



OREFQ



OFNI

Le bulletin de l'Observatoire Régional de l'Emploi, de la Formation et des Qualifications de **Lorraine**

É D I T O

Édito 1

Dossier : 2 à 10

Les services à domicile et d'aide à la famille : évolution des emplois et qualifications requises

Brèves 11

OREFQ

Centre d'Affaires Libération
4, rue de la Foucotte - 54000 Nancy
Tél : 03 83 98 37 37
Fax : 03 83 98 98 78
E-mail : contact@orefq.fr
Site : www.orefq.fr

Directeur de la publication :
Catherine FILPA

Permanents de l'OREFQ :
Catherine FILPA
Fabienne JIMENEZ
René KRATZ
Alexandre PARMENT
Angélique PEPIN-VIADER

Imprimerie : Jeanne d'arc - 54320 Maxéville
Dépôt légal : Octobre 2007 - ISSN 1240-1951

Le secteur des services à la personne fait l'objet depuis quelques années d'une veille attentive. Promis à un fort développement, il apparaît stratégique pour la création d'emplois.

Avec l'arrivée récente de nouveaux opérateurs, il constitue dorénavant un marché où se côtoient associations à but non lucratif, centres communaux et intercommunaux d'action sociale, entreprises privées et particuliers employeurs.

Afin de mieux connaître les perspectives d'évolution des emplois et des qualifications dans ce secteur, l'OREFQ a entrepris en 2006 une étude auprès des employeurs avec l'aide du cabinet Carrière Consultants. Le présent bulletin restitue les résultats de l'enquête réalisée auprès des organismes agréés par l'administration de l'Emploi à la date de juin 2006.

Il complète deux publications déjà diffusées par l'Observatoire. La première portait sur les caractéristiques des demandeurs d'emploi à la recherche d'un emploi dans l'aide à la personne, la seconde sur l'ensemble des formations diplômantes ou certifiantes préparant aux métiers de l'aide à domicile. Ces deux précédentes publications sont accessibles sur le site Internet de l'OREFQ.

dossier

Les services à domicile et d'aide à la famille : évolution des emplois et qualifications requises

En 2006, l'OREFQ a réalisé une étude sur les services à domicile à partir de l'exploitation d'un fonds documentaire et d'une enquête menée auprès d'employeurs présents au niveau régional. L'objectif de cette étude était de contribuer à une meilleure connaissance des activités économiques développées en Lorraine et d'apprécier la nature des qualifications requises dans ce secteur. Les employeurs couvrant l'ensemble des activités de l'aide à domicile ont été interrogés. Mais une attention particulière a été portée dans l'exploitation des réponses sur les services d'aide à la personne au sens strict, qui relèvent pour partie de l'agrément qualité. Au-delà des données collectées, l'analyse a été conduite en terme de prospective.

Les analyses socioéconomiques sur ce secteur d'activité sont encore relativement difficiles à mener en raison de l'absence de données administratives homogènes pour l'ensemble du champ concerné. Pour saisir la complexité de ce secteur d'activité, il faut dissocier les catégories d'employeurs de la population des salariés occupés. Les employeurs peuvent être classés en trois groupes distincts : les particuliers employeurs, les personnes morales agréées par l'administration de l'Emploi ou autorisées par les Conseils généraux (cf. encart n°1) et les personnes morales non agréées ou non autorisées. Les salariés, eux, peuvent être occupés par un ou plusieurs employeurs de l'un ou l'autre de ces trois groupes, la faiblesse du temps de travail dédié à un seul domicile ou à un seul ménage bénéficiaire les contraignant parfois à la recherche d'activités complémentaires.

Pour l'heure, le nombre de salariés exerçant un métier de l'aide à domicile est impossible à établir en dehors d'un recensement général exhaustif de la population. Le cumul des effectifs salariés figurant

dans les sources d'information statistiques disponibles conduit à des doubles comptes. En effet, un même salarié peut travailler pour plusieurs employeurs, avoir été embauché par différents canaux (par un ou des particuliers ou par un organisme prestataire ou mandataire¹) et de surcroît être rémunéré de diverses façons. Dans ce cas, il apparaît dans chacune des sources d'information statistique, lesquelles ne comportent pas d'identifiant individuel unique.

Un travail d'enquête auprès de l'ensemble des employeurs n'est pas davantage réalisable. Si les structures agréées sont facilement identifiables, les dossiers d'agrément étant enregistrés par les Directions Départementales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, il n'en est pas de même pour les structures non agréées. Pour ces dernières, les méthodes d'identification sont plus laborieuses (utilisation d'annuaires professionnels comme les *Pages jaunes* ou le *Kompass*, consultation de sites Internet, appel à des prescripteurs tels que les médecins, les CCAS ou les assistantes sociales, etc.). Mais ce sont encore les particuliers employeurs qui constituent le groupe le plus difficile à approcher, du fait des dispositions relatives aux données personnelles et à la protection de la vie privée (Loi sur l'informatique et les libertés). Une estimation du nombre de particuliers employeurs est régulièrement établie à partir des données de l'IRCEM (Institut de Retraite Complémentaire des Employés de Maison), qui gère la protection sociale des emplois de la famille (retraite, prévoyance et mutuelle santé). Un approfondissement de la situation des particuliers employeurs a été envisagé avec la FEPEM. Mais pour l'heure, le présent bulletin se centre exclusivement sur les résultats de l'enquête menée auprès des structures agréées.

1. L'organisme prestataire : il fournit et facture la prestation à l'utilisateur final (le bénéficiaire du service). L'intervenant qui effectue le service est salarié de la structure prestataire. Le bénéficiaire n'a donc pas à le déclarer.

L'organisme mandataire : il est chargé (mandaté) par l'utilisateur final (le bénéficiaire du service) de procéder au recrutement de l'intervenant et d'effectuer la gestion administrative. Dans ce cas, le bénéficiaire du service, en tant qu'employeur de l'intervenant, est responsable du paiement du salaire et des cotisations sociales.

L'emploi direct (gré à gré) : il s'agit d'une contractualisation directe entre un salarié intervenant au domicile du bénéficiaire et le bénéficiaire du service, qui est l'employeur. Attention à ne pas assimiler la notion de «gré à gré» à celle d'une liberté de rémunération du service. En fonction de l'emploi, le bénéficiaire employeur est tenu d'appliquer la Convention Collective Nationale des Salariés du Particulier Employeur, la Convention Collective Nationale de travail des assistants maternels du particulier employeur, ou bien encore celle des Jardiniers et Jardiniers Gardiens de propriété privée. Pour en savoir plus, contacter la FEPEM (Fédération nationale des particuliers employeurs).

