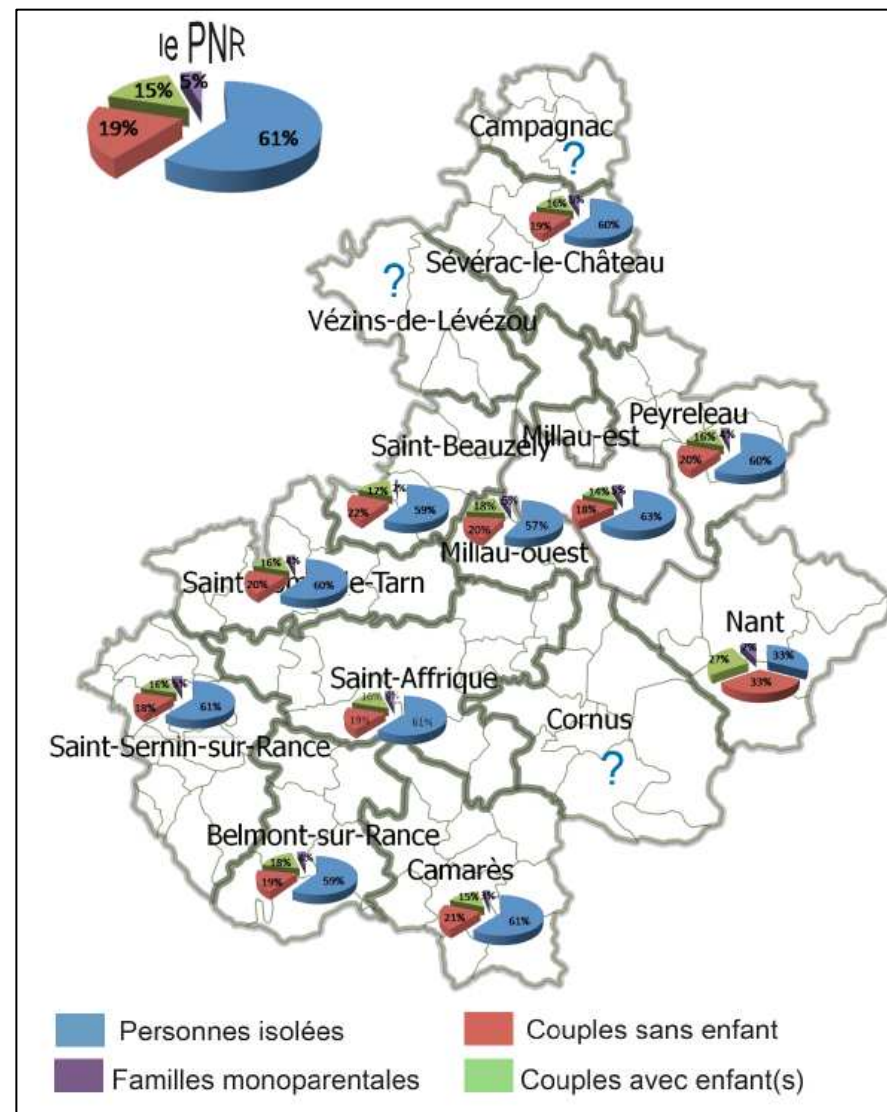


## 2-1 Enfance, jeunesse et famille <sup>8</sup>

### Les ménages

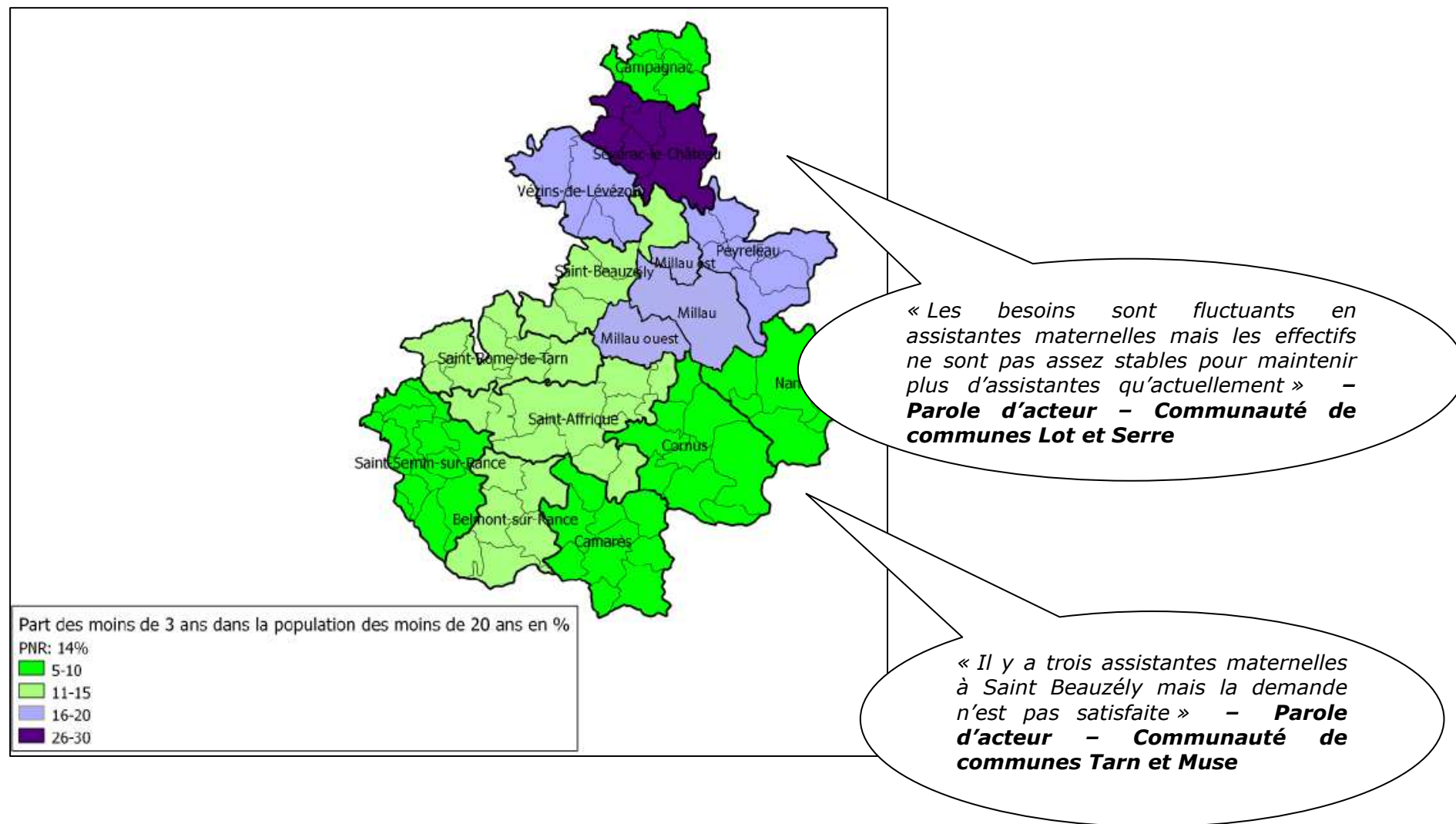
*On note une sur représentation des personnes isolées, cette tendance s'inverse sur le canton de Nant. D'autre part sur l'ensemble des cantons on note que le part des couples avec enfants et sans enfant s'équilibre*

« Les personnes les plus isolées en campagne ne peuvent bénéficier des livraison de repas du fait de la distance et de la demande insuffisante »  
 « **Parole d'acteur – Communauté de communes du pays Saint Serninois** »



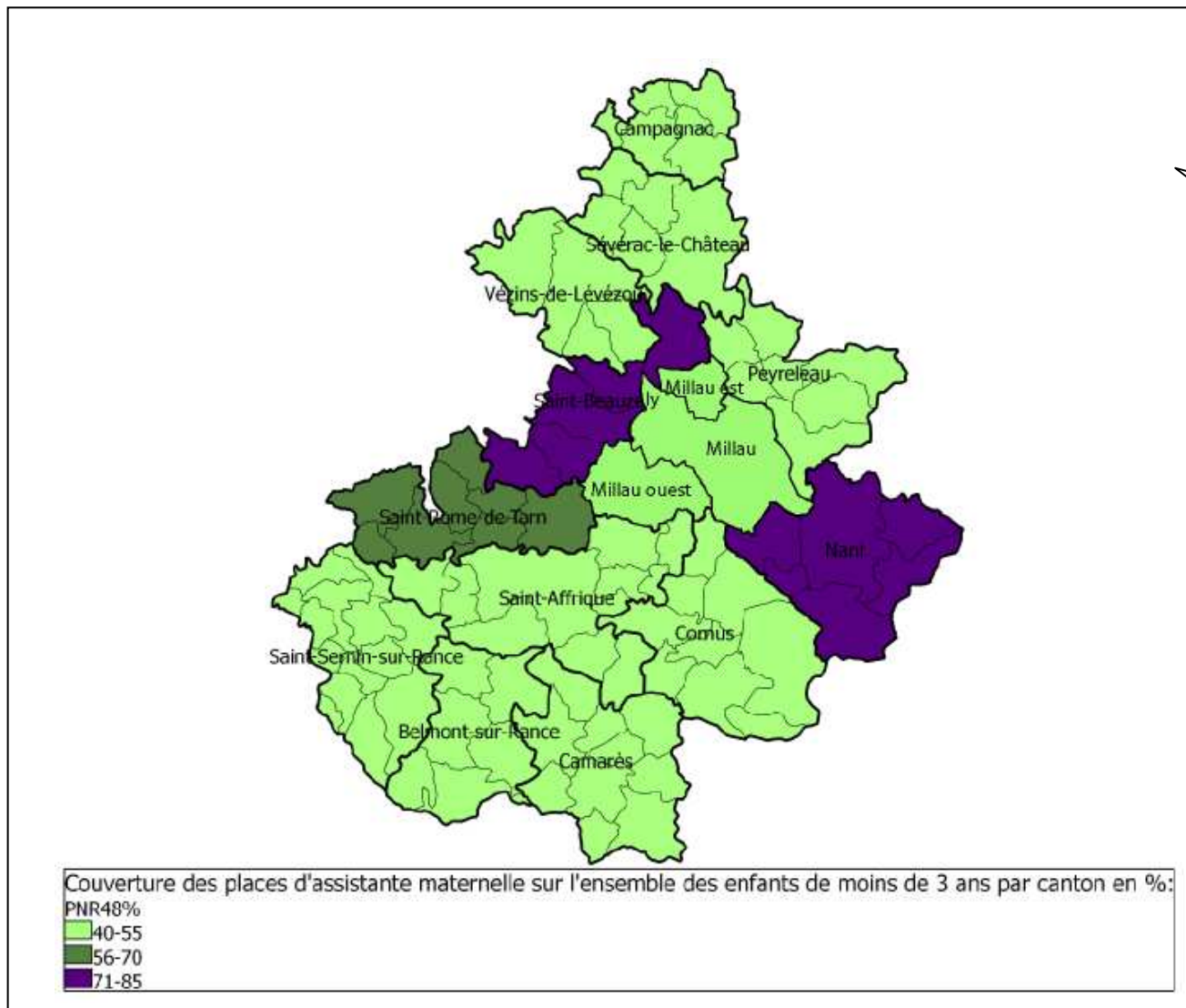
<sup>8</sup> Sources service PMI – Conseil général – données 2008 2009 2010

## Les jeunes enfants



Source service PMI – Conseil Général –

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011

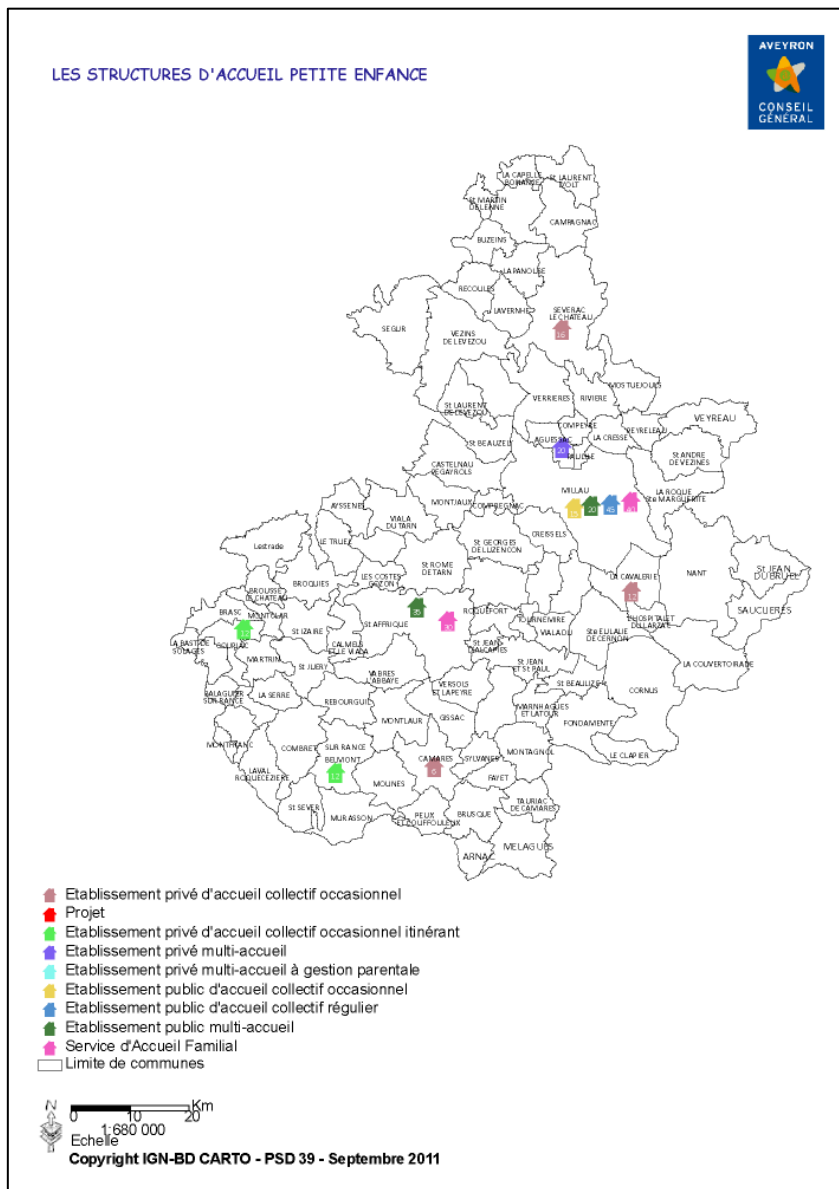


« Il y a un besoin d'assistantes maternelles en horaires décalés » – **Parole d'acteur – Communauté de communes de Séverac le Château**

**Le territoire qui compte le plus d'enfants de moins de trois ans est celui de Séverac le Château et l'offre en garde (assistantes maternelles) couvre entre 40 et 55 % des besoins.**

Source service PMI – Conseil Général –

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011



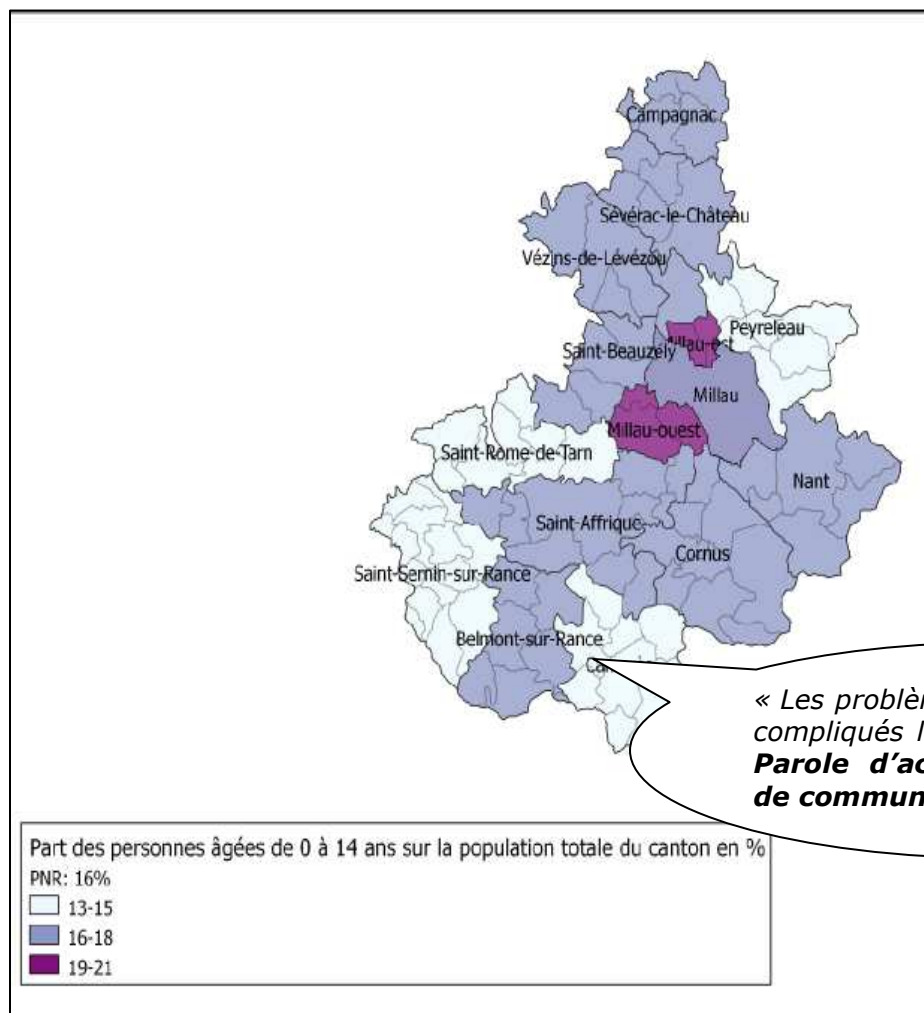
**Le territoire du Parc offre 283 places en structures collectives et 932 places chez les assistantes maternelles pour 1951 enfants de moins de 3 ans ...le besoin est couvert à hauteur de plus de 60%.**

« Il y a un besoin d'assistantes maternelles » – **Parole d'acteur – Communauté de communes du pays Saint Serninois**

Source service PMI – Conseil Général –

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil – Octobre 2011

## Les jeunes<sup>9</sup>



« Les activités proposées aux enfants de 2 à 6 ans et de 6 à 12 ans sont souvent annulées pour manque de public » - **Parole d'acteur - Communauté de communes du pays Saint Serninois**

« Il y a peu de services pour la petite enfance et pour les 6-12 ans. Se pose également la question des loisirs des ados » - **Parole d'acteur - Communauté de communes Larzac Templier Causses Vallée**

« Les problèmes de mobilité rendent compliqués les loisirs des ados » - **Parole d'acteur - Communauté de communes des 7 vallons**

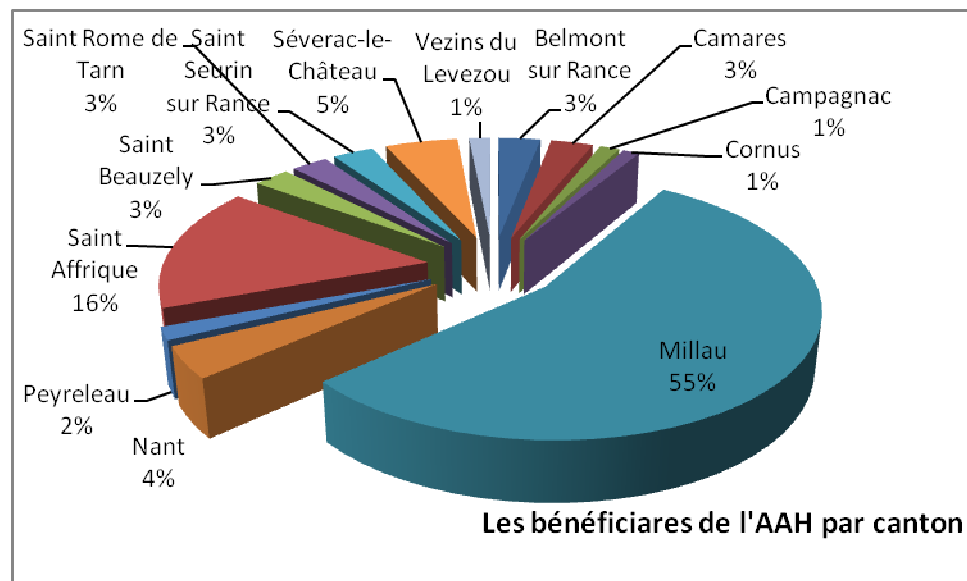
« Le soutien scolaire est un service qui n'existe pas mais qui serait intéressant » - **Parole d'acteur - Communauté de communes des 7 vallons**