Un peu moins d'une centaine d'établissements agréés par l'administration de l'Emploi en Lorraine ont participé à l'enquête

A la date de juin 2006, 132 organismes ou regroupements d'organismes spécialisés dans les services à domicile figuraient dans les listes des DDTEFP et de la DRTEFP (ils sont beaucoup plus nombreux aujourd'hui). Tous ont été sollicités dans le cadre de l'enquête. Au total, près des trois quarts ont répondu (cf. tableau n°1), mais le taux de retour est plus important pour le département de la Meuse (83 % de taux de réponse).

Les organismes ayant répondu à l'enquête sont principalement situés sur les bassins de Nancy et Metz et plus généralement en Meurthe-et-Moselle et en Moselle (cf. tableaux n°2 et n°3). Les zones d'intervention correspondent globalement à la répartition des implantations des structures de services à domicile, avec une exception sur le bassin d'emploi de Nancy, zone de chalandise la plus concurrencée : 33 % des structures agréées interrogées interviennent dans ce territoire alors que la part des structures effectivement implantées n'y est que de 26 %. Au moment de l'enquête, 1 structure sur 4 avait un projet d'extension de sa zone d'intervention.

Tableau n°3. Répartition géographique des établissements répondants (par zone d'emploi)

Meurthe-et-Moselle	34	Meuse	5	Moselle	45	Vosges	13
Nancy	25	Meuse du Nord	3	Metz	21	Epinal	9
Longwy	5	Bar le Duc	2	Thionville	9	St Dié	1
Briey	2	Commercy	0	Bassin Houiller	6	Remiremont-Gérardmer	2
Lunéville	1			Sarrebouurg	6	Vosges de l'Ouest	1
Toul	1			Sarreguemines	3		

Tableau n°1 . Nombre d'établissements enquêtés

Département	Enquêtés	Répondants	Taux de réponse (%)
Meurthe-et-Moselle	51	34	67%
Meuse (*)	6	5	83%
Moselle	58	45	78%
Vosges	17	13	76%
Total	132	97	73%

(*) un répondant à l'enquête peut représenter plusieurs entités. En Meuse et en Meurthe-et-Moselle, par exemple, la Fédération ADMR a été comptabilisée comme un seul répondant pour chaque département alors que l'on comptait 50 implantations réparties sur ces deux territoires départementaux.

Tableau n°2 . Typologie des répondants

Département du siège	Prestataire	Mandataire	Les deux	Non renseigné
Meurthe-et-Moselle	23	1	9	1
Meuse	3	-	1	1
Moselle	31	3	9	2
Vosges	8	1	3	1
Total	65	5	22	5

Encart n° 1 : Les procédures d'agrément et d'autorisation

Ces procédures, introduites par deux lois différentes, concernent exclusivement les personnes morales (entreprises ou associations). Les salariés directement employés par des particuliers employeurs n'ont pas besoin d'être agréés.

Les procédures d'agrément sont liées à la Loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et comportant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

- L'agrément simple : cet agrément facultatif permet de faire bénéficier les clients de nombreux avantages fiscaux (réduction d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes versées pour le paiement de services à la personne dans la limite d'un plafond, voire crédit d'impôt dans certains cas depuis mai 2007, TVA au taux réduit de 5,5 %). Les employeurs bénéficient pour leur part d'un allègement total des charges patronales de sécurité sociale dans la limite d'un SMIC brut. Cet agrément couvre des services destinés à des personnes non vulnérables.

- L'agrément qualité : il est obligatoire pour les structures qui s'adressent à des publics fragiles (enfants de moins de 3 ans, personnes âgées de 60 ans et plus et personnes handicapées). Il porte sur la capacité de l'organisme demandeur à assurer une prestation de qualité ainsi que sur l'affectation des moyens humains, matériels et financiers proportionnés à cette exigence.

Dans les deux cas, l'agrément est accordé à l'organisme demandeur par le Préfet de département du lieu d'implantation de son siège social. La demande est instruite par la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP).

La procédure d'autorisation a été mise en place par le Code de l'action sociale et des familles (loi du 2 janvier 2002 publiée au JO du 3 janvier 2002). Cette loi a imposé l'obligation d'être autorisé par le Conseil Général du département pour dispenser des services d'aide à domicile aux personnes âgées et handicapées. L'autorisation délivrée par le financeur public régit la tarification et le conventionnement des prestataires. Depuis 2005, la contrainte s'applique également aux services d'aide à domicile aux familles.

Le retrait du dossier d'autorisation se fait auprès des services en charge des personnes âgées du Conseil Général du département. Le comité régional de l'organisation sociale et médico-sociale (CROSM) statue dans un délai de six mois. L'ordonnance du 1er décembre 2005 a ouvert aux mêmes services la possibilité d'option entre cette autorisation délivrée par le Conseil général et un agrément de services à la personne délivré par l'Etat. L'autorisation emporte systématiquement l'agrément qualité.

L'émiettement du secteur selon le statut juridique, généralement perçu comme un frein au développement des activités économiques afférentes, est relativement limité en Lorraine à la date de l'enquête. La majorité des structures (65 %) présente un statut associatif (cf. graphique n°1). Les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS) ne représentent quant à eux qu'une très faible part de l'ensemble des opérateurs (2 %). Le poids des opérateurs historiques n'est donc pas négligeable. La catégorie des organisations à but lucratif (qui regroupe les entreprises de différents statuts juridiques) représente un tiers seulement des opérateurs mais elle se développe beaucoup depuis 1998. Environ 15 % des structures répondantes sont des entreprises comportant un seul salarié (Entreprise Individuelle ou Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée).

48 % des structures agréées interrogées appartiennent à un réseau. Les principaux réseaux évoqués lors de l'enquête étaient les suivants :

- UNAI (Union Nationale des Associations Intermédiaires) / CORAIL (COLlectif Régional des Associations Intermédiaires de Lorraine)
- UNA (Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services au Domicile)
- URIOPSS (Union Régionale Interfédérale des Œuvres et organismes Privés Sanitaires et Sociaux)
- Union Nationale des ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural)².

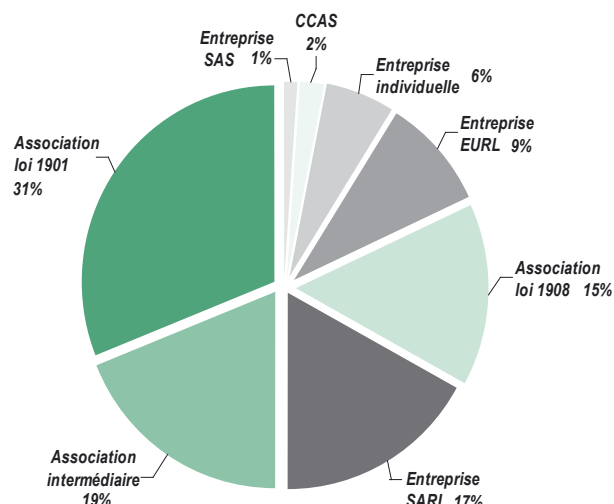
Enfin, la montée en charge des enseignes, dont le rôle attendu par les pouvoirs publics est de structurer le secteur en répertoriant les producteurs de services sur des critères notamment de qualité et en les distribuant sous un nom de marque, apparaît de manière confuse dans l'enquête³.

D'un point de vue historique, les facteurs qui ont le plus joué sur l'implantation des structures sont l'opportunité de locaux pour les associations et les résultats d'une étude de marché pour les entreprises, particulièrement les SARL (Sociétés A Responsabilité Limitée) car pour les entreprises individuelles, c'est davantage un choix personnel qui entre en ligne de compte.

On observe une augmentation des demandes d'agrément et d'autorisation

Au moment de l'enquête, sur l'ensemble des structures possédant l'agrément simple, un peu moins de la moitié détenait également l'agrément qualité et 12 % l'autorisation.

Graphique n°1. Statut juridique des établissements répondants



Les disparités départementales sont fortes : en Meuse et Meurthe-et-Moselle, une large majorité d'organismes possède l'agrément qualité (respectivement 80 % et 73 %) alors que dans les Vosges et en Moselle, les structures ayant l'agrément qualité sont moins nombreuses (respectivement 50 % et 42 %). Toutefois, pour 6 organismes mosellans, des projets d'agrément qualité étaient en cours d'instruction.

Les structures concernées par l'agrément qualité (l'agrément est acquis, en cours ou envisagé) sont plutôt des associations (78 %), qui proposent des services principalement aux personnes âgées ou dépendantes. De taille importante, elles facturent 68 % du volume total d'heures réalisées par les organismes prestataires (données de l'année 2005) : ADMR dans la Meuse, AMAPA (Association Mosellane d'Aide aux Personnes Agées) en Moselle et ADMR et ADAPAH (Association Départementale d'Aide aux Personnes Agées et aux Handicapés) dans les Vosges.

L'autorisation est peu répandue mais fait l'objet de nombreux projets (8 sont en cours et 6 envisagés). Au total, les structures autorisées, en cours de démarche ou envisageant une autorisation, sont au nombre de 21.

Sachant que les informations sur l'offre de services existant sur un territoire évoluent à un rythme rapide, il est préférable de s'intéresser aux grandes tendances évolutives plutôt qu'aux données volumétriques. Globalement, si l'on se réfère aux données présentées sur le site Internet de l'ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne)⁴, les

2. Autres réseaux cités par les répondants : ADESSA, ADHAP Services, COORACE, SESP, Fédération A Domicile, ADAGE (Aide à domicile Association Groupée), FEHAP, FEPPEM, GIHP, UNAF, Mutualité de la fonction publique, Réseau gérontologique du Nord, FASSAD, Trait d'Union, FNAD, Association pour la Promotion du Réseau Gérontologie de Messein.

3. Les réponses des enquêtés ne comportent pas que des enseignes (au sens de l'ANSP). En attestent ces exemples : Family Sphere, Les Clés du Jardin, France Domicile, Personia, Acadomia, Docteur Ordinateur, Maison et Services, SERENA, VITAME, Trait d'Union, Fourmi Verte.

4. Site Internet de l'ANSP : <http://www.servicesalapersonne.gouv.fr>. Ce site bien documenté permet de retrouver l'ensemble des structures agréées par département (cf. répertoire national des organismes agréés) avec leurs coordonnées et leur champ d'intervention.

départements lorrains voient augmenter le nombre d'agrément simples et qualité depuis un an (près de 19 % de hausse), le département de la Moselle étant celui qui connaît la plus forte croissance. Cette augmentation globale résulte :

- d'une part, de la création d'entreprises par d'anciens demandeurs d'emploi, qui sollicitent le plus souvent un agrément simple en lien avec les activités proposées (services associés à la qualité de vie du type assistance informatique, livraison de linge repassé, entretien de la maison, etc., ou services associés au logement et au cadre de vie du type gardiennage, jardinage, petit bricolage, etc.)

- et d'autre part, de l'arrivée de structures privées promues par des réseaux professionnels, y compris sur le champ de l'agrément qualité.

Les travaux ménagers, en tête de services proposés en Lorraine

En moyenne, les établissements offrent 6 à 7 des 20 prestations constituant le champ des services à la personne selon la Loi du 26 juillet 2005 (rappelons que les soins à domicile sont exclus de cette liste d'activités). 8 structures sur 10 réalisent des travaux ménagers (cf. tableau n°4). 5 sur 10 proposent des services d'assistance aux personnes âgées et de préparation des repas.

Certains services sont presque systématiquement associés. On trouve des corrélations élevées entre (par ordre décroissant) :

- 1) Assistance aux personnes âgées et assistance aux personnes handicapées ;
- 2) Jardinage et petit bricolage ;
- 3) Assistance aux personnes âgées et aide à la mobilité, accompagnement des personnes âgées et garde malade (à l'exclusion de soins) ;
- 4) Conduite du véhicule personnel et soins et promenade des animaux ;
- 5) Assistance en informatique et gardiennage⁵.

Dans quelques rares cas, deux types de services semblent s'exclure l'un l'autre, avec une certaine logique au moins apparente : le soutien scolaire et les travaux ménagers par exemple, ou bien encore le soutien scolaire et l'assistance aux personnes âgées.

L'activité se développe pour les prestataires de services agréés

L'évolution du nombre d'heures facturées entre 2005 et 2006 est plus forte pour les structures prestataires (+16 %) que pour les mandataires (+10 %)⁶. Les bénéficiaires des services sont

Tableau n°4. Activités proposées par les établissements répondants

Types de services proposés	%
Travaux ménagers	81
Assistance aux personnes âgées	51
Préparation des repas	50
Jardinage	46
Assistance aux personnes handicapées	44
Garde d'enfants	43
Assistance aux démarches administratives	42
Accompagnement, promenade des personnes âgées	39
Petit bricolage	38
Soutien scolaire	34
Aide à la mobilité	34
Livraison des courses	32
Garde malade	30
Entretien et livraison de linge repassé	23
Conduite du véhicule personnel	18
Livraison de repas	17
Soins et promenade des animaux	17
Coordination	13
Assistance informatique	10
Gardiennage	7
Esthétique	5
Toutes activités	5

majoritairement des personnes âgées de plus de 70 ans (55 % des structures répondantes les considèrent comme leur première catégorie d'utilisateurs). Mais les familles viennent immédiatement après. Les entretiens conduits avec des représentants des organismes enquêtés confirment d'une part, le développement des services en direction des personnes âgées et/ou dépendantes ou handicapées, et d'autre part, une forte progression des demandes émanant de personnes en activité (vivant en couple le plus souvent). Les enfants constituent le public le moins représenté dans la clientèle des organismes répondant.