<sup>9</sup> Données INSEE 2008 par canton

## 2/2- Personnes en difficulté d'autonomie :

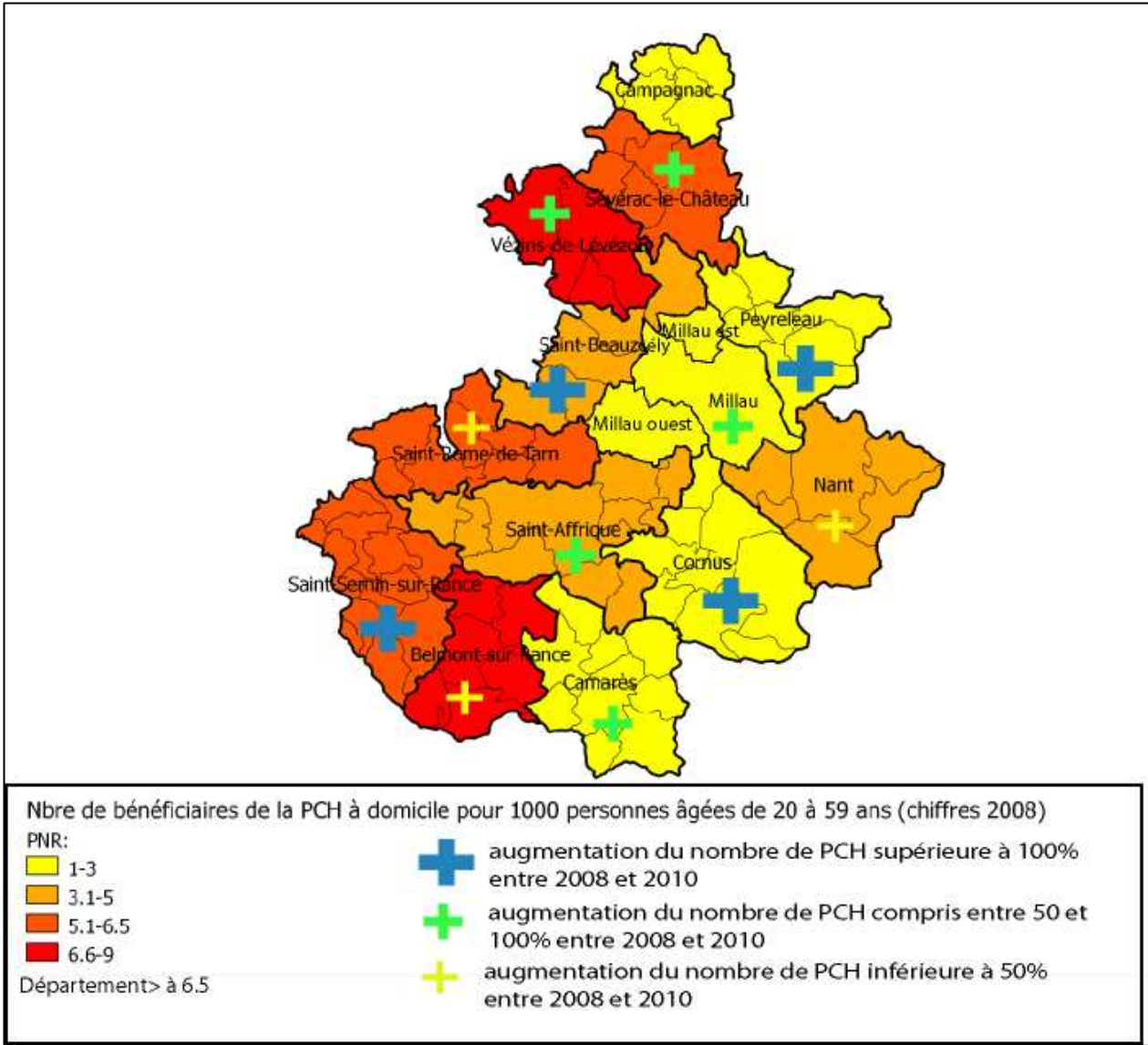
### Personnes en situation de handicap

Cantons	Part des bénéficiaires de l'AAH en 2010 sur les 20-59 ans (chiffres 2008)
Belmont sur Rance	2%
Camares	3%
Campagnac	2%
Cornus	1%
Millau	4%
Nant	2%
Peyreleau	1%
Saint Afrique	2%
Saint Beauzely	2%
Saint Rome de Tarn	2%
Saint Seurin sur Rance	2%
Séverac-le-Château	2%
Vezins du Levezou	2%

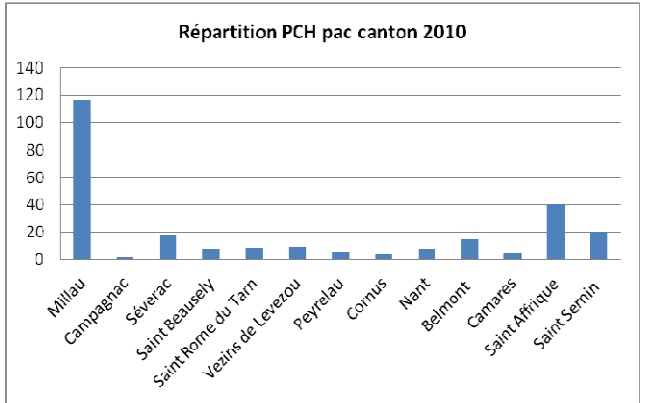
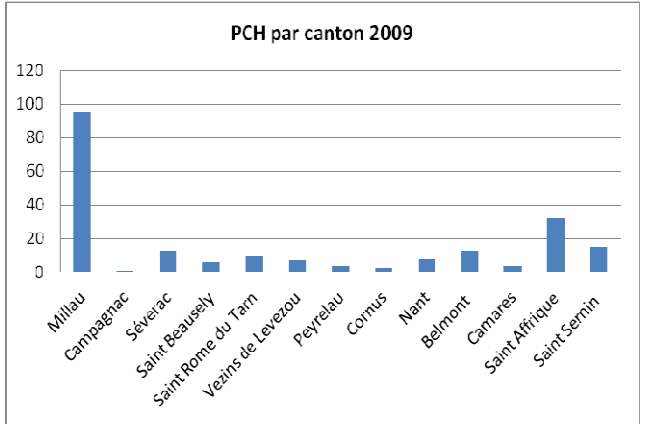
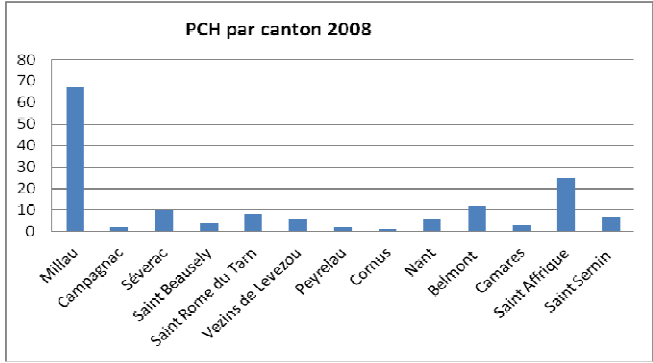


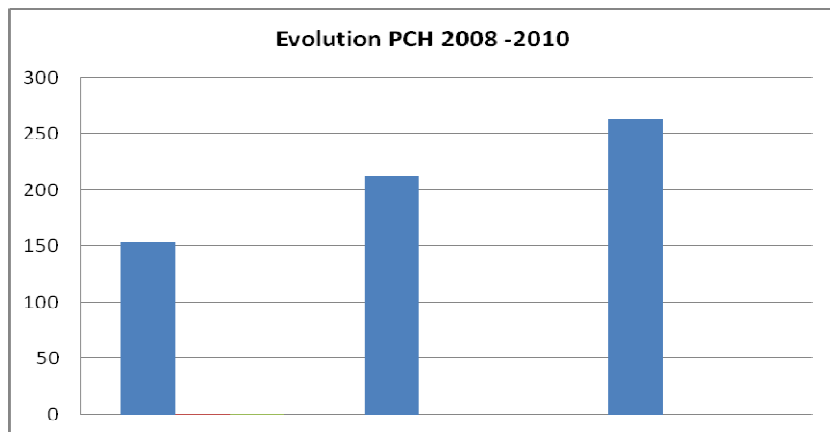
**Le département de l'Aveyron comptait 4354 bénéficiaires de l'AAH. La part de ces bénéficiaires résidants sur le territoire du Parc est de 21%.**

**Par ailleurs, 109 enfants bénéficient de l'Allocation d'éducation pour les enfants handicapés (AEEH)**

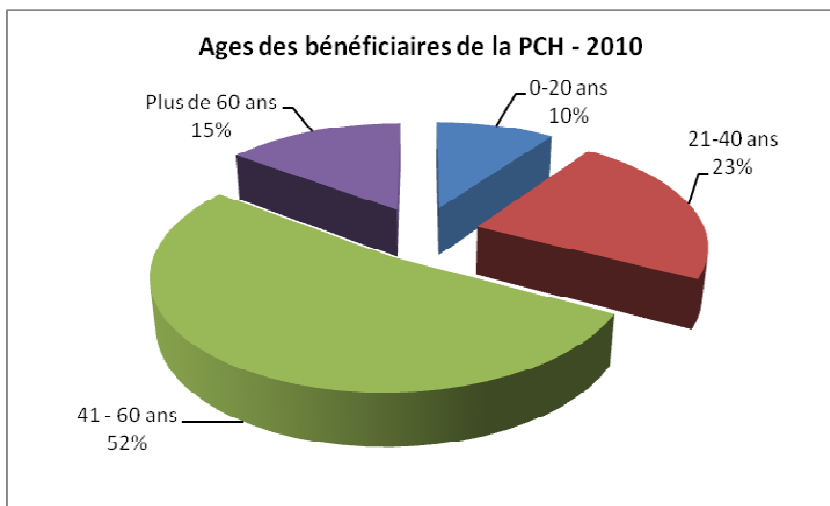


Source CAF 2010





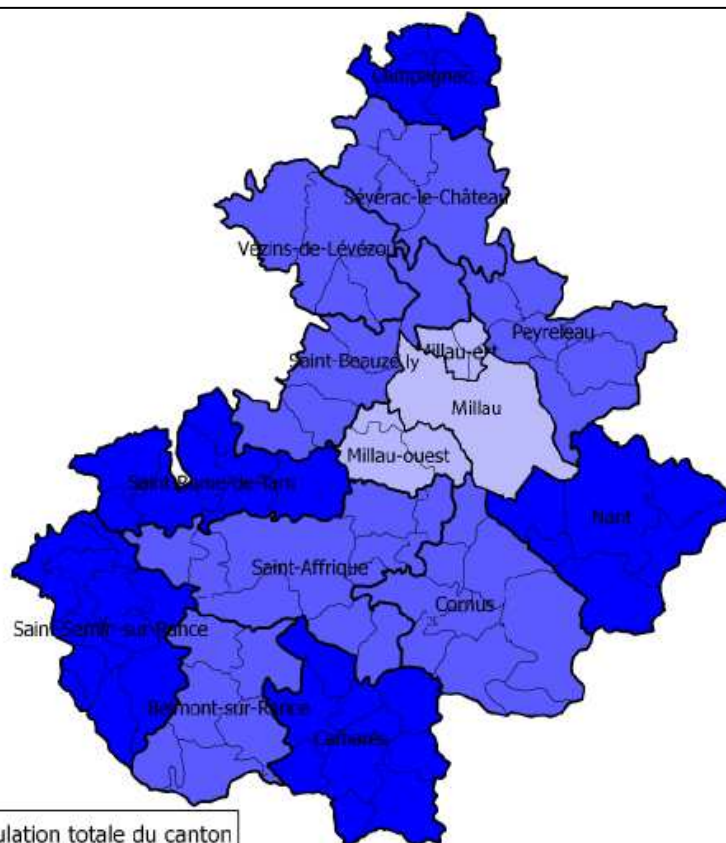
« L'ADMR offre une prise en charge des personnes en situation de handicap satisfaisante » – **Parole d'acteur – Communauté de communes de Séverac le Château**



« L'ADAPEI propose un service de transport à la demande. Il y a un besoin en accueil de jour pour les personnes en situation de handicap » – **Parole d'acteur – Communauté de communes des 7 vallons**



## Personnes âgées



Part des plus de 75 ans sur la population totale du canton  
PNR: 6,5%

6-9
10-13
14-16

Une évolution constante des personnes âgées de 60 ans et plus dans l'Aveyron, mais moins importante que sur le territoire national (évolution de 5,38% pour le département et de 8,60% pour la France).

Année	Plus de 60 ans
2010	81852
2013	85072
2015	87093
2020	91781

Evolution des plus de 60 ans (%)	2010-2015	2015-2020
Aveyron	6,4	5,38
France	10,85	8,6

Année	Plus de 75 ans
2010	36 371
2013	37235
2015	37398
2020	36505

Part des plus de 75 ans dans la population totale (%)	2010	2013	2015	2020
	Aveyron	14,23%	14,75%	14,96%

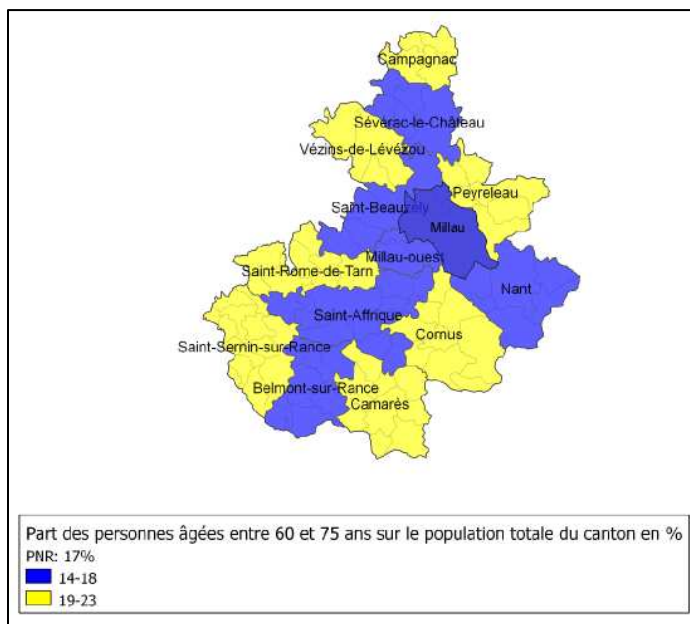
Par ailleurs, au sein de la population des plus de 60 ans, la part des plus de 75 ans augmentera fortement jusqu'en 2015 et diminuera sensiblement par la suite. En 2015, les plus de 75 ans représenteront ainsi près de 15% de la population totale du département

Année	Plus de 85 ans
2010	11 911
2013	12 273
2015	12 946
2020	14 326

Source : Schéma Gérontologique de l'Aveyron -

Enfin, la part des plus de 85 ans augmentera assez fortement sur le département.

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011



**Evolution des plus de 75 ans**

La population des seniors est concentré sur Rodez : en 2020, un tiers des personnes de plus de 60 ans habiteront le Ruthénois. Les deux autres territoires qui connaîtront une augmentation sensible **sont Millau et Saint Affrique**

	Année	Plus de 75 ans
Saint-Affrique	2010	3326
Millau		5716
Saint-Affrique	2013	3402
Millau		5847
Saint-Affrique	2015	3409
Millau		5859
Saint-Affrique	2020	3300
Millau		5673

	Année	Plus de 85 ans
Saint-Affrique	2010	1025
Millau		1771
Saint-Affrique	2013	1125
Millau		1946
Saint-Affrique	2015	1195
Millau		2065
Saint-Affrique	2020	1315
Millau		2271

Evolution des plus de 75 ans (%)	2010-2013	2013-2015	2015-2020
Saint-Affrique	2,28%	0,21%	- 3,19%
Millau	2,30%	0,20%	- 3,18%

**Evolution des plus de 85 ans : Ces deux territoires connaîtront une évolution croissante sur la période 2010-2020 et notamment à partir de 2013.**

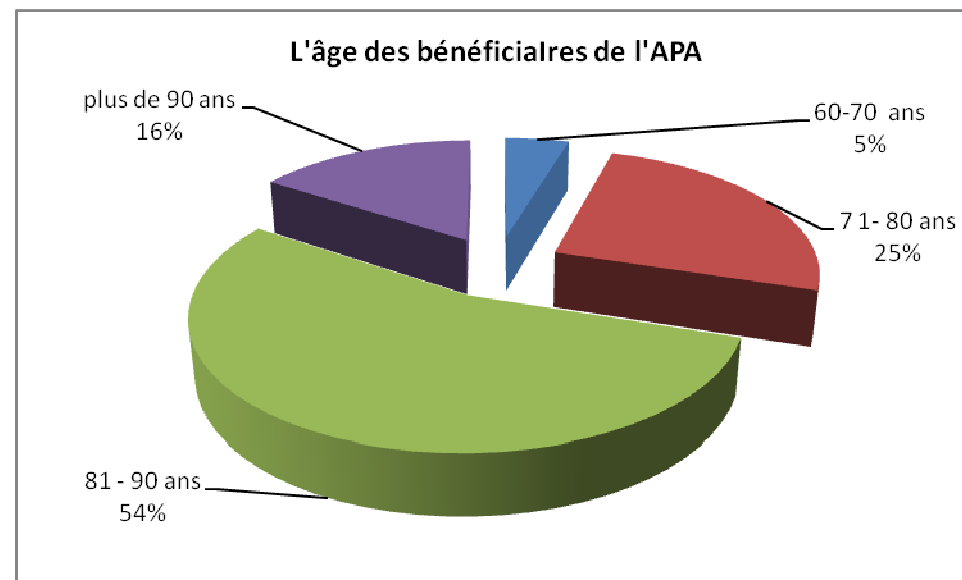
Evolution des plus de 85 ans (%)	2010-2013	2013-2015	2015-2020
Saint-Affrique	9,84%	6,19%	10,20%
Millau	9,83%	6,13%	9,99%

**Source : Schéma Gérontologique de l'Aveyron -**

« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
 – Octobre 2011

Source : Conseil Général de l'Aveyron -

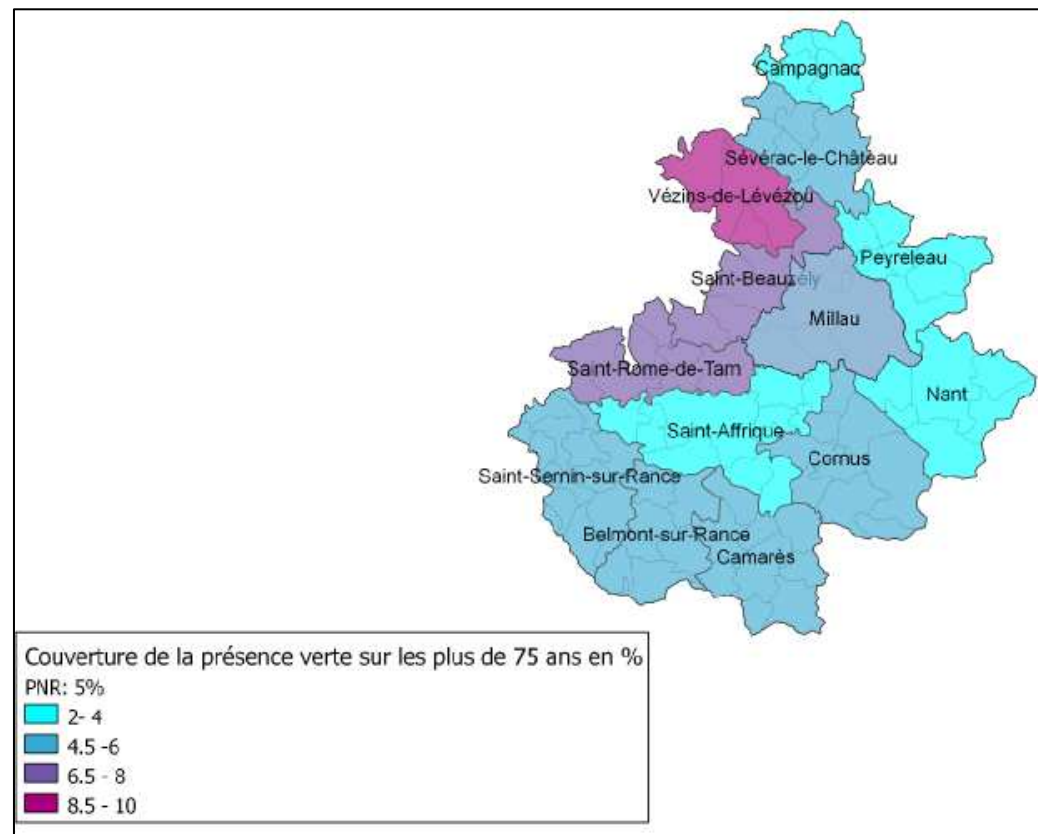
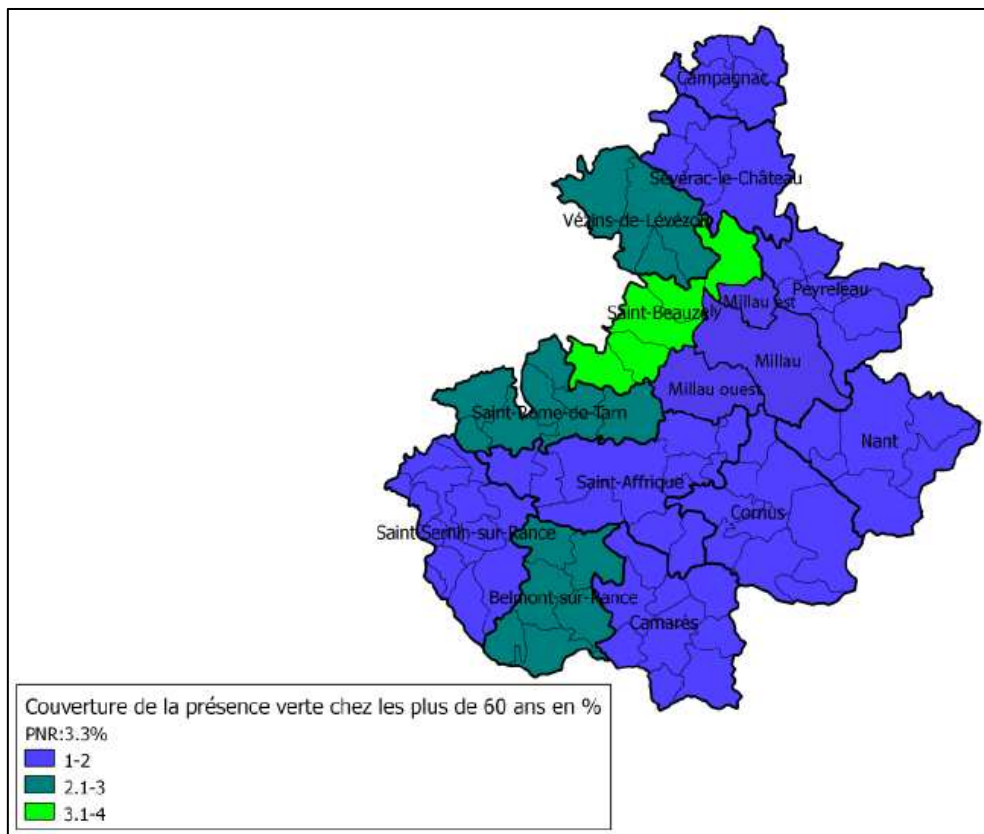
Canton	60-70	71-80	81-90	plus de 90
Belmont	4	7	44	
Camares	1	14	33	8
Campagnac	3	19	40	7
Cornus		9	13	4
Millau	26	192	336	69
Nant	3	21	37	19
Peyrelau	2	13	27	10
Saint Affrique	12	47	130	63
Saint Beausely	2	13	44	4
Saint Rome du Tarn	4	17	31	8
Saint Sernin	5	16	55	18
Séverac	5	15	41	27
Vezeins de Levezou	6	19	29	13