S'agissant du nombre d'heures prestées par bénéficiaire, l'enquête n'a pas produit de données suffisamment fiables pour être publiées.

En ce qui concerne la saisonnalité des activités réalisées par les prestataires, quel que soit le type de service, elle se caractérise par un pic au cours du mois de décembre et une baisse notable durant les mois d'été, vraisemblablement liée aux congés annuels de salariés qui ne sont remplacés que partiellement du fait que les bénéficiaires des services ou leurs proches suspendent les prestations durant les congés estivaux.

Pour faire connaître leurs activités, les établissements recourent à différents moyens de promotion parmi lesquels le prospectus arrive en tête (81 % des structures l'utilisent). Les prescripteurs, tels que médecins, personnel des CCAS, assistantes

5. Nous n'expliquons pas ce lien apparent entre des activités ayant peu de points communs (sauf à supposer qu'il résulte de la mise en œuvre passée des procédures d'agrément, lesquelles ont beaucoup évolué depuis la date de cette enquête). Notons qu'à l'appellation de «gardiennage» se substitue dorénavant «maintenance, entretien et vigilance temporaires à domicile de la résidence principale et secondaire».

6. Evolution calculée sur un nombre constant d'établissements actifs en 2005 et en 2006. Les établissements ayant obtenu un agrément en 2006 n'ont pas été pris en compte.

sociales, etc., jouent également un rôle prépondérant, un peu après la presse locale. Le bouche à oreille constitue un canal mal maîtrisé par les établissements, mais notable : il est cité par 25 % des structures (cf. tableau n°5). De plus, une à trois fois par an, 65 % des structures réalisent des opérations ponctuelles. Une vingtaine de répondants mènent pour leur part des opérations au moins une fois par trimestre, de façon ciblée, en direction d'un public particulier et/ou dans une période opportune.

Tableau n°5. Moyens de promotion des services utilisés par les établissements répondants

Moyens de promotion des services	(%)
Prospectus	81 %
Presse locale	52 %
Prescripteurs	43 %
Internet	32 %
Affiches	30 %
Prospection directe	17 %
Magazines	16 %
TV	12 %
Radio	9 %
Autre moyen de promotion :	45 %
dont Bouche à oreille	25 %
dont Bulletins municipaux	5 %

L'étude interne des coûts est largement utilisée par les structures agréées lorraines

88 % des répondants réalisent des études internes de coûts avant d'établir le tarif de leurs prestations et 15 % s'appuient sur les indications fournies par les réseaux auxquels ils appartiennent,

Tableau n°6. Paramètres pris en compte par les établissements répondants pour calculer les tarifs des prestations

Critères	%
Nombre d'heures travaillées	61 %
Type de service	58 %
Eloignement du domicile	27 %
Type de public bénéficiaire	25 %
Nombre d'interventions	22 %
Tarification du Conseil général	16 %

les différentes approches pouvant être combinées (cf. tableau n°6). D'autres organismes répondants ajustent leurs tarifs en fonction du montant de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou des tarifs pratiqués par des structures « concurrentes » ou encore suivent les préconisations de la Caisse Nationale Assurance Vieillesse (CNAV). L'étude interne des coûts ne constitue pas une garantie totale contre la fragilité financière. En effet, certaines structures (associatives à but non lucratif aussi bien que marchandes) peuvent être confrontées à des difficultés d'ordre financier et organisationnel suffisamment importantes pour menacer leur pérennité. Le facteur de l'organisation globale des services semble peser fortement dans la détermination des coûts. L'un des enjeux du secteur est de concevoir un système capable d'assurer toutes les fonctions réclamées par l'utilisateur ou le client, avec toutes les exigences requises, mais à un moindre coût. Pour le moment, l'articulation entre qualité et compétitivité du service apparaît comme difficile à trouver et crée au contraire des tensions en matière de gestion salariale.

Tableau n°7. Fourchettes de tarifs moyens (année 2006) calculées pour les établissements répondants

	Borne basse	Borne haute	
Soutien scolaire	23,70	30,30	Les tarifs varient selon le niveau de l'élève. Certains organismes demandent en sus des frais « d'adhésion annuelle » pouvant aller de 56 € à 80 €.
Garde d'enfants	15,50	17,40	Variation des tarifs en fonction de l'éloignement
Jardinage	16,80	17,90	
Petit bricolage	17,10	18,50	Peu de structures pratiquent des tarifs différenciés. Lorsque c'est le cas, le tarif varie en fonction du nombre d'heures et de la fréquence des interventions
Informatique (*)	/	/	69 € la 1ère heure, puis 29 € par demi-heure supplémentaire
Ménage / repassage	14,99	15,81	Les organismes proposant des tarifs différenciés incluent les critères d'éloignement, de fréquence, de type de public (personnes aidées financièrement ou non) ou de période d'intervention (les week-ends et jours fériés sont plus chers).
Assistance aux personnes âgées et handicapées	15,30	17,20	Tarifs variant selon le type de service (l'aide au coucher est moins chère que l'aide à la toilette). Tarifs susceptibles d'être majorés le week-end.
	16,40	17,30	Public bénéficiaire de l'APA
	28,30	35,34	Service réalisé par un Technicien de l'intervention sociale et familiale
Garde de nuit (**)	/	/	Exemples : 50 € pour 10 h et 70,15 € / nuit.

(*) Une seule réponse à la question des tarifs pratiqués dans cette catégorie.

(**) Deux réponses à la question des tarifs pratiqués dans cette catégorie.

Pour mémoire, le taux horaire du SMIC (métropole DOM) était au 1er juillet 2006 de 8,27 euros.

Concrètement, les dépenses engagées par les bénéficiaires dépendent surtout du type de service proposé et du nombre d'heures prestées (cf. tableau n°7). En moyenne, les établissements interrogés utilisent 2 à 3 paramètres pour effectuer le calcul de leur tarification.

Les organismes répondant représentent environ 11 200 salariés et prévoient plutôt un accroissement de leurs effectifs

92 des 97 structures répondantes à l'enquête ont communiqué des renseignements précis sur leurs effectifs salariés. Toutefois, pour 8 d'entre elles, il s'agit des effectifs à la date du 30/12/2005 et non pas au 30/06/2006. En supposant que les effectifs de fin 2005 sont restés stables durant le semestre suivant, le nombre de salariés représentés par les établissements répondant s'élèverait alors à 11 253 personnes.