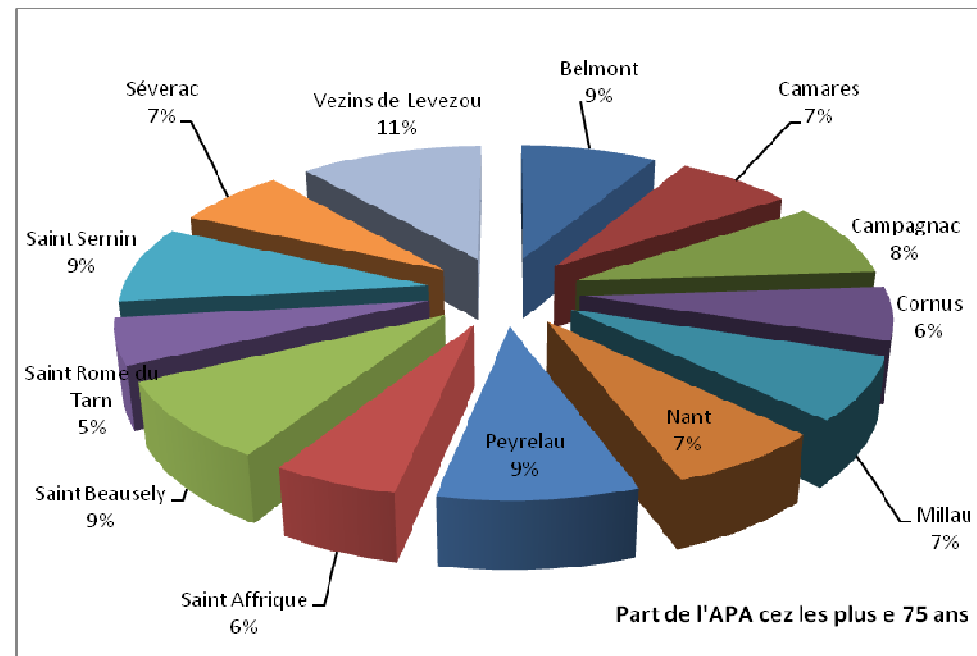
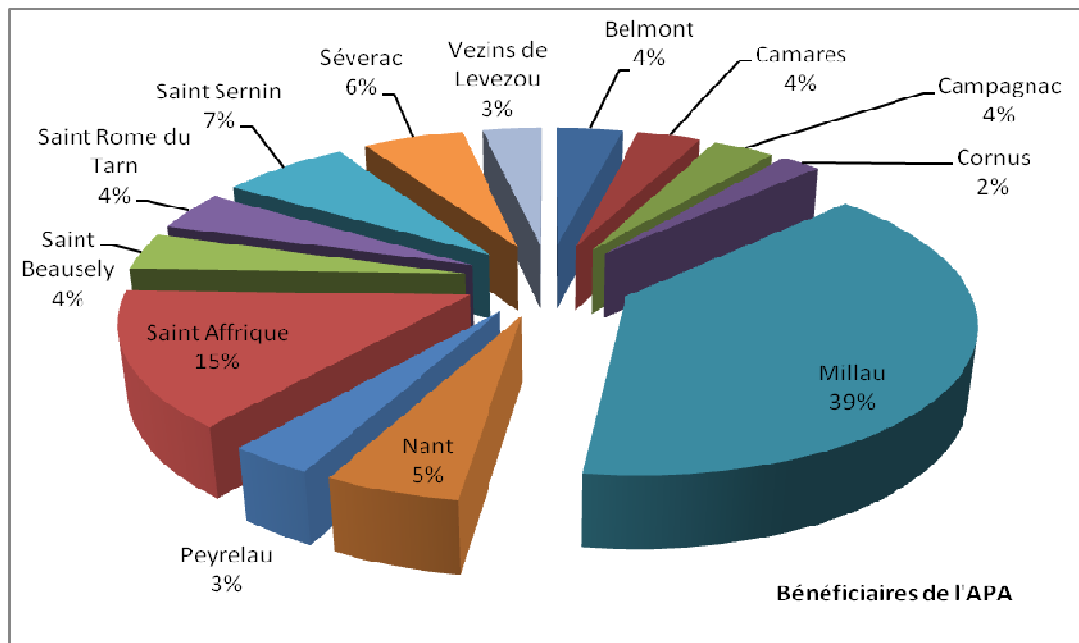


« Les services pour les personnes âgées et en situation de handicap sont très satisfaisants mais ils sont assurés par des personnes bénévoles qui donnent énormément de leur temps. Se pose la question de leur remplacement » - **Parole d'acteur - Communauté de communes Séverac le Château**

« La MDPH peut allouer des aides aux personnes âgées et handicapées pour aménager leur maison en vue d'un maintien à domicile mais cette aide est fortement méconnue. Il faut informer les gens sur cette possibilité » - **Parole d'acteur - Communauté de communes du pays Belmontais**

**2200 personnes sont abonnées à Présence Verte sur le département de l'Aveyron, les abonnés résidants sur le territoire du Parc représentent 21,27 % du total des abonnés du département. Le coût du service est de 23 € par mois (avec des frais de dossiers de 30 €)**





**4929 personnes âgées bénéficient de l'APA en 2010 dans le département de l'Aveyron, parmi elles, 1574 personnes résident sur le territoire du Parc soit 32%. Au vue des comparaisons avec d'autres départements présentant le même profil démographique, le nombre de bénéficiaires semble cohérent.**

**Les orientations du schéma départemental personnes âgées personnes en situation de handicap 2008/2013 :**

- Parfaire les dispositifs de maintien à domicile en développant l'animation à domicile, l'aide aux aidants, en proposant des heures de garde alternatives (nuit, veille itinérante)
- Améliorer la qualité de la prise en charge des personnes âgées
- Développer une offre diversifiée de services et mailler le territoire de structures
- Favoriser la politique de formation en territorialisant l'offre
- Des solutions de transport à adapter aux contraintes géographiques
- Promouvoir l'information et la coordination des services au niveau local

Données Annuaire ANDASS- 02 2011 – Données Conseil Général et MSA 2010

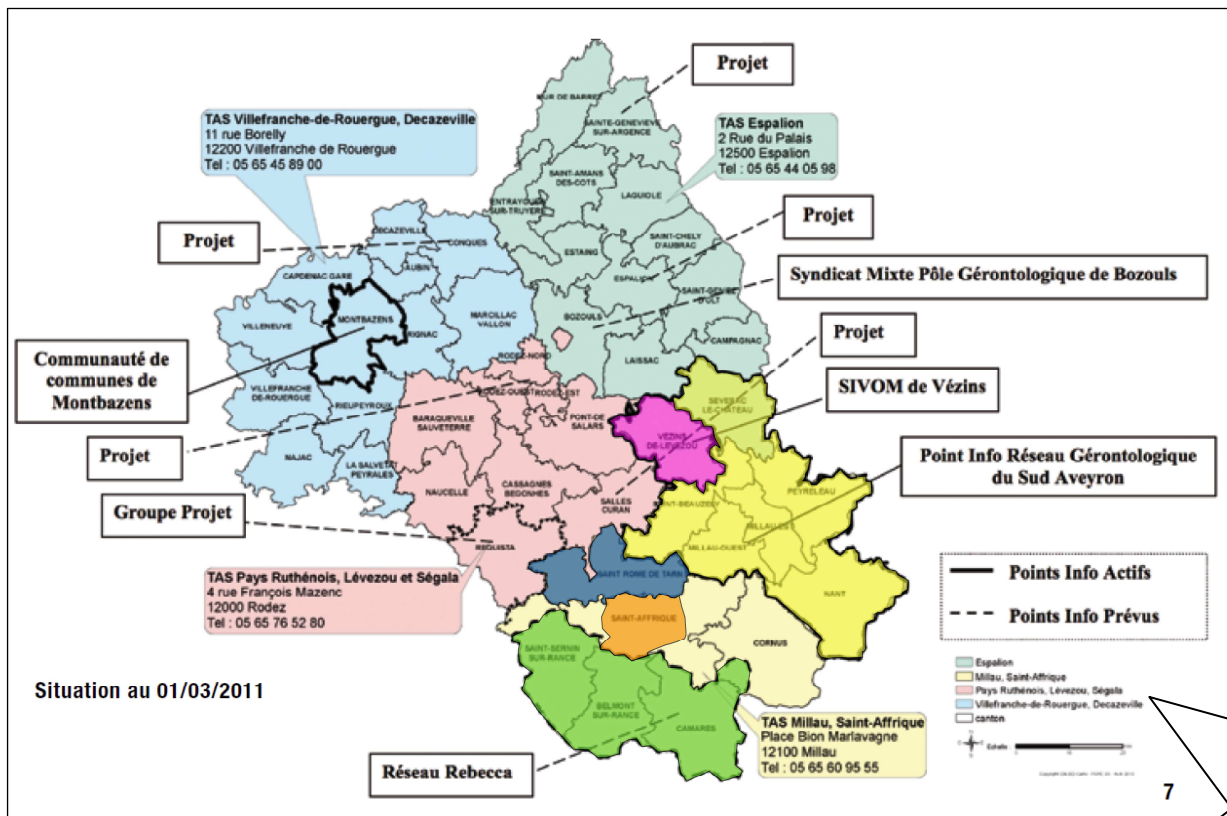
« Services à la personne services d'avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011

Pour la coordination gérontologique, 4 fonctions sont identifiées : Cette organisation a été validée par le Conseil Général en 2010 et elle est en voie de structuration actuellement :

- Fonction 1 : Accueil information et orientation
- Fonction 2 : Evaluation multidimensionnelle avec la perspective de structurer ces évaluations avec d'autres partenaires (caisses de retraite convention CARSAT ET MSA mais aussi équipe mobile de gériatrie et MAIA de Decazeville)
- Fonction 3 : Accueil et suivi des personnes âgées et handicapées
- Fonction 4 : Animation et observation sur le territoire

Le cadre de mise en place de cette coordination à trois niveaux :

- Départemental : service coordination
- Les TAS
- Les antennes de coordination avec les acteurs de terrain,



« Nous avons du mal à travailler avec le département par manque de lisibilité, pas de correspondant local donc du coup nous faisons hospitaliser les gens directement car il y a une très bonne assistante sociale à l'hôpital qui fait ensuite tout le travail nécessaire »

**Parole d'acteur – Communauté de communes du Saint-Affricain**

**Points forts et points de  
vigilance**

**Points de vigilance**

**La poursuite du regain démographique,  
La mise en place d'une coordination gérontologique,  
cohérente, efficace et de proximité,  
La poursuite de la valorisation des métiers des services à la  
personne notamment auprès des jeunes.**

**Points forts**

**Un bon potentiel d'utilisateurs éventuels de services à la  
personne,  
Un secteur des services à la personne très structuré et  
professionnel.**

## 4 – Les dynamiques d’acteurs / Premiers éléments

---

« Services à la personne services d’avenir » - Parc Naturel régional des Grands Causses – Cabinet Guérard Conseil – EDS Conseil  
– Octobre 2011



## Les réunions avec communautés de communes et l'enquête auprès des ménages

---

- Sur les 11 communautés de communes, **9 bureaux communautaires** ont été rencontrés lors de tables rondes animées par le cabinet. La Communauté de Communes de Vézins de Lévézou et celle de Millau n'ont pas pu répondre à notre demande mais ont accepté de distribuer les enquêtes « ménages » aux différents maires. Le taux de participation des communes aux tables rondes est de 82%.
- Lors des rencontres, chaque maire se voyait remettre entre 10 et 15 questionnaires destinés aux ménages. Environ 1455 questionnaires ménages ont ainsi été distribués. A l'heure actuelle, près de 328 questionnaires nous ont été retournés soit un taux de retour de 22,5%. Les maires recevaient également un questionnaire spécifique. A ce jour, 31 maires sur 97 ont retourné leur questionnaire (taux de retour de 30%). Les communes non représentées par leur maire lors des rencontres recevaient, par courrier ou par l'intermédiaire d'autres élus, les questionnaires « ménages »
- A l'heure actuelle, seule la communauté de communes de Vesins de Levezou n'a pas retourné de questionnaires et très peu de communes de la communauté de communes de Millau ont répondu.

## Les rencontres des acteurs

---

- Sur les 24 acteurs prévus, 3 restent à contacter.
  - o Des acteurs impliqués dans la question du service à la personne qui constituent un réseau important, structuré et professionnel (ADMR, UMM, UDSMA, AAMD, CCAS et CIAS, Familles Rurales, Conseil Général)
  - o Des réseaux gérontologiques qui se mettent en place (réseau gérontologique autour de Millau, réseau gérontologique autour de Camares Belmont (ancien réseau REBECCA)

## L'enquête auprès des prestataires

---

- 12 prestataires de services à la personne ont été contactés. Parmi ces prestataires, 7 ont accepté de répondre à notre enquête (soit 58% d'acceptation), 2 ont refusé de répondre (soit 16% de refus) et 2 n'ont pas encore répondu à notre requête.
- Concernant les associations ADMR, au nombre de 10, elles ont toutes accepté de répondre à l'enquête et la Fédération ADMR a joué un rôle important de relais.
- Les prestataires rencontrés souhaitent recevoir une synthèse de l'étude.

## Les leviers d'actions : première approche

---

- Des liens étroits entre les communes et l'ADMR qui est une structure très reconnue et de proximité . Deux communautés de communes avaient d'ailleurs invité du personnel de l'ADMR aux tables rondes (Larzac Templier Causses et Vallées et 7 vallons)
- Des communautés de communes impliquées sur les questions de l'aide à domicile, de la garde d'enfant et du transport à la demande et des services à la population en général,
- Une campagne de communication/information sur les services à la personne attendue par certaines communautés de communes : informer sur les services déjà existants, informer sur le CESU, faire la promotion des commerces qui tentent de subsister dans les petits villages...
- La possibilité de créer des emplois dans le secteur du tourisme (entretien des chemins de randonnées).

## Les freins

---

- Le projet de modifications des périmètres des communautés de communes,
- L'attente pour la plupart des communautés de communes d'une connexion Internet convenable,
- Le sentiment de certaines communautés de communes d'être délaissées par les services publics,
- Le manque de moyens financiers : pour les communautés de communes, il s'agit d'abord de maintenir les emplois avant d'en créer de nouveaux.

## Les communautés de communes à la loupe :

---

- **Communauté de communes de Millau** : Peu de réponse aux questionnaires pour l'instant. Le fait de ne pas avoir pu rencontrer les maires des communes dans le cadre d'une réunion de travail comme cela a été fait pour les autres communautés de communes, n'a pas permis de créer une dynamique.
  - Creissels est déjà mobilisée sur la question de prise en charge de la petite enfance et a menée une enquête auprès de parents ou de futurs parents sur leurs besoins (nous allons intégrer les résultats de leur enquête à notre étude)
  - Le CCAS de Millau n'avait pas été informé de l'enquête par la mairie. La couverture par les services à la personne semble bonne sur ce secteur urbain, d'où peut être une faible mobilisation.
- **Communauté de communes de Rougier Camarès** : Une communauté de communes qui manque de moyens humains et qui s'appuie sur l'ancien réseau REBECCA qui a évolué en réseau gérontologique.

- **Communauté de communes de Saint Affrique** : le CCAS de Saint Affrique et la commune de Vabres sont très impliqués dans la réflexion sur le développement des services aux populations, mais les élus ont exprimé leur incompréhension et leurs doutes sur la pertinence de la coordination gérontologique proposé par le Conseil Général.
- **Communauté de communes Larzac Templiers Causses et Vallées** : Une communauté de communes active, animée par de « petites structures » qui fonctionnent avec des bénévoles et non des professionnels, qui voit sa population augmentée et qui exprime des craintes quant aux nouveaux périmètres des communautés de communes proposé par l'Etat.
- **Communauté de Communes de Séverac le Chateau** : organisée autour de l'ADMR, elle bénéficie d'un accueil de jour en EHPAD pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Elle recense des besoins uniquement pour le secteur entretien des espaces verts
- **Communauté de Communes des 7 vallons** : Communauté de communes très impliquée qui souhaite faire du service à la personne sa première compétence. Elle doit gérer des conflits existants entre les associations communales et les associations intercommunales
- **Communauté de Communes du Pays Belmontais** : Communauté de communes structurée autour de l'ADMR, du Tremplin pour l'Emploi et par des liens avec la MDPH (notamment pour les aides à l'amélioration de l'habitat des personnes âgées)
- **Communauté de Communes du pays Saint Serninois** : Communauté de communes structurée autour de l'ADMR, Familles Rurales et des commerçants de proximité qui subsistent.
- **Communauté de Communes Tarn et Muse** : la communauté de communes regroupe des cités dortoirs de Millau. Elle se structure autour de l'ADMR, de l'ADAPEI mais rencontre des problèmes pour maintenir les services publics.
- **Communauté Lot et Serre** : La communauté de communes apporte un soutien financier aux structures (notamment à l'ADMR en créant un local à Campagnac). La commune de Campagnac a réalisé une étude concernant la garde d'enfant et de personnes âgées en 2006-2007. Les résultats ont mis en évidence qu'il n'y avait pas de demande.



# « Services à la personne, services d'avenir », action expérimentale sur le territoire du Parc Naturel Régional des Grands Causses

## Phase 2

Synthèse des enquêtes, Enjeux et Pistes d'actions



# Les consultations

## Les acteurs

### Les communautés de communes (11)

- Les élus communautaires

### Les collectivités publiques (5)

- Le CCAS de Millau
- La MDPH de l'Aveyron
- CCI de l'Aveyron
- CIAS de Camarès
- CCAS de St Affrique

### Les coordinations gérontologiques (2)

- Ancien réseau REBECCA
- Réseau Gérontologique Point Info Senior

### Les associations (15)

- Fédération ADMR de l'Aveyron et antennes locales
- UMM
- UDSMA
- Association Familles Rurales
- AAMD Roquefort

### Les structures privées (7)

- Sophie l'a fait
- Assydu
- Jardin plus Services
- Christian le Jardinier
- Jacolino Lionel
- Atout Réussite
- Steph Jardinage

## L'enquête qualitative

- 10 communautés de communes sur 11 (90%) rencontrées lors de tables rondes avec un taux de participation des communes de 83%
- 23 acteurs de terrain rencontrés:
  - 2 structures associatives
  - 3 collectivités publiques
  - 2 coordinations gérontologiques
  - 7 organismes de formation
  - 4 organismes « financeurs »
  - 5 organismes « ressources humaines »

## L'enquête quantitative

- 53 questionnaires 'maires' retournés (54,6%)
- 388 ménages (taux de participation = 27%)
  - avec un taux de participation au sein des communautés de communes allant de 5,2% à 73,3%
- 12 structures associatives et sous statut mutualiste
- 7 structures SAP privées
- 2 collectivités publiques

# Les entretiens

<b>Les organismes de formation</b>	<b>Les organismes financeurs</b>	<b>Les organismes « ressources humaines »</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•Le Conseil Régional Midi-Pyrénées</li><li>•FCPE</li><li>•ADEFPAT</li><li>•Lycée de Rignac</li><li>•IFSI Millau</li><li>•GRETA</li><li>•AFPA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Le Conseil Général et les TAS</li><li>•La CAF</li><li>•La MSA</li><li>•La DRAAF</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Les services de l'unité territoriale 12 de la DIRECCTE</li><li>•Tremplin pour l'emploi</li><li>•Mission Locale</li><li>•Créer boutique gestion</li><li>•Cap Emploi</li><li>•La FEPEM</li></ul>

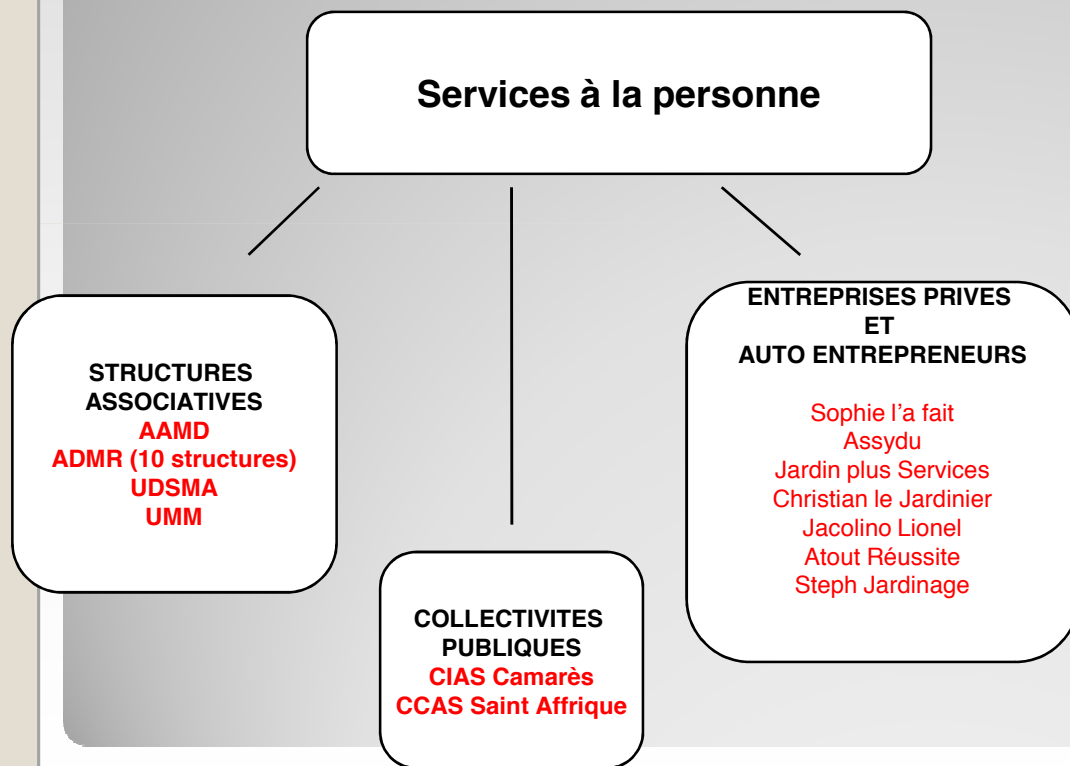




## **L'enquête auprès des services à la personne:**

**Synthèse**

# L'enquête auprès des prestataires mandataires: Synthèse



- L'enquête diffusée auprès des services à la personne avait pour but l'identification:
  - **Des structures sur le terrain** (Nature de l'offre, sous-traitance ou mutualisation de services, zone d'intervention, etc.)
  - **Du profil des usagers** (personnes âgées et/ou handicapées, familles, évolution du nombre de bénéficiaires depuis la création, etc.)
  - **Du profil des salariés** (Nombre de salariés, turn-over, projet d'embauche, canaux de recrutement)
  - **Des besoins non couverts**
  - **Des besoins des entreprises aveyronnaises en SAP** (crèche, etc.)
  - **Des projets et des craintes pour l'avenir**

# Les services à la personne sous statut privé (Entreprises et auto-entreprises)

## 7 ENTREPRISES PRIVÉES ET AUTO-ENTREPRISES

**ASSYDU**  
**Sophie l'a fait**  
**Christian le jardinier**  
**Steph Jardinage**  
**Lionel Jacolino**  
**Jardin + services**  
**Atout Réussite**

- **7 auto entreprises ou entreprises** créées sur le territoire entre 2008 et 2011
- **6 structures prestataires de services**, ce sont de « petites » structures qui ont entre 0 et 10 salariés
- **Une structure mandataire** (ASSYDU)
- **L'offre de service**
  - 4 structures « entretiens espaces verts et petits travaux »
  - 2 structures de soutien scolaire
  - 1 structure « Aide ménagère »
- **2 structures** pensent que les entreprises aveyronnaises ont des besoins (entretien, aménagement)
- **3 structures** jugent qu'elles ont de plus en plus de concurrence sur le territoire

Structures contactées qui n'ont pas souhaité participer: Vergely Vanessa, DPMO, Fabre Renée, Nobug express, Services au logis, Elife, CAT Belmont

## Les services à la personne sous statut privé : Le profil des usagers

Jacolino Lionel	10 usagers
Atout réussite	15 usagers
Steph jardinage	70 usagers
Sophie l'a fait	70 usagers
ASSYDU	120 usagers
Jardin plus services	200 usagers
Christian le jardinier	225 usagers

Estimation des effectifs

Personnes âgées	Personnes handicapées	Familles
60%	10%	30%

Estimation de la répartition des effectifs

- **La tendance dans 6 structures sur 7**, est à l'augmentation du nombre des usagers depuis la création

- **710 usagers pour 7 entrepreneurs et 17 salariés**

⇒ **Des structures en progression, avec une majorité de personnes âgées dans leur clientèle**

## Les services à la personne sous statut privé : Le profil des salariés

Moins de 25 ans	3 salariés
Entre 26 et 35 ans	1 salarié
Entre 36 et 45 ans	2 salariés
Entre 46 et 55 ans	1 salarié

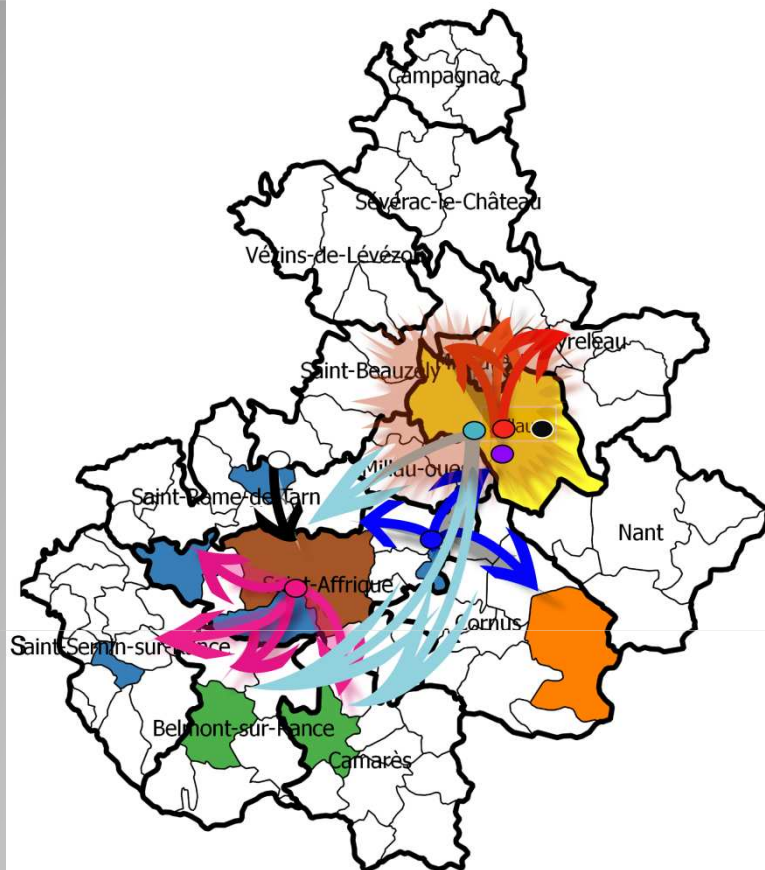
•Le nombre de salariés est en augmentation dans 3 structures sur 7

•L'ancienneté moyenne est de 2 ans

•Les salariés sont en CDI ou CDD (temps partiel ou complet) ou en apprentissage

- **Les salariés de ces structures sont relativement jeunes. Pour la plupart, leur période d'apprentissage se pérennise en contrat de travail**
- **Le recrutement se fait par le bouche à oreille. Il est jugé plutôt facile**
- **Les auto-entrepreneurs rapportent une certaine difficulté à vivre de leur activité. Presque la moitié d'entre eux ont une activité salariée en parallèle**

À noter: Les tranches d'âge des salariés de Sophie l'a fait, n'ont pas été renseignés de manière précise



Communes bénéficiant de service pour les espaces verts et petits travaux:

<span style="color: blue;">■</span> auto entrepreneur	<span style="color: black;">●</span> Jardin plus services
<span style="color: green;">■</span> association et auto entrepreneur	<span style="color: purple;">●</span> CAT les charmettes
<span style="color: orange;">■</span> entreprise	<span style="color: red;">●</span> Sophie l'a fait
<span style="color: yellow;">■</span> association, auto entrepreneur, et entreprise	<span style="color: teal;">●</span> Tremplin pour l'emploi
<span style="color: brown;">■</span> association et entreprise	<span style="color: blue;">●</span> Christian le Jardinier
<span style="color: orange;">☀</span> Entreprise travaillant dans un rayon de 40km	<span style="color: pink;">●</span> Stéphane jardinage
	<span style="color: black;">○</span> Jacolino Lionel

⇒ Une couverture « centrale » tournée vers le Sud et le Sud Ouest du département

⇒ Une certaine « émulation » entre les services

⇒ Les territoires les plus au nord sont, probablement sous l'influence de Rodez voire sous l'influence de la Lozère

**Les territoires couverts par les entreprises privées et les structures associatives dans le domaine des espaces verts et petits travaux**



# **L'enquête auprès des services associatifs et sous statut mutualiste:**

## **Synthèse**

# Les structures associatives et sous statut mutualiste

## 13 STRUCTURES ASSOCIATIVES

### AAMD

(Association d'aide et de maintien à domicile)

### ADMR (10 associations locales)

(Association départementale  
du service à domicile en milieu rural)

### UDSMA

### UMM

(Union des Mutuelles Millavoises)

- **13 structures prestataires et mandataires**
- **10 associations locales ADMR** créées entre 1948 et 1986
- **Une offre unique: pour l'AAMD**
  - Maintien et aide à domicile (aide ménagère, assistance à la personne, portage de repas)
- **Une offre multiple pour l'UDSMA, l'UMM et les associations locales ADMR**
  - Maintien et aide à domicile (aide ménagère, assistance à la personne, portage de repas)
  - Aide à la famille (TISF, garde d'enfant, soutien du rôle parental, ménage, repassage)
  - Petits travaux
- 84,6% des structures estiment avoir de la concurrence.



# Les structures associatives et sous statut

## mutualiste

### Le profil des usagers

Personnes âgées	Personnes handicapées	Familles
75%	1%	20,5%

Estimation de la répartition par type de bénéficiaires

Le nombre d'usagers augmente dans 36,4% des structures, il stagne dans 63,6% des cas.

**3010 usagers pour 313 salariés\***  
**(125 équivalents temps plein ADMR)**

**\*75 salariés service mandataire UMM**

**A noter que l'UDSMA compte 182 salariés en service prestataire sur tout le département**

⇒ **Concernant les structures ADMR et AAMD, le nombre moyen de bénéficiaires est de 117 (écart type = 49)**

⇒ **Les structures ne perdent pas de bénéficiaires et en gagnent dans 36,4% des cas**

## Les associations ADMR, AAMD: Le profil des salariés

Moins de 25 ans	9 salariés (1,5%)
Entre 26 et 35 ans	30 salariés (15,5%)
Entre 36 et 45 ans	55 salariés (28,5%)
Entre 46 et 55 ans	89 salariés (49,1%)
Part des + de 55 ans	22 salariés (10,8%)

### Le nombre de salariés

- Stagne dans 63,6% des cas
- Augmente dans 18,2% des cas
- Diminue dans 18,2 % des cas

### Des salariés « fidèles » :

- L'ancienneté moyenne est de 11,2 ans (écart type 3,7)
- 81,8% des services ne connaissent pas de turnover

⇒ 111 salariés ont plus de 46 ans, soit plus soit 55,8% des salariés

⇒ La moyenne d'âge des salariées est d'un peu plus de 44 ans

⇒ Les salariés sont en CDI ou CDD (temps partiel ou complet)

⇒ Le poids des bénévoles: 90,9% des structures font appel à des bénévoles

*« Entre 41-50 ans, les projets de continuité de l'activité d'aide à domicile pourraient se heurter à une réalité qui viendrait les contredire, celle de l'usure au travail »*

**Rapport gouvernemental, 2007**

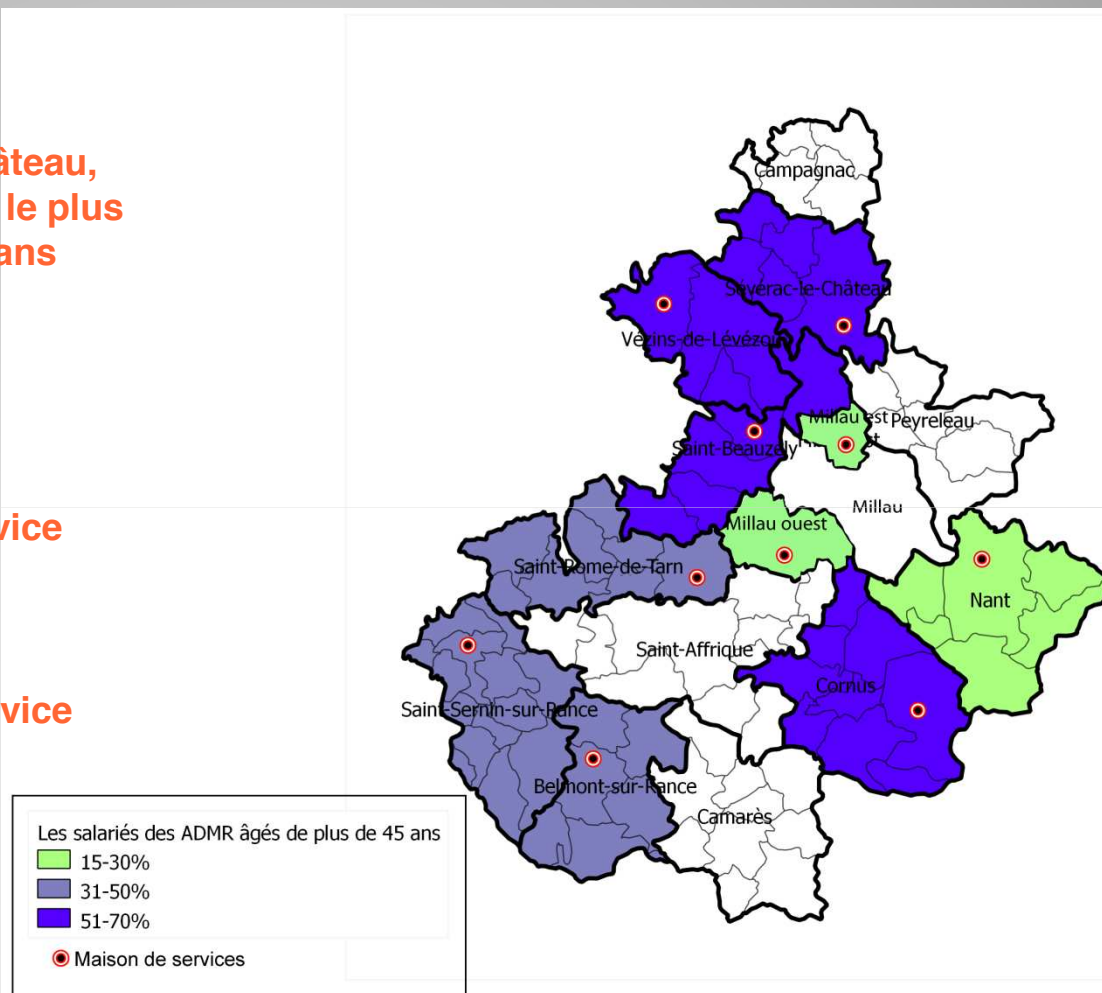
# Les salariés ADMR de plus de 45 ans

⇒ Les territoires de Séverac le Château, de Vézins et de Cornus présentent le plus fort taux de salariés de plus de 45 ans

Notons que:

-65% des salariés de l'UMM en service prestataire ont plus de 40 ans

- 66% des salariés de l'UMM en service mandataire ont plus de 40 ans



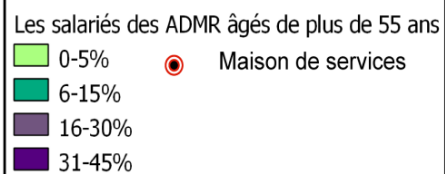
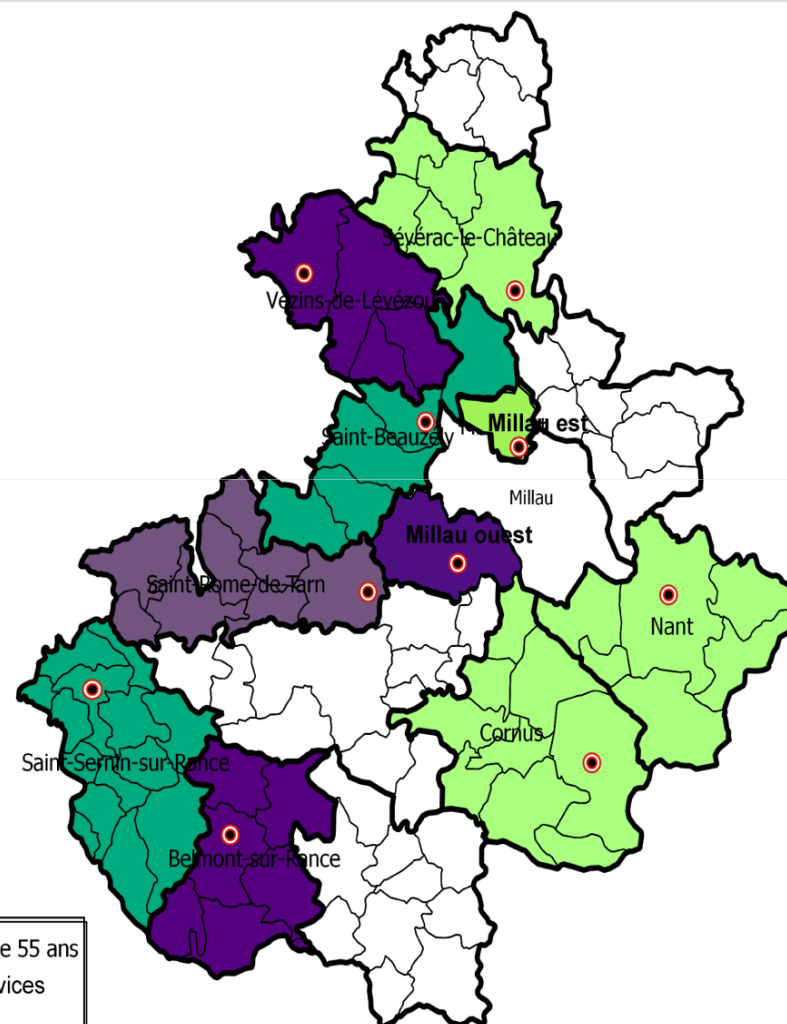
# Les salariés ADMR de plus de 55 ans

⇒ Les territoires de Vézins et de Millau Ouest et de Belmont sur Rance présentent le plus fort taux de salariés de plus de 55 ans

Notons que:

-3% des salariés de l'UMM en service prestataire ont plus de 60 ans

- 11,4% des salariés de l'UMM en service mandataire ont plus de 60 ans



- Union des Mutuelles Millavoises
- Organisme privé mutualiste
- Services à la personne depuis 1965
- Environ 1300 personnes bénéficiaires
- 100 salariés en service prestataire: 65% ont plus de quarante ans, 3% ont plus de soixante ans
- 79 salariés en service mandataire: 52% ont plus de 40 ans et 11,4% plus de 60 ans
- Personnel à 100% féminin

⇒ **Une équipe « vieillissante »**

⇒ **Un nombre de salariés en augmentation en mode prestataire et en diminution en mode mandataire**

⇒ **Des difficultés pour recruter du personnel qualifié**

**Focus sur l'« UMM services à domicile »**

- Organisme mutualiste (Mutualité Française)
- Existe depuis 1976, sont en association depuis 1999
- 2049 bénéficiaires sur le département
- 182 salariés en prestataires