Les structures ont été interrogées sur leurs perspectives d'embauche à court et moyen terme. Le niveau des non réponses montre qu'elles ont peu de visibilité sur le court terme et encore moins sur le long terme. Toutefois, celles qui se sont livrées à l'exercice envisagent très majoritairement une hausse de leurs effectifs à partir de 2007/2008. Et, lorsqu'elles se projettent à l'horizon 2015, les perspectives favorables sont encore plus fortes (cf. tableau n°8).

2007 apparaît comme transitoire, la reconsolidation ou le développement des activités redevenant possible après quelques années difficiles.

Mais les perspectives d'évolution des activités (et par conséquent des emplois afférents) s'avèrent très variables localement ; elles dépendent beaucoup de la capacité des organismes à se positionner et se professionnaliser sur des créneaux complémentaires les uns des autres plutôt que de s'engager dans une concurrence agressive. Le positionnement stratégique des opérateurs est d'autant plus important que, comme les travaux du CES Lorraine l'ont bien mis en évidence⁷, le secteur d'activité est d'une extrême complexité (typologie des services qui pose problème, système d'acteurs particulièrement dense avec l'ANSP et les services déconcentrés de l'Emploi, les départements, les structures communales et intercommunales, les organismes sociaux co-financeurs, les partenaires sociaux, etc.) et qu'il n'existe pas d'instance de régulation unique et légitime aux yeux de tous, en mesure de faciliter un pilotage partagé.

Tableau n°8. Perspectives d'évolution des effectifs salariés à court et moyen terme

Perspectives	Total répondants	Effectif des établissements			Répartition en ligne (en %)		
		Hausse	Maintien	Baisse	Hausse	Maintien	Baisse
2005 / 2006	57	34	14	9	60	25	16
2006 / 2007	68	41	18	9	60	26	13
2007 / 2008	67	45	17	5	67	25	7
2010 / 2015	45	37	7	1	82	16	2

Cela dit, certaines structures qui avaient réduit leurs effectifs entre 2005 et 2006, prévoient toujours une baisse jusqu'en 2007/2008 puis une stabilisation. Ce sont toutes des associations, qui emploient pour certaines un effectif très important (plus de 500 salariés).

Le secteur d'activité est en pleine recomposition. L'arrivée de nouveaux opérateurs appartenant notamment au monde de l'entreprise n'est pas seule responsable de l'apparition de difficultés de gestion au sein des certains organismes associatifs. Ces organismes sont confrontés à la nécessité de rationaliser leur gestion en s'appuyant sur une analyse de l'existant, en identifiant les besoins à couvrir et en imaginant de nouvelles formes d'organisation du travail. Pour ce faire, ils mettent en place des outils de contrôle de gestion avancés. Dans ce contexte, la période 2005-

Féminisation des emplois et temps partiel caractérisent les emplois de services à la personne

Issus de la division du travail selon le genre, les emplois de l'aide à domicile sont quasi exclusivement féminins. 88 % des salariés des établissements prestataires et 89 % des mandataires sont des femmes. Il arrive que l'on invoque le lien supposé entre les qualités professionnelles requises pour effectuer certaines tâches (travaux ménagers, accompagnement de personnes fragiles, etc.) et les qualités dites féminines, mais c'est bien davantage un ensemble de caractéristiques attachées aux emplois eux-mêmes qui éclaire la féminisation de la main d'œuvre. Ainsi, les statuts d'emplois ne sont pas toujours protecteurs. Si l'on trouve 90 % de CDI dans les organismes mandataires qui ont répondu à notre

7. « Les services aux personnes à domicile : emplois et services de qualité pour une Lorraine innovante et solidaire », rapport adopté en séance plénière du 2 mars 2007, 110 pages.

enquête, la part de ces contrats descend à 62 % quand il s'agit des prestataires. Les emplois aidés constituent en outre une part non négligeable des contrats au sein de cette catégorie d'employeurs (cf. tableau n°9). Mais ce sont surtout le travail à temps partiel et la flexibilité dominante du travail qui sont les traits saillants de ces emplois ; traits trop souvent corrélés dans notre système productif avec le fait que la main d'oeuvre est féminine. L'accroissement du temps de travail moyen par personne constitue actuellement un objectif à viser lorsque le temps partiel est subi.

La moyenne d'âge des salariés se situe à 39,4 ans, avec une ancienneté moyenne de 4,5 ans. 72 % des structures interrogées estiment que le taux d'absentéisme du personnel est faible (cf. graphique n°2). Le *turn over* est globalement peu élevé (opinion de 53 % des répondants) mais il pose parfois problème quand il s'agit de remplacer des travailleurs qui interviennent auprès d'usagers en situation de fragilité ou dans des territoires reculés, d'autant que des difficultés de recrutement sont signalées par 52 % des établissements répondants. Les principales faiblesses constatées au moment des recrutements sont le défaut de qualification professionnelle et l'absence de mobilité ou une mobilité trop réduite.

Le rapprochement de l'avis de ces employeurs avec les résultats de l'enquête téléphonique réalisée par l'OREFQ en fin d'année 2005 auprès d'un échantillon de demandeurs d'emploi orientant leur recherche d'emploi dans ce secteur oblige à se questionner sérieusement⁸. En effet, alors que l'ANPE enregistre des demandes d'emploi records pour les métiers de l'aide à la personne (plus de 11 000 inscrits en décembre 2005, mais le niveau du chômage était tout aussi élevé les années précédentes), les employeurs peinent de leur côté à trouver le personnel dont ils ont besoin. Preuve que l'appariement offre/demande ne se fait pas comme ça. Les entretiens de terrain ont permis d'éclairer cette apparente contradiction.