⇒ **Sur le territoire du Parc, uniquement à Saint Affrique**

⇒ **Un nombre de bénéficiaires et de salariés en augmentation**

⇒ **Des difficultés pour recruter du personnel qualifié**

**Focus sur l'UDSMA**



## **L'enquête auprès des Collectivités Publiques:**

**Synthèse**

# Les collectivités publiques: Le profil des usagers et salariés

## COLLECTIVITES PUBLIQUES

**CIAS Camarès**  
**CCAS Saint Affrique**

CIAS	100 usagers	16 salariés
CCAS St Affrique*	369	41

\* Chiffres Base Nova 2010








Estimation des effectifs

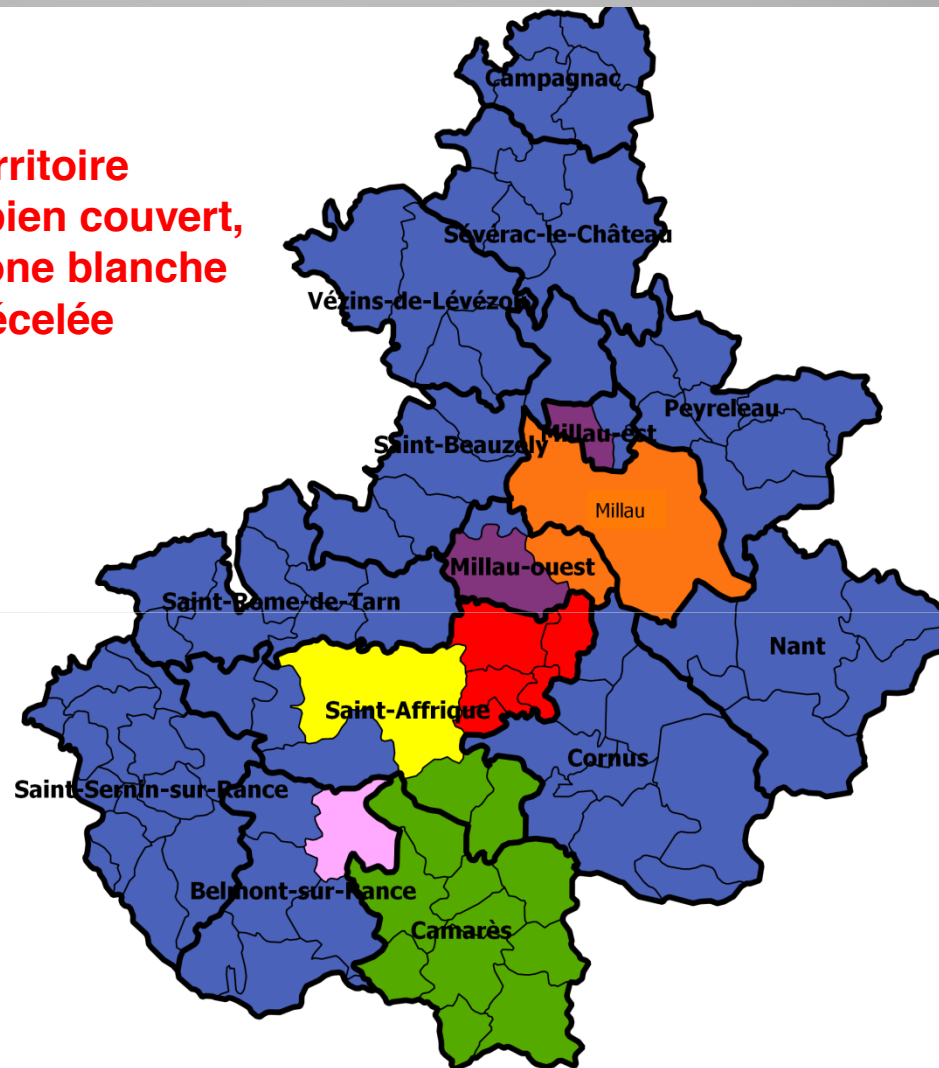
- ⇒ Un nombre d'usagers qui stagne voire augmente
- ⇒ Un nombre de salariés stable\*
- ⇒ Il y a encore des besoins en portage de repas



⇒ Un territoire  
relativement bien couvert,  
où aucune zone blanche  
n'est décelée

Liste des associations

	AAMD
	ADMR
	CIAS
	ADMR ET UMM
	UMM
	ADMR et CIAS
	CCAS et UDSMA



**Les territoires couverts par les structures associatives et les collectivités publiques dans le domaine du maintien à domicile**



## **Prospective d'emplois (création et remplacement) dans les services à la personne existants**

	<b>Part des salariés de En service PRESTATAIRE</b>	<b>Part des salariés de En service MANDATAIRES</b>
<b>Part des moins de 28 ans</b>	2	4
<b>Part des 29 - 39 ans</b>	30	14
<b>Part des 40 – 59 ans</b>	65	52
<b>Part des + de 60 ans</b>	3	9

⇒ **Le nombre de salariés pouvant partir à la retraite dans les 5 ans est de 47**

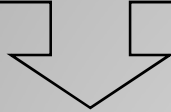
⇒ **Le nombre de salariés pouvant partir à la retraite dans les 15 ans est de 35**

**Focus sur les salariés de l'UMM**

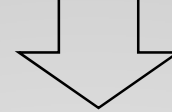
## Prospective d'emplois (création et remplacement)

**Un potentiel de 194 emplois sur 15 ans**  
(Cette prospective a été réalisée à partir du contenu déclaratif des structures participantes)

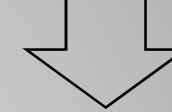
**Dans les prochains mois**  
**7 emplois**



**Dans 5 ans**  
**68 emplois**



**Dans 15 ans**  
**119 emplois**



Entreprises Privées:

3 emplois

Zone géographique: Millau,  
Tournemire

ADMR:

3 emplois en CDD

Zone géographique: Coupiac,  
Nant, Catelnau Pégayrol

1 emploi en CDI (St Rome de  
Tarn)

**ADMR:**

**2 emplois (Coupiac)**

**1 emploi (Séverac)**

**4 emplois St Rome de Tarn**

**6 emplois Belmont**

**3 emplois Vézins**

**2 emplois St Beauzély**

**1 emploi Millau**

**2 emplois St Georges de  
Luzençon**

**UMM: 47**

**ADMR:**

**9 emplois Cornus**

**10 emplois Coupiac**

**18 emplois Séverac**

**5 emplois Nant**

**7 emplois St Rome de Tarn**

**6 emplois Belmont**

**6 Vézins**

**7 St Beauzély**

**10 Canton Millau**

**1 St Georges de Luzençon**

**AAMD : 5 Roquefort**

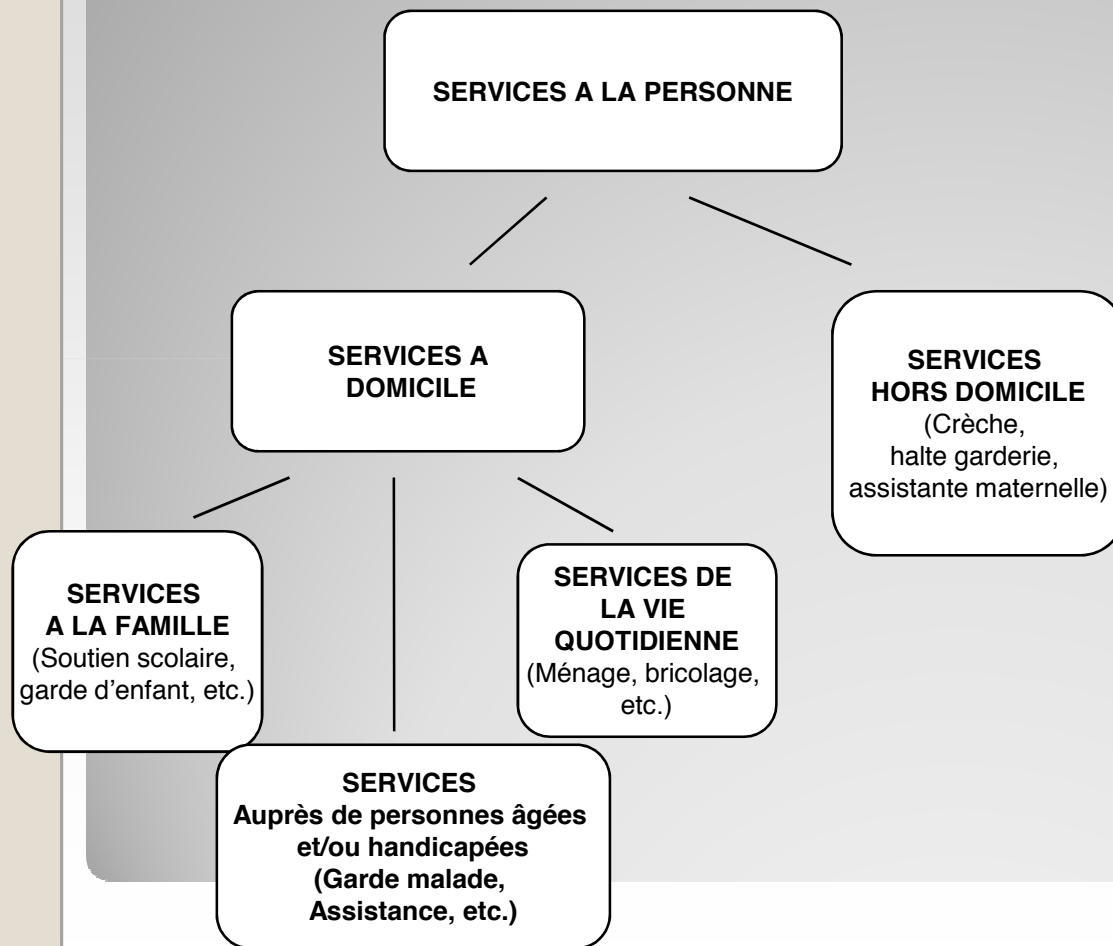
**UMM :35**



## **L'enquête auprès des Ménages:**

## **Synthèse**

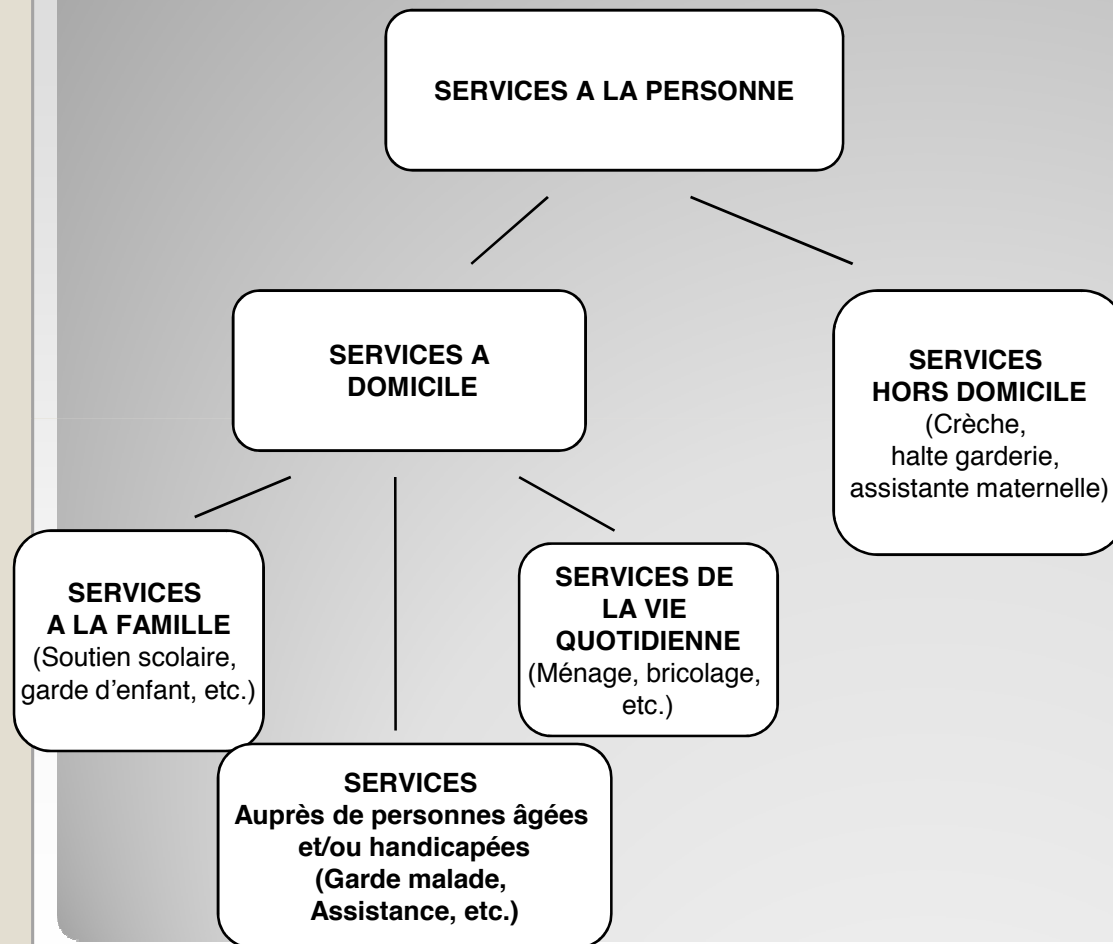
## Le point de vue des ménages



L'enquête menée auprès des ménages avait pour but de mettre en lumière:

- **Le recours aux SAP**  
(Type de service, Fréquence, etc.)
- **Les besoins non satisfaits**  
(Petite enfance, enfance/adolescence, PA/PH)
- **L' accès à l'information SAP**  
(Connaissance des métiers du SAP, source d'information, etc.)
- **La solvabilité des ménages**  
(budget consacré aux SAP, revenus)
- **La qualité de l'offre**  
(satisfaction, etc.)
- **Les contraintes culturelles**  
(Préserver son intimité, Réticences liées à la position d'employeurs, Sentiment d'abandon, de perte de liberté ou encore d'autonomie, etc.)

## Le point de vue des ménages sur les services à la personne

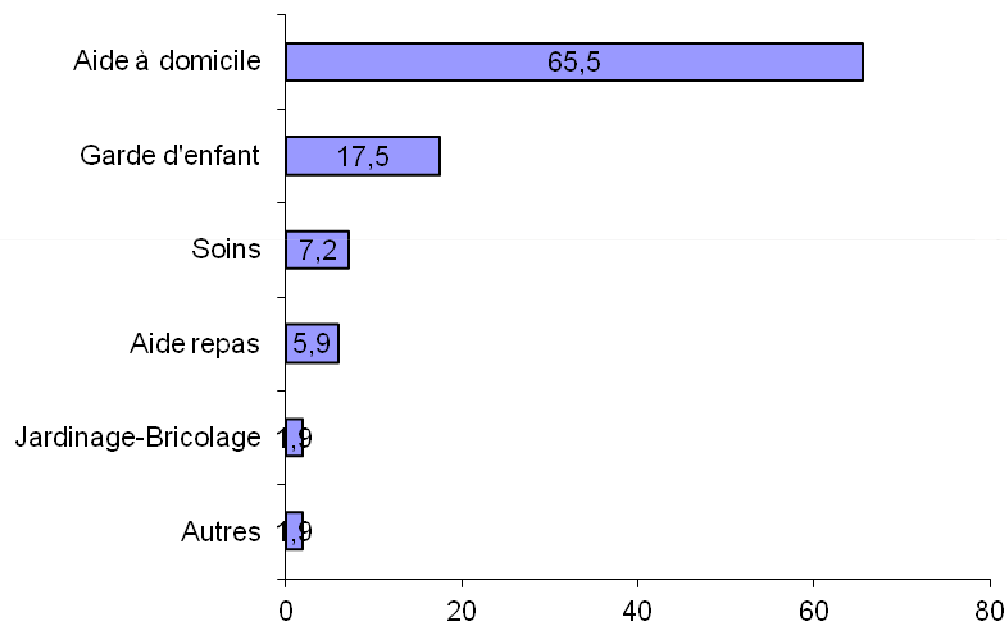


- **Nombre de participants: 388**
- **Taux de participation: 27%**
- **Nombre de couples avec enfants: 120 (30,9%)**
  - (âge moyen des enfant: 8 ans, écart type = 4,5)
- **Nombre de couples sans enfants: 19 (4,9%)**
- **Nombre de personnes seules: 105 (27,1%)**
- **Nombre de personnes âgées: 106 (27,3%)**
- **Nombre de personnes handicapées: 19 (5%)**

## L'utilisation des service à la personne sur le territoire du Parc à l'heure actuelle

- Une utilisation relativement moyenne en fréquence :
  - Il y a plus de ménages (N=229) qui **n'ont pas recours à un SAP** que de ménages qui y ont recours (N=157)
  - 40,5% des ménages utilisent des services à la personne. Ce taux de recours est supérieur au taux de recours national qui est de 10% (BIPE, 2005)
  - **Les ménages utilisent un SAP au maximum 3 fois par an.**
  - **Seuls les retraités, sont les plus consommateurs de SAP (4 à 10 fois par an)**

Les SAP utilisés sur le territoire du Parc



Il est à noter qu'il n'y a pas de différence en fonction de la CSP, il n'y a pas de différence entre les communautés de communes



## L'offre actuelle: satisfaction?

- **Les Services à la personne sont jugés plus qu'utiles (Indice de satisfaction de 4,4 sur 5)**
- **Des ménages peu inquiets de la présence d'une personne extérieure à leur domicile (Indice de satisfaction de 2,7 sur 5) et peu gênés dans leur intimité (Indice de satisfaction de 2,12 sur 5)**
- **Des participants qui n'auraient pas l'impression de perdre leur autonomie (Indice de satisfaction de 2,2 sur 5)**

On note à travers ses résultats une image plutôt bonne des services à la personne:

- Pas de craintes majeurs par rapport à l'intervention chez soi
- Pas de craintes sur la question de la perte d'autonomie

Ces résultats peuvent aussi révéler, une certaine « désirabilité » sociale – il s'agit de donner des réponses normalisées au détriment d'un avis plus personnel....

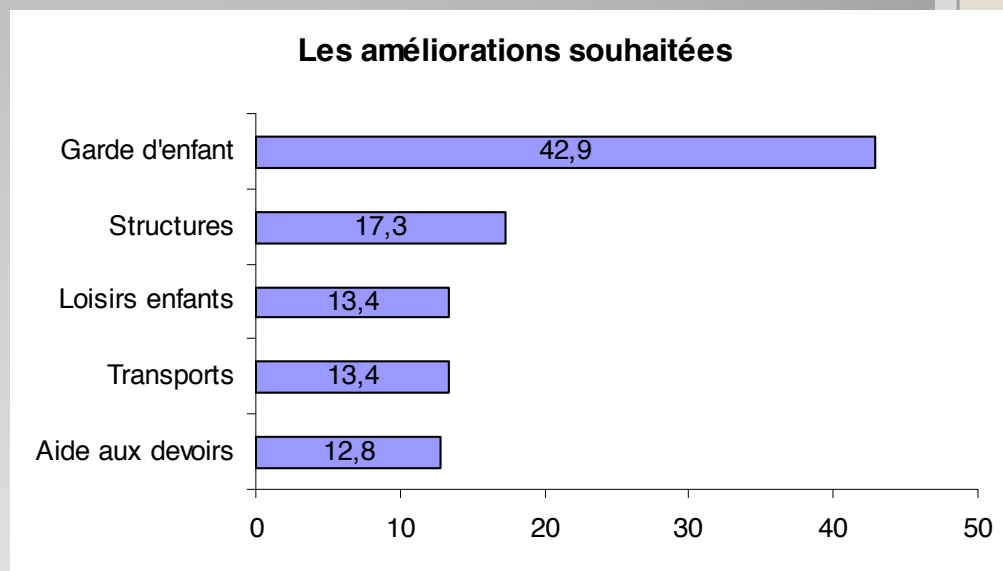
## Le point de vue des ménages sur l'offre de service pour l'enfance et l'adolescence

- Selon les participants, les besoins ne sont pas couverts (Indice de satisfaction de 2,4 sur 5).
- Des communautés de communes moyennement satisfaites:
  - La communauté de communes la moins satisfaite est celle du Larzac Templier Causses et Vallée (Indice de satisfaction de 1,9 sur 5)
  - Les communautés de communes les plus satisfaites sont celles de
    - Séverac le Château (Indice de satisfaction de 3 sur 5)
    - Lévézou Pareloup (Indice de satisfaction de 3,1 sur 5)

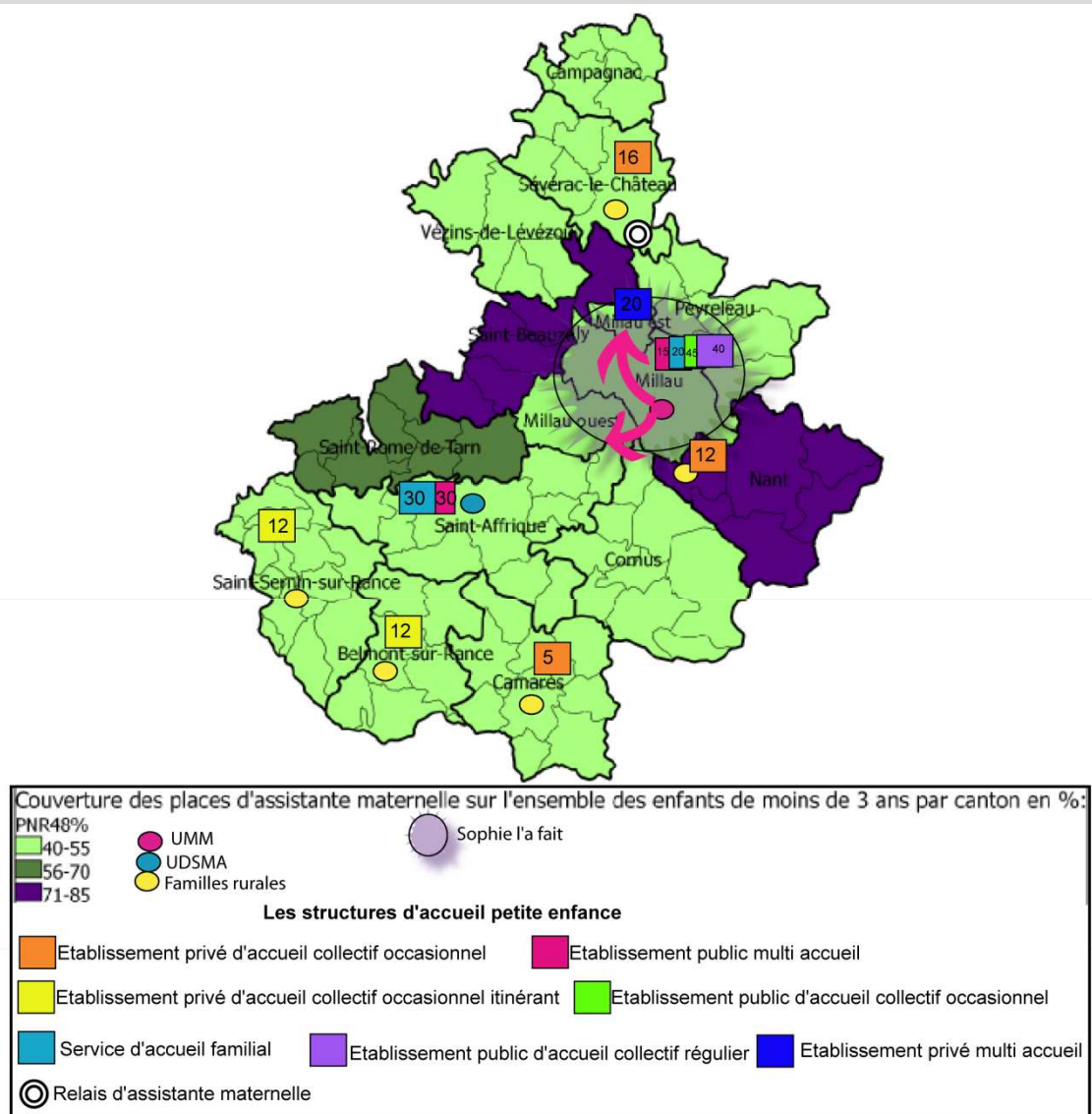
Les ménages, dans leur ensemble, sont moyennement satisfaits de l'offre actuelle et en ce sens, partagent l'avis émis par les différents acteurs rencontrés et les élus des communautés de communes.

Les principales attentes:

- Garde d'enfants avec une prédominance de la structure collective,
- Les structures et les loisirs : salle d'accueil pour les jeunes, salle d'animation et centre de loisirs...
- Les transports afin d'avoir un service permettant de transporter les enfants lors de leurs activités sportives ou de loisirs
- L'aide aux devoirs à domicile



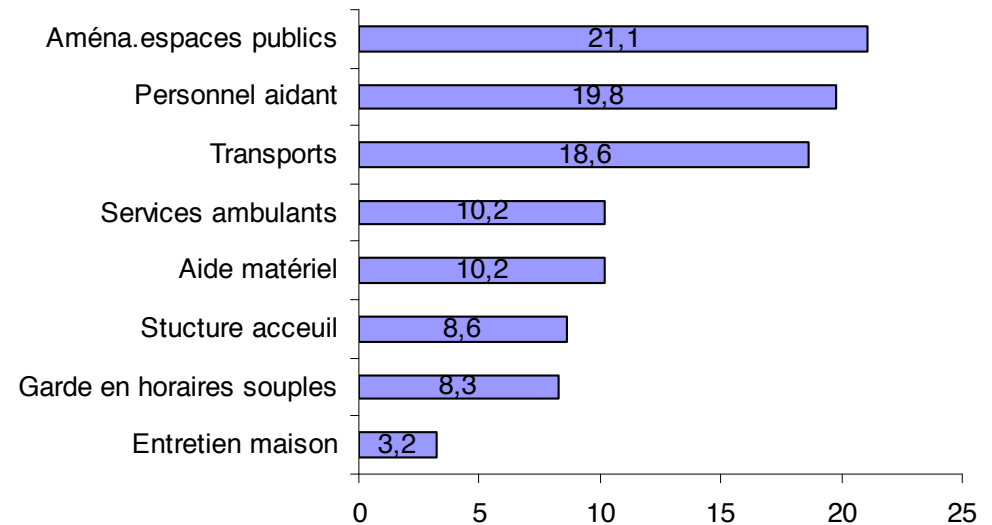
Sur cette carte, sont illustrés le taux couverture des assistantes maternelles par rapport à la présence d'enfants de 3 ans et les services à la personne intervenant dans ce champ.



## Le point de vue des ménages sur le secteur « personnes âgées et personnes en situation de handicap »

- Les besoins des personnes âgées sont moyennement couverts (Indice de satisfaction de 3,3 sur une échelle de 5)
- Les besoins des personnes handicapées ne sont pas couverts (Indice de satisfaction de 2,7 sur une échelle de 5)
- Pour ces deux secteurs, il n'y a pas de différence dans les résultats entre les communautés de communes

Les améliorations souhaitées



Les attentes des personnes âgées se portent notamment

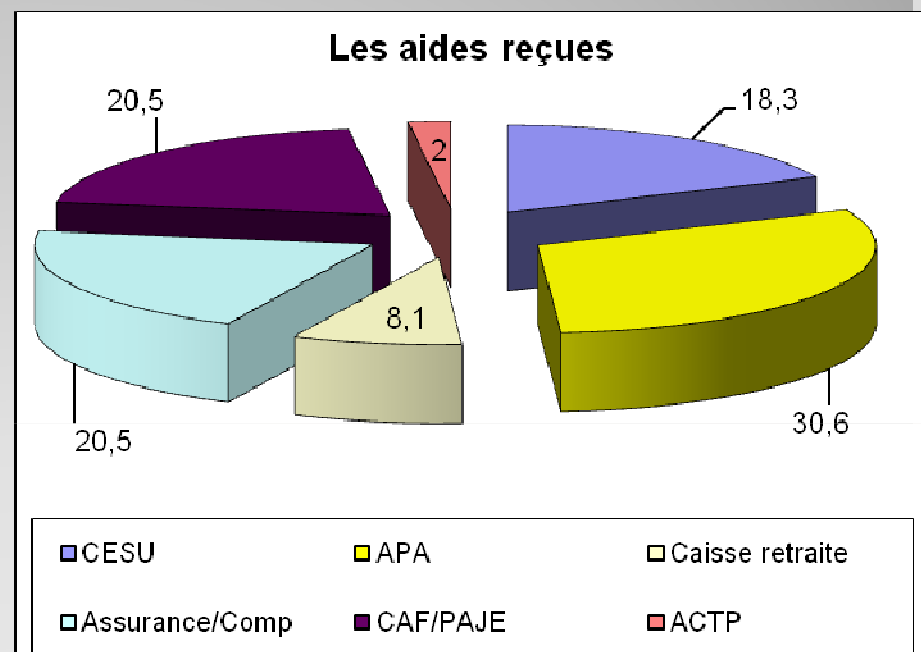
- sur des visites à domicile (afin de rompre l'isolement ?)
- sur de l'accompagnement dans leurs loisirs (lien social ?)
- sur du transport personnalisé

Pour les personnes, les attentes sont fortes notamment en matière d'aménagement et d'accessibilité .....

Le portage de repas est attendu pour ces deux publics et à la marge des possibilités de garde malade en horaires souples (nuit et WE)

## Les ménages et leur connaissance des services à la personne sur le territoire

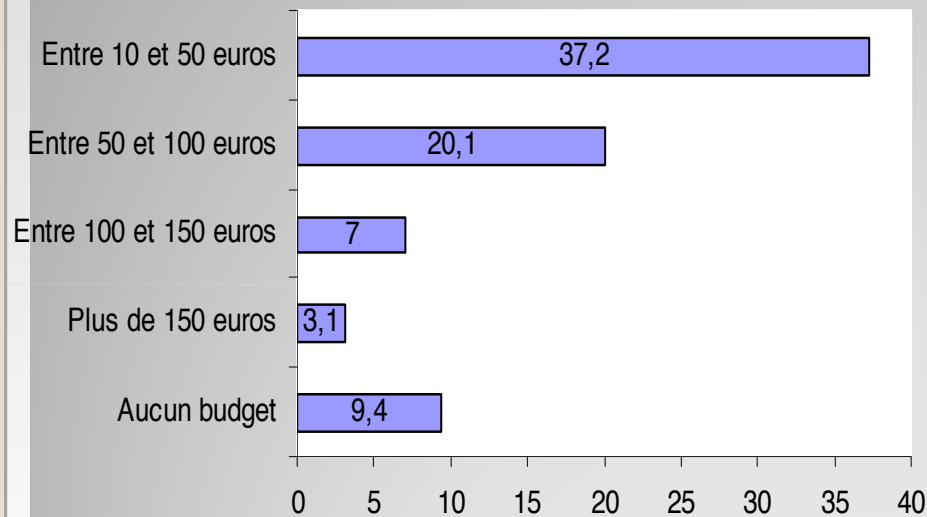
- Une connaissance moyenne des services à la personne sur le territoire:
  - **16,2%** des participants rapportent ne pas connaître du tout les services à la personne,
  - 61,9% rapportent en connaître quelques uns
- Une communication à amplifier:
  - 54,4% des participants rapportent connaître les services grâce au bouche à oreille
  - Pour les participants, il est moyennement facile de trouver des informations sur les services (indice de satisfaction de 3,5 sur 5)
- Les aides reçues
  - Des ménages peu informés sur les différentes aides possibles (56,7%)



Sur les 157 bénéficiaires actuels de service à la personne, 31% dit bénéficier d'une aide. 60% de ces personnes sont âgées (seules ou en couple) et 16% bénéficie de l'APA (chiffre correcte par rapport à la moyenne du territoire)

# La question de la solvabilité des ménages

Le budget consacré potentiel



23% des ménages n'ont pas répondu

Le potentiel de développement serait en fourchette basse de 2,30 ETP et en fourchette haute de 6,6 ETP

- **46,4% des foyers interrogés ont un revenu mensuel supérieur à 1500 ( dont 21% déclare avoir un revenu de plus de 2100 €)**
- **39,2% des foyers interrogés ont un revenu mensuel inférieur à 1500**

Le revenu moyen sur le territoire du Parc est d'environ 1500€. La population d'enquête a donc un revenu moyen supérieur à celui du parc.

En projection, La masse financière dans l'hypothèse basse pourrait générer 6140 heures de travail mensuelles et dans l'hypothèse haute, 16 200heures mensuelles.

**Il est à noter qu'il n'y a pas de différence entre les CSP concernant le budget potentiellement alloué**

Mode de calcul: nombre de non usagers de service par tranche de budget alloué (Fourchette basse et haute) – indication sur le budget annuel- calcul du nombre d'heure sur la base de 20 €/l'heure)

## Modèle de comportement pour le recours à un service à la personne

Attitude /  
Attractivité du  
comportement

« Je trouve bien  
d'utiliser les  
services à la  
personne »

~~Attentes de  
l'entourage~~

« Mon entourage  
(famille, amis) utilise  
les services à  
personne »

Contrôle Perçu /  
Faisabilité

« Je ne pense pas  
être gênée par une  
personne extérieure  
qui viendrait chez  
moi »

Intention de  
comportement

« J'ai l'intention d'utiliser  
un service à la  
personne »

COMPORTEMENT

« J'utilise les services à  
la personne »

⇒ Sur le territoire du Parc,  
l'utilisation des SAP n'est pas  
perçue comme un comportement  
courant de la famille et/ou des  
voisins

Une personne adoptera un comportement qu'elle juge:

- ✓ bénéfique pour elle
- ✓ facile à mettre en oeuvre
- ✓ attendu et émis par les autres



# Les enjeux , les axes et les pistes de travail

*Besoins des populations, ressources humaines et offre de formation*

## **4 enjeux**

**Enjeu 1 : Favoriser l'accès aux métiers des services à la personne**

**Enjeu 2 : Anticiper pour assurer la pérennité des services existants et le développement de nouveaux services**

**Enjeu 3 : Rendre les métiers des services à la personne plus attractifs**

**Enjeu 4 : Mutualiser et s'appuyer sur les ressources de proximité pour développer et améliorer les services à la personne**



## Enjeu 1 : Favoriser l'accès aux métiers des services à la personne

### **Ce que nous dit le diagnostic:**

- Un important potentiel en ressources humaines (femmes sans emploi, jeunes et conjointes d'agriculteurs) mais des freins importants à la mobilité
- Une offre de formation de proximité pouvant couvrir les besoins
- Des difficultés récurrentes pour les services d'aide à domicile existants dans le recrutement de personnel qualifié ou ayant les pré requis nécessaires pour travailler dans ce secteur
- Un déficit d'image de ces services (enquête du lycée de Rignac)

## **Les marges de progrès**

### **❖ Améliorer les procédures et les critères d'orientation, de sélection et d'embauche**

❖ Piste d'action : Création d'un référentiel de compétence et de pré requis (savoir et protection des personnes) partagé entre les différents acteurs (Pôle emploi, Mission Locale, Service d'Insertion du Conseil Général, organismes de formation et services à la personne)

### **❖ Aider les personnes à la mobilité**

❖ **Piste d'action** : mettre en place dans la proximité des aides à la mobilité ( aide au permis de conduire, transport à la demande pour accéder à auto école.....par exemple)

### **❖ Poursuivre les actions de revalorisation de ces métiers notamment auprès des jeunes**

❖ **Piste d'action** : Relayer le plan de communication et l'information déjà en cours sur les services à la personne à l'échelle des territoires de proximité (voir action enjeux 3)

## Enjeu 2 : Anticiper pour assurer la pérennité des services existants et le développement de nouveaux services

### Les marges de progrès

- ❖ ***Mettre en place une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences pour les services existants***

### Ce que nous dit le diagnostic:

7 postes seraient à pourvoir dans les prochains mois

Dans les 5 ans qui viennent 68 personnes des services à domicile partiront à la retraite

Dans les 15 ans ce seront 119 personnes ....

- ❖ **Piste d'action** : Création d'un tableau de bord localisé afin d'anticiper sur les départs à la retraite
- ❖ **Piste d'action** : Favoriser les passerelles vers des métiers moins pénibles en établissement par exemple (voir enjeu 4)
- ❖ Accompagner les dynamiques locales et la mutualisation

❖ ***Favoriser la coopération et la mutualisation entre les services existants pour répondre aux nouveaux besoins***

**Ce que nous dit le diagnostic :**

Les acteurs rencontrés (élus, services à la personnes) ont fait part de besoins non couverts à l'échelle de leur territoire, leur avis convergent avec celui des ménages interrogés et les champs concernés sont : la garde d'enfants (horaires décalés, garde mutualisée), garde de nuit et de WE pour les personnes dépendantes et les transports personnalisés.

❖ **Piste d'action** : Définir à l'échelle de chaque territoire (communauté de communes), un mode de coopération entre les services à la personne présents, permettant une réponse adaptée aux besoins spécifiques

❖ **Piste d'action** : Compléter l'action de communication déjà en cours notamment avec la DIRECCTE et la CCI, par une investigation du potentiel et de la nature des besoins sur les principales zones d'activités du Parc

## Enjeu 3 : Rendre les métiers des services à la personne plus attractifs

### **Ce que nous dit le diagnostic :**

Les jeunes utilisent les services à la personne comme tremplin à l'emploi, ils se forment et en partent ensuite

Les services à la personne offrent un développement de carrière limité (d'une part, pour des raisons d'équilibre financier, ils ne peuvent assumer que 30% de personnels qualifiés (DEAVS) et d'autre part, l'évolution possible des salariés de ce secteur notamment avec la VAE, vers des qualifications comme aide soignant ou AMP, éloigne le personnel du secteur du service à la personne)

## Marge de progrès

- ❖ ***Favoriser la mise en place de plan de carrière dans ce secteur:***
  - ❖ **Piste1:** Favoriser le transfert de compétences entre le domicile et les établissements en développant des passerelles pour les salariés entre les services à domicile, les SSIAD , les EHPAD et les établissements d'accueil des personnes handicapées sur les différents territoires
  - ❖ **Piste 2:** Développer les postes de responsable de secteur et d'encadrant de proximité pour les services à la personne afin d'offrir une opportunité d'évolution de carrière supplémentaire dans ce secteur.

## Enjeu 4 : Mutualiser et s'appuyer sur les ressources de proximité pour développer et améliorer les services à la personne

### Ce que nous dit le diagnostic

Les caractéristiques démographiques, socio économiques et géographiques du Parc impliquent un traitement et une approche en proximité et à cette condition, les services à la personne représentent une opportunité pour la création d'emplois et de fait, peuvent concourir au maintien des services à la population sur les territoires.

Les ménages interrogés mais aussi les élus des communes souhaitent que des solutions se développent dans la proximité notamment pour l'information et la mise en place des services

Les coordinations existantes (coordinations gérontologiques par exemple) trouvent leur pertinence dans la proximité

Les conditions d'organisation d'une réponse adaptée aux besoins et notamment ceux qui sont spécifiques, d'une part, et, d'autre part, d'une valorisation de la filière, **passent par la mutualisation et la coopération des acteurs d'un même territoire**

## **Les marges de progrès**

❖ **Mettre en place à l'échelle des territoires des coordinations formalisées entre les acteurs en s'appuyant sur les ressources existantes**

❖ **Piste 1** : Travailler sur des scénarii de coordination et de coopération à l'échelle de chaque communauté de communes en s'appuyant sur les ressources existantes (élus, coordination gérontologique existante, services à la personne, EHPAD, structures d'accueil pour personnes handicapées, RAM, EAJE...). Ces scénarii doivent prendre en compte les besoins repérés sur chaque territoire (garde d'enfants, services spécifiques, transports...)

❖ **Piste 2** : Mobiliser les acteurs des différents territoires sur quatre thèmes : la gestion des emplois et des compétences, le développement des carrières dans le secteur de l'aide à la personne, la réponse aux besoins non couverts et l'information - communication sur les services et les possibilités d'aide.





**Quelle organisation à l'échelle des communautés de communes ?**

<b>Communautés de Communes</b>	<b>Nombre de questionnaires reçus</b>	<b>% de participation</b>	<b>% de participation au sein de la communauté de communes</b>
Tarn et Muse	18	4,6%	30%
Sept Vallons	38	9,8%	42,2%
Millau Grands Causses	39	9,3%	18,6%
Pays Saint Serninois	67	17,3%	63,8%
Severac le Chateau	55	14,2%	73,3%
Saint Affricain	33	8,5%	27,5%
Rougier de Camarès	7	1,8%	5,2%
Lot et Serre	20	5,2%	26,7%
Pays Belmontais	21	5,4%	28%
Larzac Templiers Causses et Vallée	61	15,7%	34%
Lévézou Pareloup	20	5,2%	33,3%

**Le retour des enquêtes par communauté de communes**

	Besoins			Freins		
	FAMILLE	QUOTIDIEN	PA/PH	FAMILLE	QUOTIDIEN	PA/PH
Communauté de communes du <b>Pays Belmontais</b>	assistante maternelle	En portage de repas				
Communauté de communes de <b>Séverac le Château</b>	assistante maternelle en horaires décalés	Besoin en jardinage (les retraités qui reviennent ne pourront plus entretenir leur jardin)-		Difficulté internet	Manque de communication sur le service de transports-	Difficulté internet
Communauté de communes <b>des sept vallons</b>	Service de soutien scolaire-assistante maternelle agréée	adapté le service de transport à la demande aux besoins-manque d'assistance informatique	besoin en aide à domicile	Difficulté internet		
Communauté de communes <b>du Saint Africain</b>		Transport à la demande	Portage de repas, transport à la demande	La solvabilité des ménages		
Communauté de commune <b>de Rougier Camares</b>		élargir l'offre de transport à la demande à d'autres populations: enfants...		La solvabilité des néo ruraux		
Communauté de Communes <b>Tarn et Muse</b>	assistante maternelle	informatique	Accueil de jour pour soulager les familles	Difficulté internet et certaines communes n'ont pas les lignes téléphoniques		
Communauté de communes <b>Larzac Templiers</b>	soutien scolaire, garde d'enfant, service petite enfance de 6-12 ans, transport	Développer de nouveaux services en se préoccupant du problème de mobilité-surveillance des résidences secondaires	Développer de nouveaux services en se préoccupant du problème de mobilité	Pas de coordination entre les associations, manque de bénévoles. Distance, faible population, solvabilité des ménages,		
Communauté de communes <b>Lot et Serres</b>	assistante maternelle, garde sur les horaires décalés.					
Communauté de communes du <b>Saint Serninois</b>	Assistante maternelle, soutien scolaire, besoin de garde de nuit	Améliorer la livraison des repas notamment pour les plus isolés. Créer un service pour les surveillances des résidences secondaires.		Difficulté internet, tissu associatif important, méconnaissance du CESU.transport à la demande est trop cher et concerne trop peu de personne.		

**Pour les besoins actuellement non couverts** - la garde d'enfants (horaires décalés, garde mutualisée), garde de nuit et de WE pour les personnes dépendantes et les transports personnalisés. : Une réflexion technique doit être menée sur les différents territoires afin de profiler les projets possibles.

Le cabinet préparera des fiches par communauté de communes qui reprendront

- Les résultats des différentes consultations (SAP, Ménages et élus)
- Les différentes ressources à l'échelle du territoire
- Les leviers existants (partenariat, coordination ...)

Un comité technique se réunira le 16 décembre prochain afin de travailler sur ces pistes d'actions



**Concernant , la maintien à domicile pour les personnes âgées et dépendantes**, plusieurs acteurs et, en tout premier lieu, le Conseil Général (qui a compétence dans ce domaine) devront être associés à la réflexion, et là encore, des dynamiques naissantes ou plus confirmées en matière de coordination gériatrique sur les différents territoires pourraient être mobilisées.