Les difficultés de recrutement du secteur résultent d'une combinaison de facteurs

Il y a plusieurs raisons aux difficultés de recrutement exprimées par les employeurs :

- La première renvoie aux pratiques de recrutement des employeurs. Nombre d'entre eux cernent mal l'ensemble des modalités d'accès à la qualification. Le champ des services à la personne est extrêmement mouvant ; il évolue autant dans ses cadres d'emploi (avec des conventions collectives qui voient le jour par exemple) que dans ses dispositifs de formation. L'explosion du nombre de titres, diplômes ou

Tableau n°9. Contrats de travail des salariés des structures prestataires

Prestataires	%	% de temps partiel
CDI	62,0	93,0
CDD	6,0	95,0
Contrat d'Avenir	1,0	94,0
CAE (Contrat d'Accompagnement vers l'Emploi)	0,2	85,0
Contrat de mise à disposition / Contrat d'usage de l'association intermédiaire	15,0	
Autres et non précisés	15,8	
TOTAL	100,0	90,0

Graphique n°2. Déclarations des employeurs sur l'absentéisme et le *turn over*

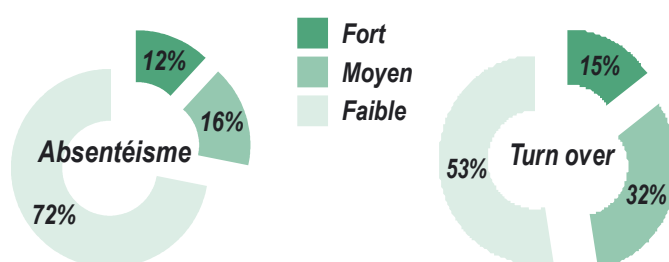


Tableau n°10. Modes de recrutement dans les organismes répondants

(plusieurs réponses possibles)	%
Services de l'ANPE	82
Réseau personnel / contacts directs	55
Etablissements de formation (Ecoles, etc.)	42
Annonces dans la presse	22
Recours à l'intérim	6
Services de l'APEC	1
Autres moyens (Internet, candidature spontanée, etc.)	78

certifications professionnelles préparant aux métiers de l'aide à domicile a fini par brouiller le repérage des qualifications que les anciens titres ou diplômes avaient créé. L'introduction de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) a aussi potentialisé le processus car certains employeurs la comprennent mal : ils s'imaginent que la VAE conduit à une conversion « automatique » de l'expérience en diplôme. Au final, certains employeurs peuvent aujourd'hui passer à côté de compétences qui leur seraient fort utiles par simple méconnaissance du parcours effectué en formation initiale ou continue et durant la vie professionnelle des candidats à l'emploi.

8. « Caractéristiques de la demande d'emploi dans les services à la personne », in bulletin OREFQ Info n° 26, décembre 2006. L'enquête téléphonique a été réalisée par un opérateur privé auprès d'un échantillon de 1 205 personnes (représentant 11 028 demandeurs d'emploi). Le département Recherche de l'IRTS de Lorraine est venu en appui de l'OREFQ pour l'analyse des résultats.

Tableau n°11. Opinions des employeurs sur les conditions de travail

Difficultés	%
Pénibilité physique	66 %
Pénibilité mentale	56 %
Mobilité	56 %
Contraintes horaires	56 %
Risque d'accidents du travail	25 %
Risque de maladies professionnelles	13 %
Autres difficultés liées aux conditions de travail	9 %

- La deuxième concerne les conditions de travail du personnel d'exécution (aide-ménagère, intervenant à domicile, etc.). 66 % des établissements répondants considèrent que les conditions de travail sont difficiles (cf. tableau n°11).

La pénibilité physique arrive en tête de leurs préoccupations : les efforts physiques sont fréquents et mettent à mal le corps, notamment au niveau du dos.

Puis vient la pénibilité mentale : en lien avec la confrontation des salariés à la sénilité ou à la maladie, l'intervention dans des maisons insalubres, les réactions parfois agressives des usagers bénéficiaires ou encore l'obligation de s'adapter à un profil d'utilisateur puis à un autre en un laps de temps très court (la même matinée par exemple).

Ajoutons que des intervenants sont parfois amenés à faire des arbitrages entre certaines demandes des usagers et ce que prescrit leur employeur lorsqu'ils sont salariés d'un organisme prestataire. Un exemple relativement courant lié à la sous-estimation des temps nécessaires pour dispenser « humainement » le service : la prescription prévoit 1/4 d'heure d'intervention pour aider au lever d'une personne, mais l'intervenant à domicile prend 1/2 heure dans les faits.

Enfin, les contraintes de mobilité et d'horaire finissent par rendre ces emplois difficiles à tenir sur une longue période et difficiles à pourvoir par des travailleurs qui n'auraient qu'une partie des compétences requises.

- La troisième raison est que la mobilisation de l'ensemble des dispositifs d'aide à l'emploi et à la formation pour professionnaliser la main d'œuvre est encore difficile à réaliser, bien qu'elle fasse l'objet d'un consensus général chez les opérateurs et les financeurs. Les établissements enquêtés avouent leur

quasi impossibilité de former le personnel à la hauteur de ce qu'il serait nécessaire de faire pour améliorer les services, d'une part car le coût des services en serait d'autant renchéri, d'autre part car ils privilégient la continuité du service auprès des usagers.

Ce contexte amène certaines grosses associations à envisager la création d'un service interne de formation professionnelle, l'objectif poursuivi étant d'optimiser la formation du personnel compte tenu des contraintes de production du service.

Cela dit, les comportements de recrutement semblent évoluer. Si à l'heure actuelle, la majorité du personnel en poste est sans diplôme (58 % des salariés environ⁹), les nouvelles entrées se font sur la base d'un niveau de formation plus élevé. Au palmarès des diplômes et titres les plus cités, on trouve le Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS), le Titre professionnel d'Assistant de vie et le BEP Carrières Sanitaires et Sociales.

L'accès à la formation professionnelle continue reste à développer dans les services à la personne

Compte tenu de la faiblesse des qualifications des travailleurs au contact direct avec les usagers finaux, l'investissement dans la formation permanente des personnels est incontournable pour les employeurs dans les services à la personne. Il est même urgent pour l'ensemble du secteur car la probabilité qu'ont ces travailleurs expérimentés de poursuivre leur activité professionnelle dans l'aide à domicile est relativement bonne, même si le *turn over* constitue un problème dans certaines structures ou sur certains territoires¹⁰.

Récemment, quelques associations ont fait des efforts importants pour qualifier leur main d'œuvre en la formant à l'externe. Mais ces efforts sont insuffisants pour garantir une élévation globale des qualifications dans le secteur : 34 établissements répondants sur 97 rencontrent des obstacles à la formation (comme cela a été dit, en raison de coûts trop élevés pour financer les formations et d'un manque de disponibilité du personnel ; plus rarement, les structures mettent en avant le caractère inadapté des formations proposées, notamment pour les employé(e)s

Encart n°2 : L'encadrement dans les structures de services à domicile et d'aide à la famille

On compte en moyenne 2,8 encadrants au sein des structures répondantes. Les postes occupés relèvent des fonctions de direction et de responsable de secteur ou de service. La polyvalence est fortement développée chez les cadres. Les activités exercées couvrent les fonctions de gestion du personnel, de contrôle de la qualité et de communication/commercialisation des services.

En général, ces cadres sont formés dans le domaine du management, des ressources humaines ou de la gestion.

9. Proportion calculée sur la base de 32 établissements seulement. D'une façon générale, les informations sur le profil scolaire des salariés et les qualifications professionnelles acquises sont restées trop floues dans l'enquête pour que l'on procède à des analyses plus avancées.

10. La crainte d'une « fuite » des personnels qualifiés vers le travail en établissement ne semble que partiellement fondée, même si les flux entre l'exercice à domicile et l'exercice en établissement (d'accueil pour les personnes âgées ou handicapées par exemple) semblent se faire dans un seul sens.

de maison). Les résultats de l'enquête montrent clairement que les employeurs ont pourtant identifié leurs besoins en formation. Il s'agit de préparer le personnel aux conditions de travail des services à domicile, particulièrement avec un public « fragile ». Les thèmes de formations et de stages pratiques considérés comme prioritaires par ces employeurs sont les suivants :

- Connaissance des relations humaines
- Connaissance du handicap et de la personne handicapée
- Compréhension des réalités du métier (savoir affronter la maladie, gérer les contraintes inhérentes à l'aide à apporter aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes).

Conclusion

En Lorraine, la croissance du secteur des services à domicile et des emplois afférents devrait être importante dans les années à venir. Elle est pronostiquée massivement à l'horizon 2010/2015 par les représentants des employeurs (secteurs marchand et non marchand) qui ont participé à l'enquête de l'OREFQ. Ces employeurs pointent toutefois les obstacles qui ralentissent ce développement, voire qui s'opposent au simple maintien de leur niveau actuel d'activité. Citons par exemple la solvabilisation des prestations (sur ce point cependant, le développement du CESU et le crédit d'impôts se présentent, semble-t-il, comme des leviers de développement pertinents), la professionnalisation des acteurs, etc.

Certains acteurs régionaux et locaux¹¹ ont d'ores et déjà pris des initiatives concrètes permettant d'accompagner l'évolution positive du secteur d'activité. et qui concernent trois grands champs d'action :

1) L'organisation de l'offre de services à l'échelle locale.

Les acteurs locaux (élus mais aussi prescripteurs et opérateurs eux-mêmes) sont interpellés dans leur capacité à rendre visibles les services existant sur leurs territoires et à contribuer à leur accessibilité aux populations résidentes. N'importe quel ménage du territoire doit savoir où s'adresser en cas de besoin de prise en charge d'un enfant ou d'une personne âgée ou dépendante (y compris en situation d'urgence). Cette attente ressortait dans le rapport de mars 2007 du CES Lorraine. Depuis la réalisation de l'enquête de l'OREFQ, certaines actions ont été tentées et leur évaluation future permettra de montrer si elles ont un impact positif sur l'organisation de l'information sur les territoires.

2) La montée en qualification de la main d'œuvre.

Il s'agit tout d'abord de réfléchir à une stratégie de formation professionnelle initiale afin d'accroître le nombre de jeunes sortant du système scolaire titulaires d'une qualification professionnelle reconnue¹². Par une intégration directe sur le marché du travail, ces jeunes travailleurs qualifiés contribuent à rééquilibrer la pyramide des âges et à adapter plus rapidement les compétences des personnels aux exigences des services.

Il convient d'autre part, de s'occuper des travailleurs déjà en emploi et insuffisamment qualifiés. La mutualisation des moyens de la formation professionnelle, avec notamment une convergence des financements dans le cadre d'un plan sectoriel partagé, associée à une stratégie organisant l'intervention des organismes de formation sur le territoire (lesquels se présentent pour le moment comme concurrents les uns par rapport aux autres) doit permettre d'ouvrir les voies du perfectionnement professionnel à un nombre important de salariés. En ce qui concerne la puissance publique, l'Etat via les EDEC (Engagements de Développement de l'Emploi et des Compétences), le Conseil régional et les Conseils généraux peuvent être parties prenantes d'une telle politique.

3) Le renforcement de l'encadrement intermédiaire.

L'étude confirme la faiblesse de l'encadrement intermédiaire au sein des organismes prestataires de services alors que le contexte même du secteur nécessiterait des investissements dans cette fonction. Il s'agit d'augmenter les effectifs et de développer les compétences techniques et managériales des cadres déjà en poste.

L'organisation quotidienne du travail constitue une tâche lourde, qui nécessite des compétences voisines de celles exigées dans les métiers du transport-logistique d'une part, et du travail social et de l'éducation d'autre part. L'informatisation des activités de gestion doit être poursuivie ; nombre d'associations tiennent encore de manière manuelle les fichiers d'usagers et d'intervenants à domicile, de sorte que l'établissement des emplois du temps constitue un véritable casse-tête dès qu'un salarié est absent ou indisponible ou qu'un usager décide de modifier les interventions programmées.

Par ailleurs, seule une organisation interne du travail pourrait rompre l'isolement dans lequel se trouvent les personnels directement en contact avec les usagers finaux (introduction de regroupements et de moments de concertation dans le temps de travail). Un vaste chantier d'analyse du travail de l'encadrement de proximité et de réflexion sur une amélioration des conditions de travail de l'ensemble des personnels reste donc encore à mener.

11. Nous n'évoquerons pas dans cette conclusion certaines conditions de développement du secteur qui relèveraient d'une action nationale (par exemple, la création d'une convention collective unique pour l'ensemble des travailleurs à domicile).

12. Pour en savoir plus, voir le rapport rédigé par Carole BONNETIER et Hervé LHOTEL du Grée (Groupe de Recherche sur l'Education et l'Emploi) de l'Université de Nancy 2 intitulé « *Formation, qualification et professionnalisation dans le secteur de l'aide à domicile. Problèmes, tendances et perspectives* », Préfecture de région et CNRS, mai 2004.

Brèves

« Le marché du travail de la Grande région à l'horizon 2020/ Der Arbeitsmarkt in der GroBregion bis 2020 », OIE, Edition WBV, 2007

L'OIE (Observatoire Interrégional de l'Emploi) est arrivé au terme d'un travail de longue haleine : dresser un portrait du marché du travail à l'horizon 2020 dans la Grande région (Sarre, Lorraine, Luxembourg, Rhénanie-Palatinat, Wallonie). Présenté dans un ouvrage récapitulatif bilingue franco-allemand, premier en son genre au regard de la pluralité des thèmes explorés, ce travail a recensé l'ensemble des sources statistiques officielles disponibles sur ce territoire et s'est efforcé d'en tirer des indicateurs clefs. Le lecteur pourra ainsi approfondir ses connaissances sur la démographie des territoires, leur activité économique, la féminisation des emplois, l'emploi des seniors, les flux frontaliers, etc. Ce travail est le fruit d'une collaboration transfrontalière réunissant la Cellule EURES de l'ADEM au Luxembourg, l'Info-Institut en Allemagne, l'IWEPS et l'ABEO en Belgique, le CRD EURES et l'OREFQ en Lorraine.