## **La préparation du plan d'action**



### Etablissements sanitaires et sociaux


#### La santé

-  Centre Hospitalier
-  Centre médical
-  Service de soins infirmiers à domicile

#### Les adultes handicapés

-  ESAT
-  Foyer d'hébergement
-  M.A.S

#### Les personnes âgées

-  Maison de retraite, EHPAD

### La coordination gérontologique

-  Coordination gérontologique en projet
-  Sivom de Vezins
-  Réseau Rebecca
-  Coordination gérontologique en projet
-  Réseau gérontologique point info sénior



# Services à la personne- Services d'avenir

Programme d'actions

Mars 2012



# **QUATRE ENJEUX ET TROIS AXES DE TRAVAIL ISSUS DU DIAGNOSTIC**

A l'issue du diagnostic, 4 enjeux ont été identifiés :

- **Enjeu 1 : Favoriser l'accès aux métiers des services à la personne**
- **Enjeu 2 : Anticiper pour assurer la pérennité des services existants et le développement de nouveaux services**
- **Enjeu 3 : Rendre les métiers des services à la personne, plus attractifs**
- **Enjeu 4 : Mutualiser et s'appuyer sur les ressources de proximité pour développer et améliorer les services à la personne**

La construction du plan quinquennal nous a amené à fusionner l'enjeu 1 et l'enjeu 3 car les actions à mettre en place pour répondre à ces enjeux sont très proches.

# Les objectifs du plan d'action services à la personne- services d'avenir

Les deux objectifs principaux du Plan « Services à la personne – Services d'avenir » sont la création d'emplois et le développement des services à la population. Ces deux objectifs doivent concourir à l'attractivité du territoire du Parc.

Ce plan **d'action** devra faire l'objet d'un **conventionnement formalisé** entre le Parc des Grands Causses, la DIRECCTE ; d'autres acteurs comme le Conseil Général et Pôle Emploi, **sont également concernés en premier chef ainsi que les réseaux historiques des services à domicile** : l'ADMR, l'UMM etc...., **les réseaux de l'accompagnement des entreprises**, les chambres consulaires. : CCI, CMA, La FEPEM , les services de la MSA.

Cette convention doit permettre à l'ensemble des acteurs **d'être associé étroitement aux décisions et mise en œuvre d'actions opérationnelles.**



# Des objectifs qualitatifs et quantitatifs

- **Ce plan d'action** doit pouvoir permettre l'atteinte d'objectifs **qualitatifs et quantitatifs** en matière **de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences** (création d'emplois, formation...) et de **bonne structuration territoriale du marché de l'offre et de la demande.**

# **Les objectifs quantitatifs :**

- **Favoriser le remplacement de 68 personnes (départ à la retraite) dans les 5 ans qui viennent et 119 dans les 15 ans dans les services à la personne existants sur le territoire.**
- **Favoriser une augmentation de 20% du nombre d'équivalent temps plein dans le secteur des services à la personne durant le plan quinquennal « Services à la personne-Services d'avenir »**

Une priorité

**AXE 1: MUTUALISER ET S'APPUYER SUR LES  
RESSOURCES DE PROXIMITÉ POUR  
DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES SERVICES À  
LA PERSONNE**

Les actions à développer :	Qui fait quoi et à quelle échelle territoriale ?
<p><b>Diffusion des résultats de l'étude « Services à la personne services d'avenir » aux territoires -test.</b> Cible : élus / acteurs du secteur des services à la personne / opérateurs de services.....</p> <p><b>Sensibilisation des agents de développement des territoires à la question des services à la personne</b> (questions juridiques, cadre réglementaire, présentation des différents services ...)</p> <p><b>Présentation de la démarche « Services à la personne services d'avenir » enclenchée en 2011 à l'échelle du Parc, du programme d'action pour débat &amp; diffusion des résultats de l'étude au SPEL</b></p> <p><b>Lancement d' une opération de communication sur les SAP existants auprès des habitants du Parc</b> pour impulser la demande de services et favoriser la création d'emplois sur ces territoires :Création d'une plateforme de services électronique et diffusion papier d'un annuaire des SAP existants, communication de proximité à l'échelle des territoires test</p>	<p><b>Chef de file:</b> PNR des Grands Causses Acteurs associés: territoires « test »</p> <p><b>Chef de file:</b> PNR des Grands Causses Acteurs associés: DIRECCTE –FEPEM – ADMR – Conseil Général</p> <p><b>Chef de file:</b> DIRECCTE – unité territoriale de l'Aveyron</p> <p><b>Chefs de file:</b> PNR/DIRECCTE : Acteurs associés: Elus, Référents territoriaux, Chambres consulaires... ADMR, UMM, UDSMA, Tremplin pour l'Emploi, Entreprise...</p>

Des actions déjà en cours de réalisation à potentialiser et à territorialiser ....

**AXE 2: FAVORISER L'ACCÈS AUX  
MÉTIERS DES SERVICES À LA PERSONNE  
ET LES RENDRE PLUS ATTRACTIFS :  
QUALIFIER L'OFFRE DE SERVICE**

Les actions à développer :	Qui fait quoi et à quelle échelle territoriale ?
<p><b>Un réseau de « responsables de secteur » impulsé collégialement à l'échelle du département et en particulier à l'échelle des territoires -test du Parc</b></p> <p><b>Sur les territoires-test, renforcer l'information métiers</b></p>	<p><b>Chefs de file :</b></p> <p>la DIRECCTE (services Inspection du Travail et agréments)/ Conseil Général – services Autorisation / Pôle Emploi de Millau (interface employeurs/financement prestations/ formations individuelles ou collectives)</p> <p>Acteurs associés: les employeurs du secteur (prestataires-mandataires agréés/autorisés) des différents Réseaux UNA, ADMR..le Conseil Régional (financement formation, ou chantiers écoles) ou actions innovantes, les référents sur les différents territoires « test », la FEPEM, les prescripteurs : Pôle Emploi, Mission Locale, CAP Emploi, les opérateurs : Tremplin pour l'emploi, autres acteurs emploi</p> <p><b>Deux échelles d'intervention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le Parc (déploiement de l'information et suivi qualitatif des orientations arrêtées)</li> <li>- et les territoires « test » (mise en œuvre expérimentale)</li> </ul>

Les actions à développer	Qui fait quoi et à quelle échelle territoriale ?
<p><b>Favoriser le développement</b> la formation professionnelle continue des employeurs, en <b>tenant compte des nécessaires équilibres économiques des structures -Action pilote à envisager sur les territoires « test »</b></p>	<p><b>Chef de file: OPCA</b>, les différentes structures de Services à la personne existantes</p>
<p>Favoriser la mise en place de « plateaux techniques professionnels » afin d'<b>optimiser à l'échelle des territoires les parcours d'accès à la filière</b></p>	<p><b>Chef de file :</b> DIRECTTE et PNR</p>
<p>Participer à l'information métiers en diffusant des outils d'information dédiés « services à la personne » aux acteurs de l'orientation et de prescription intervenant sur les territoires</p>	<p><b>Chef de file:</b> SPEL (DIRECCTE /Pôle Emploi/Mission Locale/CAP Emploi)</p>
<p><b>Favoriser le transfert de compétences entre le domaine d'intervention à domicile et les établissements médico-sociaux</b> en développant des passerelles</p>	<p><b>Chef de file:</b> SPEL (DIRECCTE /Pôle Emploi/Mission Locale/CAP Emploi)</p>
<p>Mettre en lumière les solutions existantes <b>pour favoriser la mobilité des personnes et notamment les femmes</b> voire construire des solutions nouvelles</p>	<p><b>Chef de file:</b> Parc des Grands Causses et référents des territoires-test</p> <p>Repérage des bénéficiaires sur les territoires</p>

Des actions à moyen et long terme garanties du maintien de services à la personne de qualité...

**AXE 3 : ANTICIPER POUR ASSURER LA  
PÉRENNITÉ DES SERVICES EXISTANTS ET  
LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX  
SERVICES SUR LES DIFFÉRENTS  
TERRITOIRES**

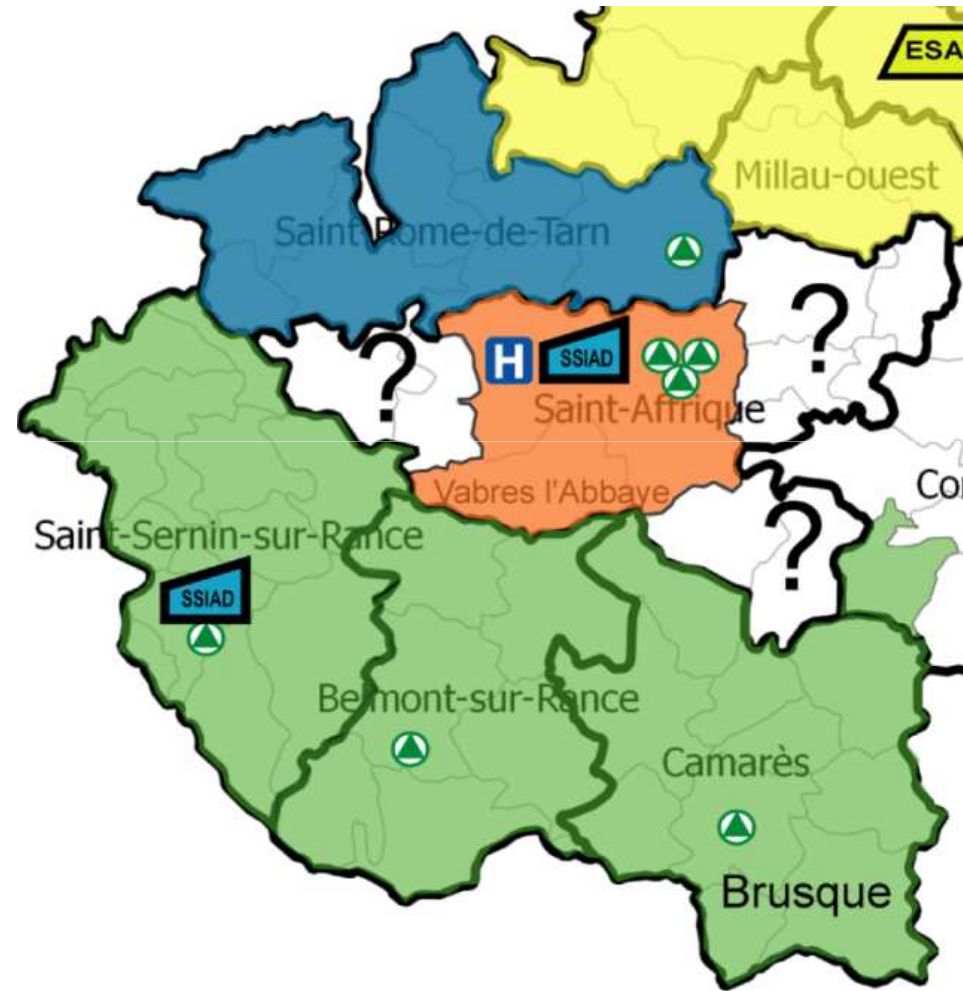


Les actions à développer :	Qui fait quoi et à quelle échelle territoriale ?
Associer les réseaux d'accompagnement à la création d'entreprises au repérage des porteurs de projet en fonction des besoins des territoires	<b>Chef de file: DIRECCTE</b>
<p>Accompagner l'émergence et au suivi des créateurs d'entreprise sur les SAP</p> <p>Favoriser la bonne articulation partenariale entre structures délivrant les prestations SAP (nouvelles et historiques)</p> <p>Mieux informer les porteurs sur le périmètre et les outils CESU de l'URSSAF (CN CESU)</p>	<b>Chef de file: DIRECCTE (service NACRE)/ADEFPAT</b>
Création d'un tableau de bord localisé afin d'anticiper les départs à la retraite et favoriser l'embauche de demandeurs d'emploi du territoire	<b>Chef de file: DIRECCTE / Pôle Emploi</b>
Développer au sein du territoire le concept de la « maison du particulier employeur » de la FEPEM Et / ou former sur chacun des territoires-test une ou plusieurs personnes ressources capable de renseigner les habitants sur l'offre de services aux personnes	<b>Chef de file:</b> Parc des Grands Causses et territoires-test

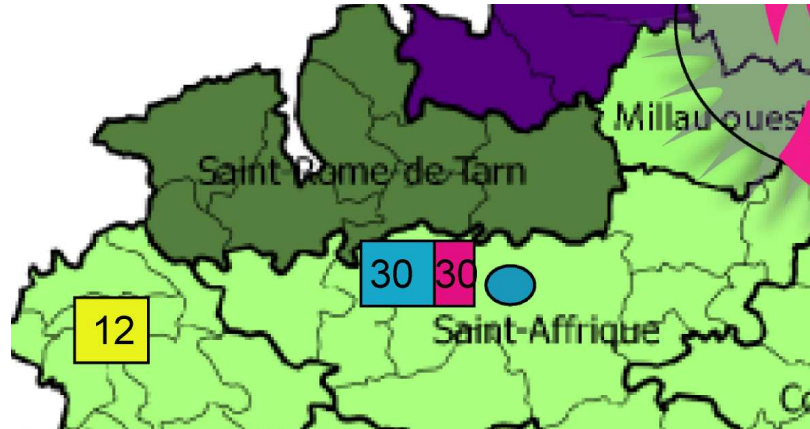
Une nécessaire proximité

**LES TERRITOIRES TEST...**

**LE SAINT AFFRICAIN AVEC DEUX TERRITOIRES : SAINT AFFRIQUE, SAINT ROME DE TARN ET COUPIAC / SAINT SERVIN, BELMONT ET CAMARÈS**



## Pour le SAINT AFFRICAIN



**Le ou les référents possibles pour ce territoire :**

La plate forme de service de Vabres l'Abbaye, Le CCAS de Saint Affrique, la future communauté de communes.

**La future plate forme de service de Vabres l'Abbaye pourrait aussi accueillir la maison du particulier employeur (FEPEM), si ce projet se réalise.**

**Les deux services de confort à tester, au choix, sur le territoire « Saint Rome du Tarn, Coupiac et Saint Affrique » :**

**Un service garde partagée pour les enfants :** le concept de la garde partagée à domicile peut être mis en place sur des secteurs plus urbains, il permettrait de répondre aux gardes d'enfants en horaires décalés. **Les acteurs à mobiliser :** les EAJE du territoire, Familles Rurales et la plate forme de service de Vabres

**Un service de ménage, repassage et collecte de linge pour les familles ou un service de gardiennage pour les maisons de vacances :** Les entreprises de services , les SAP du territoire et la plate forme de services de Vabres.



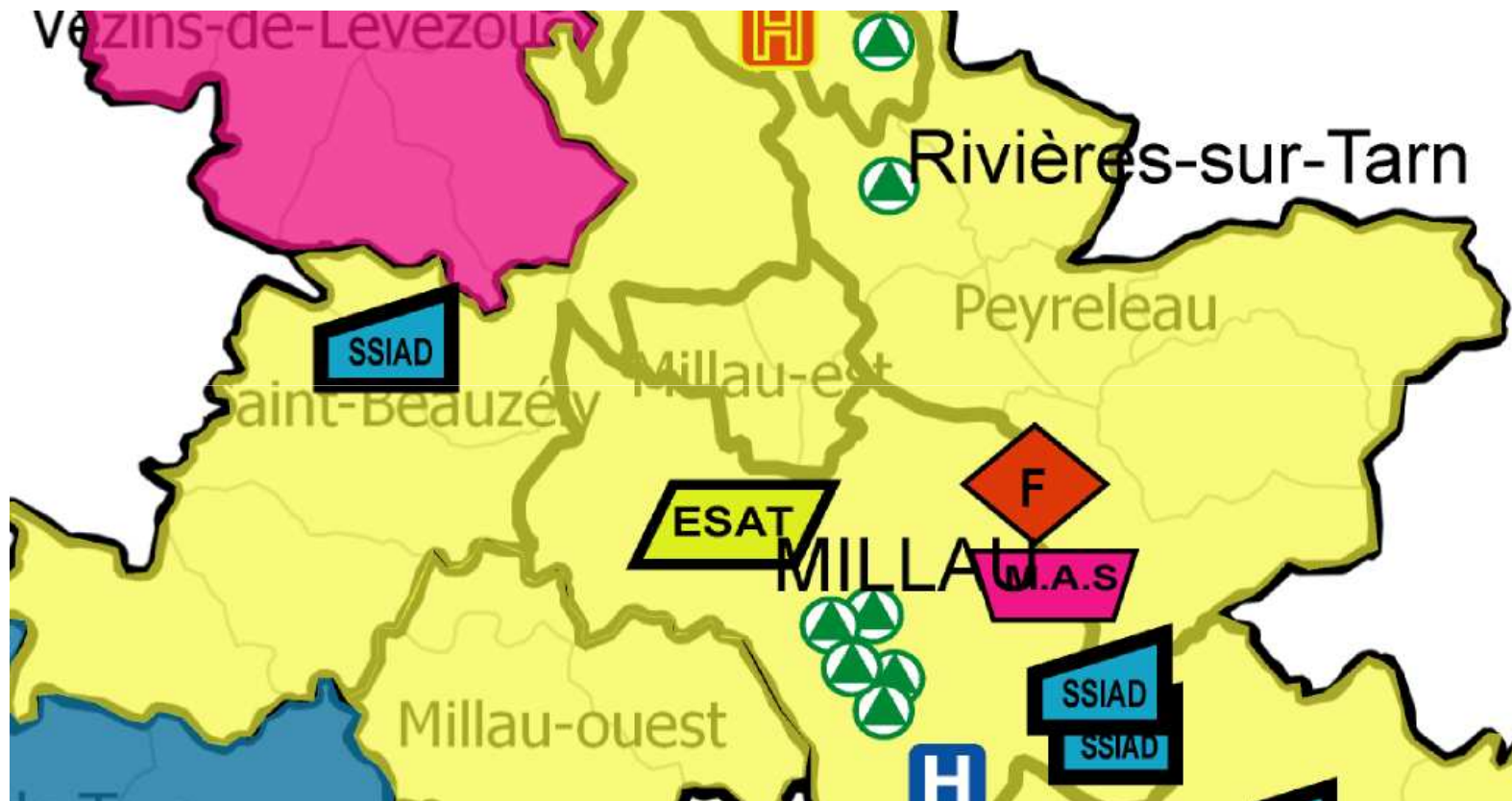
**Le ou les référents possibles pour ce territoire :** Le CIAS de Camarès, le réseau gérontologique (Rebecca)

**Les deux services de confort à tester, au choix, sur le territoire « Saint Sernin, Belmont et Camarès » :**

**Un service de portage de repas :** mutualisation CIAS-EHPAD ?

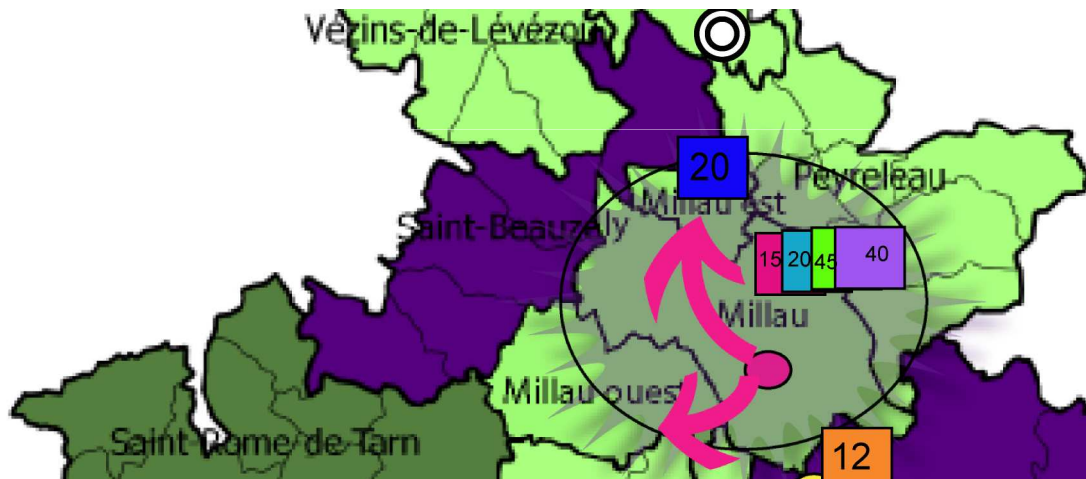
**Un service de ménage, repassage et collecte de linge pour les familles :**  
CIAS de Camarès et SAP du territoire

# GRAND MILLAU - SAINT BEAUZELY



**Le ou les référents possibles pour ce territoire :** Le CCAS de Millau, la future communauté de communes, le point info senior .....

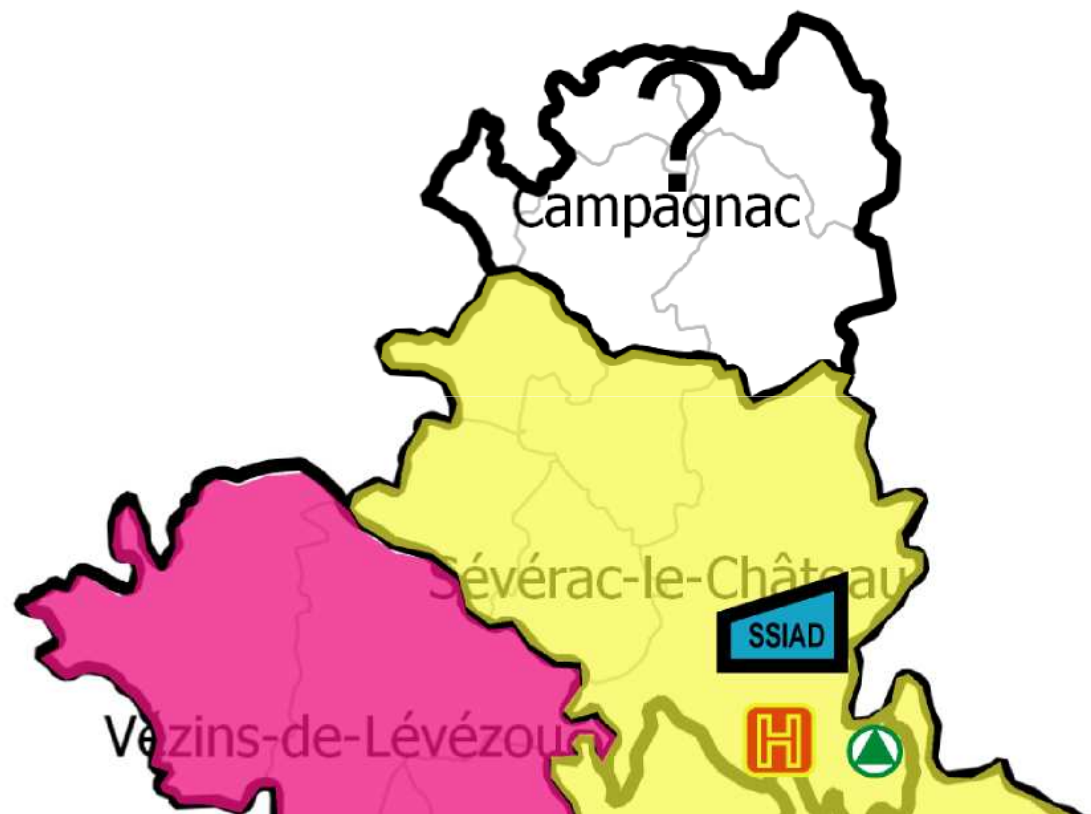
## **Les deux services de confort à tester, au choix, sur le territoire « Grand Millau Saint Beuzely »:**



**Un service garde partagée pour les enfants :** le concept de la garde partagée à domicile peut être mis en place sur des secteurs plus urbains, il permettrait de répondre aux gardes d'enfants en horaires décalés : **les acteurs à mobiliser :** les EAJE du territoire, le CCAS de Millau,

**Un service collecte du linge et repassage :** **Les acteurs à mobiliser :** Consulaires, Communauté de communes et SAP du territoire.

# SEVERAC LE CHÂTEAU ET CAMPAGNAC





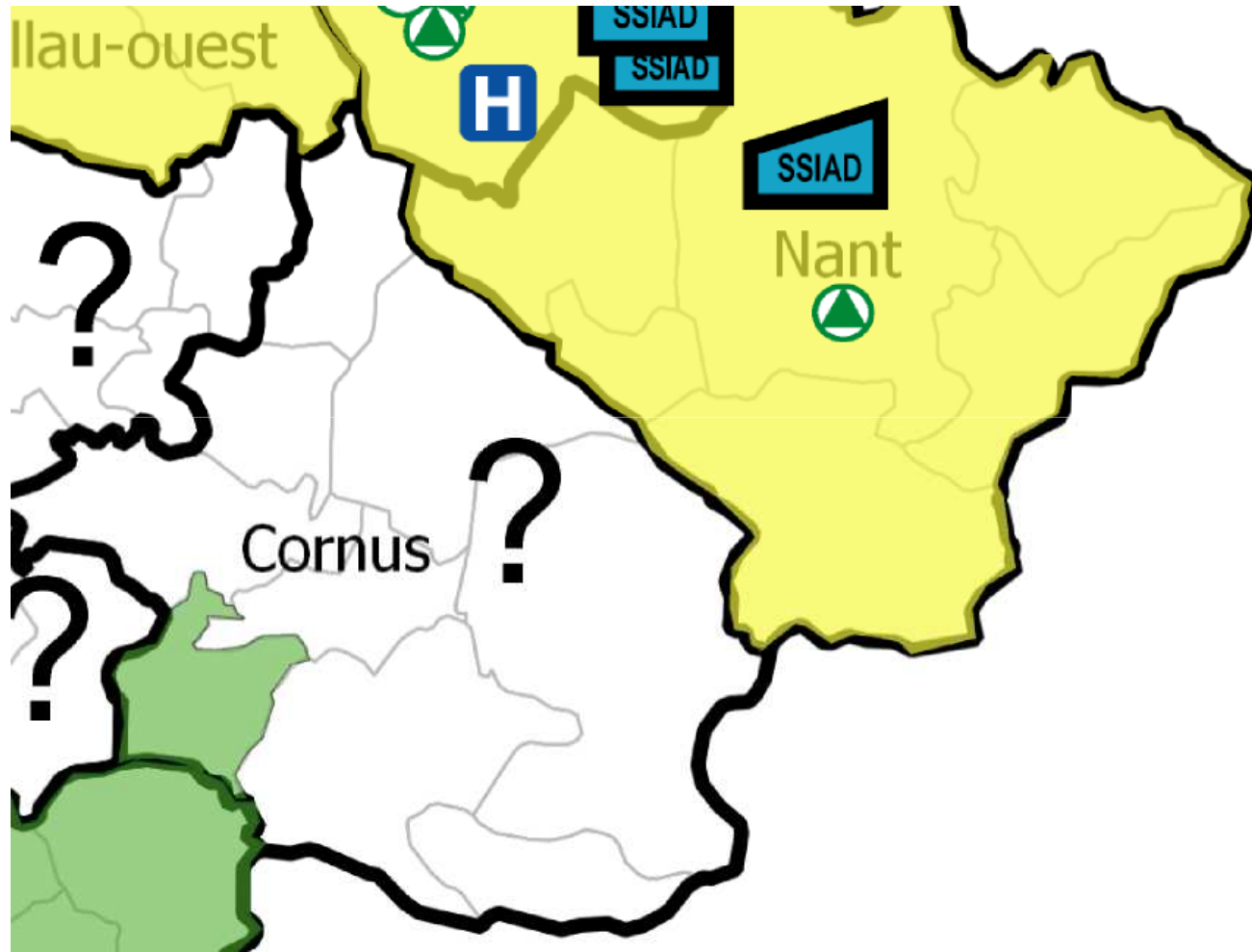
## **Le ou les référents possibles pour ce territoire : l'association ADMR**

**Les deux services de confort à tester, au choix, sur le territoire « Séverac-Campagnac »:**

**Un service de ménage, repassage, collecte de linge à domicile. Les acteurs à mobiliser:** une mutualisation des équipements de l'EHPAD du territoire pourrait être envisagée, la collecte et la distribution de linge pourrait être assurée par les associations ADMR, la diffusion de l'information par tract ou à domicile pourrait être assurée par les communautés de communes.

**Un service « Assistance administrative et informatique à domicile »:** La mise en place de ce service passe par l'identification précise des auto-entrepreneurs de ce secteur. **Les acteurs à mobiliser:** Les associations ADMR qui pourraient repérer les besoins lors de leur visite à domicile et les transmettre aux entreprises privées pour une intervention. La diffusion de l'information par tract ou à domicile pourrait être assurée par la communauté de communes

## CORNUS ET NANT



**Le ou les référents possibles pour ce territoire** : une collaboration entre une association et une entreprise privée.

**Les deux services de confort à tester, au choix, sur le territoire « Cornus, Nant»:**

**Un service de livraison de courses et éventuellement de repas. Les acteurs à mobiliser:** une coopération entre les associations ADMR Larzac et Sorgues, Nant, l'AMMD de Roquefort et les commerçants, pourrait être envisagée. La diffusion de l'information par tract ou à domicile pourrait être assurée par la communauté de communes.

**Un service « bricolage, jardinage et surveillance de résidences »:** Les **acteurs à mobiliser:** une coopération entre les ADMR et AAMD d'une part, pour détecter et transmettre les besoins repérés lors des visites à domicile et d'autre part, les entreprises privées présentes pour l'intervention.

**PROGRAMME D' ACTIONS**

**AXE 1 : IMPULSER LA DEMANDE DE SERVICES A LE PERSONNE POUR FAVORISER L'EMPLOI SUR LE TERRITOIRE**

Actions à développer	Moyens mis en œuvre	Opérateurs
<p><b>Action 1 : Diffusion des résultats de l'étude « Services à la personne services d'avenir en ruralité » aux territoires – test</b> : Porter la connaissance du champ des services à la personne et valorisation des expériences existantes en matière de création d'emploi.</p> <p><i>Cible</i> : élus / acteurs du secteur des services à la personne / opérateurs de services</p>	<p>Organisation de réunions à l'échelle du territoire du Parc des Grands Causses et de ses Communautés de communes</p>	<p><i>Chef de file</i>: PNR des Grands Causses <i>Acteurs associés</i>: territoires « test »</p>
<p><b>Action 2 : Sensibilisation des agents de développement des territoires à la question des services à la personne</b> (questions juridiques, cadre réglementaire, présentation des différents services ...)</p> <p><i>Cible</i> : agents de développement et directeurs des Communautés de communes du Parc</p>	<p>Organisation d'un <b>séminaire</b> en direction des agents de développement des territoires</p>	<p><i>Chef de file</i>: PNR des Grands Causses <i>Acteurs associés</i>: DIRECCTE – FEPEM – ADMR – Conseil Général</p>
<p><b>Action 3 : Présentation de la démarche « Services à la personne services d'avenir » enclenchée en 2011 à l'échelle du Parc au SPEL (Service Public de l'Emploi Local)</b> : diffusion des résultats de l'étude et présentation du programme d'actions pour débat</p>	<p>Plan d'action PNR/DIRECCTE issu du diagnostic sur le potentiel des territoires (enquête ménages) et préconisations des élus des territoires sur les services à mettre en lumière et impulser</p>	<p><i>Chef de file</i>: DIRECCTE – unité territoriale de l'Aveyron <i>Acteurs associés</i>: Parc des Grands Causses</p>

<p><b>Action 4</b> : Lancement d'une <b>opération de communication</b> au titre des services existants <b>auprès des habitants du Parc</b> pour impulser la demande de services et favoriser la création d'emplois sur le territoire</p>	<p><b>Action 4-1</b> : Campagne de <b>tracts</b> de promotion des services <b>Action 4-2</b> : Création d'un <b>répertoire des services</b> à la personne présents sur le territoire du Parc</p>	<p><i>Chefs de file</i>: Parc des Grands Causses <i>Acteurs associés</i>: Elus, Référents territoriaux, Chambres consulaires, DIRECCTE – unité territoriale de l'Aveyron, ADMR, UMM, UDSMA, Tremplin pour l'Emploi, Entreprises, Aveyron expansion : cellule vivre et travailler en Aveyron...</p>
--	--	--

**AXE 2: QUALIFIER L'OFFRE DE SERVICES**

**AXE 2-1/ L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES**

Actions à développer	Moyens mis en œuvre	Opérateurs
<p><b>Action 5 :</b> Afin de favoriser l'accueil et l'intégration des salariés nouveaux entrants, création d'un réseau de « responsables de secteur »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Volet départemental</li> <li>○ Volet territorial à l'échelle du Parc des Grands Causses</li> </ul> <p><b>Action 6 :</b> Outiller les employeurs pour mieux anticiper et accompagner les besoins en recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Volet départemental</li> <li>○ Volet territorial à l'échelle du Parc des Grands Causses</li> </ul> <p><b>Action 7 :</b> Favoriser le positionnement des demandeurs d'emploi du bassin de Millau sur le secteur d'activité des services à la personne</p>	<p>Mobiliser les employeurs du secteur: service du régime de l'agrément Etat – DIRECCTE M.P. - UT 12 / services CG (régime de l'autorisation)</p> <p><i>cadre : programme national de renouvellement des agréments en cours 2012-2013 (Plan ANSP)</i></p> <p>Impulser la dynamique des responsables de secteur sur une réflexion quant aux outils et processus pertinents pour l'accueil et l'intégration des salariés « nouveaux entrants ».</p> <p>Mobilisation des employeurs au niveau départemental et déclinaison territoriale sur le PNRGC : <i>Création et diffusion d'une fiche prévisionnelle de recrutement dans les services à domicile</i></p> <p>Mise en œuvre de la méthode de recrutement par simulation(MRS) sur les métiers des services à domicile.</p> <p>Déclenchement des prestations utiles Pôle</p>	<p><i>Chefs de file :</i> DIRECCTE unité territoriale de l'Aveyron  <i>Acteurs associés:</i> Conseil Général de l'Aveyron et l'ensemble des structures agréées-autorisées</p> <p><i>Chefs de file :</i> DIRECCTE unité territoriale de l'Aveyron  <i>Acteurs associés:</i> POLE EMPLOI, SPEL</p> <p><i>Chefs de file :</i> DIRECCTE-unité territoriale de l'Aveyron  <i>Acteurs associés:</i> POLE EMPLOI, Service public de l'Emploi Local de Millau, Parc des Grands Causses</p>

	<p>Emploi (Évaluation en milieu de travail (EMT), et évaluations préalables au recrutement (EMT PR)</p> <p>Mobilisation des périodes d'immersion (via l'Association intermédiaire du bassin)</p>	
--	--	--

**AXE 2-2/ LA MOBILISATION DES ACTEURS DE L'EMPLOI, RELAIS DE LA PRESCRIPTION OU DE L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI DU TERRITOIRE**

<b>Actions à développer</b>	<b>Moyens mis en œuvre</b>	<b>Opérateurs</b>
<p><b>Action 8 : Renforcer l'information métiers</b> Participer à « l'information métiers » en diffusant des outils d'information dédiés « services à la personne » aux acteurs de l'orientation et de l'insertion par l'emploi et de la prescription intervenant sur le territoire Parc des Grands Causses</p> <p>Il s'agit de déployer les outils pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mieux canaliser les candidatures de demandeurs d'emploi (optimiser les parcours SAP au plan territorial).</li> <li>- améliorer la connaissance des procédures de recrutement, notamment les critères d'orientation, de sélection et d'embauche pour les métiers des Services à la personne</li> </ul>	<p>Recenser les outils construits ou détenus par les prescripteurs « emploi » : Mission Locale, CAP Emploi etc...</p> <p><b>8.1</b> Recenser les <b>supports du service public de l'Emploi créés</b> (exemple : Fiches métiers DIRECCTE/AFPA ; CD Rom FSE (quizz d'auto-évaluation sur les métiers (DIRECCTE) ; DVD services à la personne, services d'avenir » ; outils mis en ligne sur le site de l'ANSP etc...</p> <p><b>8.2</b> Recenser et mutualiser <b>les outils potentiels des autres réseaux existants présents sur le territoire</b> : Supports des réseaux et Fédérations en charge de l'accompagnement de leurs adhérents (UNA, ADMR, FEPEM,...)</p> <p>Supports utilisés par les employeurs du secteur et/ou par les opérateurs formation le cas échéant, dans le cadre d'un échange de pratiques (si une mise à</p>	<p><i>Chef de file</i> : DIRECCTE-unité territoriale de l'Aveyron</p> <p><i>Acteurs associés</i>: Parc des Grands Causses ; Pôle Emploi de Millau (interface employeurs) ; les employeurs du secteur et des différents Réseaux UNA, ADMR... ; les réseaux le Conseil Régional (financement formation, ou chantiers écoles) ou actions innovantes les référents sur les différents territoires « test » ; la FEPEM - branche du particulier employeur (+ mandataire) ; les prescripteurs : Pôle Emploi, Mission Locale, CAP Emploi ; les opérateurs : Tremplin pour l'emploi, autres acteurs emploi ; les territoires test ...</p>

	disposition partagée est possible)  Diffuser sur le territoire du Parc l'ensemble de ces outils	
<p><b>Action 9 :</b></p> <p><b>9.1 diffuser l'information liée aux formations professionnelles programmées</b> en tenant compte des nécessaires équilibres économiques des structures</p> <p><b>9.2 Volet territorial à l'échelle du Parc des Grands Causses :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les territoires tests pourront à <u>moyen terme</u> faire remonter les besoins en formation repérés et ainsi canaliser les candidats vers les formations existantes mais aussi promouvoir le besoin de formations territorialisées ou encore préconiser des avancées en termes de contenu de formation</li> <li>- <b>accompagner la mise en œuvre d'une dynamique de travail inter-structures (sessions d'échanges de pratique</b></li> </ul>	<p>En amont des recrutements (Demandeurs d'Emploi):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmation du Conseil Régional.</li> <li>- Programmation Pôle Emploi (/aux pics saisonniers de remplacement)</li> <li>- Informer en temps réel les acteurs emploi-insertion sur les programmes de formation disponibles (Conseil Régional de Midi Pyrénées / Pôle Emploi)</li> </ul> <p>En aval des recrutements (salariés recrutés) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner la mise en œuvre d'une dynamique de travail inter structures : (sessions d'échanges de pratiques)</li> <li>- Associer les OPCA à cette réflexion</li> </ul>	<p><i>Chefs de file:</i> DIRECCTE-unité territoriale de l'Aveyron,</p> <p><i>Acteurs associés:</i> Parc naturel régional des Grands Causses, Conseil Régional, Pôle Emploi, S.P.E.L, le Service Insertion du Conseil Général 12, les réseaux représentatifs d'employeurs intervenant sur les services à la personne. (fédérations, unions, éventuellement structures volontaires si disponibilité matérielle) ; la Branche du particulier employeur (FEPEM) ; les organismes de formation sur la base du volontariat</p>
<p><b>Action 10 :</b> favoriser la mise en place de « <b>plateaux techniques professionnels</b> » sur les territoires afin de former les salariés ou les futurs salariés des SAP ou de vérifier les compétences avant l'embauche et ainsi optimiser à l'échelle des territoires les parcours d'accès à la filière</p>	A construire si possible	<p><i>Chef de file :</i> DIRECCTE – unité territoriale de l'Aveyron /Parc des Grands Causses</p> <p><i>Acteurs associés:</i> Conseil Régional ; OPCA ; les différentes structures de SAP existantes du Parc</p>
<p><b>Action 11 :</b> utiliser les solutions existantes pour favoriser la <b>mobilité</b> des personnes et notamment les femmes, voire construire des solutions nouvelles</p>	A construire si possible	<p><i>Chef de file :</i> Parc des Grands Causses</p> <p><i>Acteurs associés:</i> référents des territoires-test,</p>



		organisateur du salon Femme emploi, association intermédiaire Tremplin pour l'emploi, Chantiers d'insertion Le jardin, conseillers Pôle emploi, CCAS, travailleurs sociaux.....
--	--	---

**AXE 3: PERENNISER LES SERVICES EXISTANTS ET FAVORISER, EN BONNE ARTICULATION, LE DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX SERVICES**

Actions à développer	Moyens mis en œuvre	Opérateurs
<p><b>Action 12 : Accompagner l'émergence et le suivi des créateurs d'entreprise sur les services à la personne</b> et les informer sur le périmètre et les outils CESU de l'URSSAF (CN CESU)</p>	<p>Réseau NACRE (conventionnement Etat)</p> <p>Action d'ores et déjà mise en œuvre, à poursuivre et développer.</p>	<p><i>Chefs de file</i> : DIRECCTE – unité territoriale de l'Aveyron</p> <p><i>Partenaires associés</i>: Parc des Grands Causses si focus sur ce territoire, Opérateurs du Réseau NACRE etc...</p>
<p><b>Action 13 : Associer les réseaux d'accompagnement à la création d'entreprises</b> : Chambres consulaires (CCI, CMA : Sud Aveyron initiatives), Réseaux de la création : BGE créer, PFIL ...) au repérage des porteurs de projet en fonction des besoins des territoires.</p>		<p><i>Chefs de file</i> : DIRECCTE – unité territoriale de l'Aveyron</p> <p><i>Partenaires associés</i>: référents NACRE, Parc des Grands Causses si focus sur ce territoire</p>
<p><b>Action 14 : Favoriser une bonne articulation partenariale entre structures délivrant les prestations de services à la personne.</b></p> <p>Favoriser les collaborations des nouveaux entrepreneurs avec les structures plus anciennes. En effet ces dernières sont centrées sur l'assistance à domicile et ne peuvent pas toujours répondre aux besoins qui sortent de ce champ (jardinage et petit bricolage)</p>	<p>Ingénierie à mettre en place pour accompagner les acteurs dans la mise en place de collaborations entre les SAP présents sur les différents territoires (animation de groupe de travail, définition de convention entre les entreprises etc....)</p> <p>Objectif : parvenir à faire dépasser les sentiments de concurrence pour coopérer afin de proposer une gamme complète de services sur le territoire sud Aveyron</p>	<p><i>Chef de file</i>: Parc des Grands Causses</p> <p><i>Partenaires associés</i>: les employeurs du secteur et des différents réseaux UNA, ADMR, les référents des territoires test, la FEPEM, la DIRECCTE – unité territoriale de l'Aveyron, Chambres consulaires et leurs émanations</p>
<p><b>Action 15</b> : Développer au sein du territoire le concept de la « maison du particulier employeur » de la FEPEM et/ou <b>former sur chacun des territoires-test une ou plusieurs personnes ressources capable de renseigner les habitants sur l'offre de services aux</b></p>	<p>Sessions de formations et d'information</p>	<p><i>Chef de file</i>: Parc des Grands Causses</p> <p><i>Partenaires associés</i>: les employeurs du secteur et des différents réseaux UNA, ADMR, les référents des territoires test, la FEPEM, la DIRECCTE – unité</p>

<b>personnes disponibles</b> que ce soit sur le champ du particulier employeur ou sous la formule prestataire.		territoriale de l'Aveyron etc...
--	--	----------------------------------