*La publication est disponible sur demande à l'OREFQ :
Téléphone : 03 83 98 37 37. Email : contact@orefq.fr*

« Les non qualifiés scolairement. Quels devenir à l'égard de l'emploi et de l'activité ? L'exemple de la Génération 2001 », Grée, Juillet 2007

La question de la sortie sans qualification de l'école (niveaux VI et VBis de la nomenclature des niveaux de formation de l'Education nationale, qui date de 1969) fait l'objet de débats récurrents depuis des années. Les politiques ministérielles successives s'évertuent à abaisser la part des sorties sans qualification. Selon l'étude réalisée par le Grée (Groupe de Recherche sur l'Education et l'Emploi, de l'Université de Nancy 2, centre associé du Céreq) à partir de l'enquête Génération 2001 menée en Lorraine, cette part s'élève à environ 7 % de l'effectif total des sortants. Les auteurs apportent un éclairage sur les situations rencontrées par les jeunes non qualifiés scolairement. Au-delà de l'approche descriptive (caractéristiques socio-démographiques de la population, du premier emploi, de la situation 3 ans après la sortie de l'école), la question de la pertinence de cette classification selon une nomenclature déjà ancienne et de la définition même de la « non qualification » est posée.

*Contact : Hervé LHOTEL et Andréana KHRISTOVA
Grée,
23, bd Albert 1er,
BP 3397, 54015 Nancy cedex.
Téléphone : 03.83.96.71.85*

« Organisation spatiale et dynamique des pôles de services et des bassins de vie en Lorraine », Rapport d'étude pour la DRAF de Lorraine réalisé avec le soutien du FNADT, sous la direction de Mohamed HILAL, février 2007

La Lorraine présente des situations très contrastées du point de vue de la répartition des hommes et des activités. Le sillon lorrain, constitué de la communauté urbaine du Grand Nancy, des deux communautés d'agglomération de Metz et Thionville, et de la ville d'Epinal, compte la moitié de la population et de l'emploi régional. En dehors de ce sillon, le reste du territoire est peu polarisé malgré la présence de nombreuses villes, petites ou moyennes. La présente étude se fixe pour objectif d'apprécier les caractéristiques et les évolutions de l'espace rural lorrain et cherche à éclairer la question de la localisation des services destinés aux populations locales. La publication se compose de trois grandes parties traitant de :

- La délimitation des bassins de vie lorrains et l'analyse des fonctions de leurs pôles,
- La caractérisation du degré d'autonomie des bassins de vie et leur tendance actuelle d'évolution,
- Leur dynamique de population et d'emploi.

*Contact : SESGAR, Jean-Louis MUNIER,
Rue Robert Blum, 54706 Pont-à-Mousson.
Téléphone : 03.83.96.70.80*

*Publication en téléchargement sur le site de la
Préfecture de région : <http://www.lorraine.pref.gouv.fr>
Rubrique « Grands dossiers d'actualité »*

« L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés en Lorraine. Etat des lieux de la situation sur la période 2002 – 2005 », DRTEFP, Cahiers Lorrains de l'Emploi n°3, juillet 2007

En Lorraine, un peu moins de 2 900 établissements de 20 salariés et plus sont assujettis à l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés, lorsqu'on applique les critères de la loi du 10 juillet 1987. Les établissements peuvent se libérer de leur obligation en employant directement des personnes handicapées ou en recourant à d'autres modalités (sous-traitance au secteur du travail protégé, versement libératoire à l'AGEFIPH). L'emploi direct de personnes handicapées seul représente près de 40 % des établissements. Près de la moitié des établissements (47,6 %) optent pour un versement à l'AGEFIPH. Le taux déclaré d'emploi (en tenant compte des caractéristiques du handicap) passe en moyenne de 5,1 % en 2002 à 5,4 % en 2005.

Au total, le nombre de salariés handicapés effectivement employés (très largement des hommes) hors Houillières du Bassin de Lorraine, est passé de 9 805 personnes à 9 825. Mais il s'agit surtout de salariés en poste depuis longtemps (ancienneté moyenne dans l'établissement : 17,6 ans). Les nouvelles embauches sont plus faibles sur la période étudiée ; la proportion de salariés handicapés recrutés au cours de l'année oscille entre 4,2 % en 2003 et 5,1 % en 2005.

*Cette publication de 68 pages est disponible sur le site
Internet de la DRTEFP de Lorraine :
<http://www.lorraine.travail.gouv.fr>*

L'OREFQ dans le CPER 2007-2013

En Lorraine, l'OREFQ contribue à l'identification des grands enjeux et à la mise en œuvre des politiques publiques d'emploi et de formation en fournissant aux acteurs régionaux les informations dont ils ont besoin pour conduire leur mission. Créé en 1992 par l'Etat et le Conseil régional, puis structuré en GIP (Groupement d'Intérêt Public) en 1996, l'Observatoire a su adapter ses activités au fil des années et accompagner l'émergence de nouvelles problématiques. Il demeure un outil privilégié du CPER (contrat de plan Etat-Région, devenu dans la dernière version contrat de projet Etat-Région), aux côtés de structures comme Inffolor (le Centre d'Animation et de Ressources de l'Information sur la Formation en Lorraine) et l'ARACT (l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail).

Les grandes orientations stratégiques de l'OREFQ pour le prochain septennat (2007-2013) ont été définies en tenant compte de nouveaux cadrages nationaux et régionaux. Il faut se souvenir que le Comité Interministériel de l'Aménagement et du Développement du Territoire (CIADT) avait initialement prévu de n'inscrire dans la nouvelle génération de CPER que les dépenses d'investissement. Puis, par dérogation à ce principe, l'Etat a consenti à co-financer le fonctionnement de certaines structures à la condition qu'elles aident à accompagner les mutations économiques de notre pays. C'est pourquoi, *« en complément des politiques de compétitivité, il serait opportun de favoriser la diffusion à grande échelle de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences afin d'anticiper dans les secteurs professionnels fragiles ou en développement les évolutions d'organisation, d'emplois et de qualifications. Cette démarche favorisée par des actions de conseil ou d'appui à la formation des salariés concernera prioritairement les PME. Elle contribuera également à faciliter la gestion prochaine des départs en retraite et à compenser un niveau de qualification encore inférieur à la moyenne nationale. Une telle action pourra s'appuyer utilement sur les outils régionaux mis en place : OREFQ, ARACT, INFFOLOR. Par ailleurs, une aide à l'anticipation des évolutions des filières pourrait être organisée en renforçant les dispositifs de veille, en anticipant et en accompagnant la reprise et la transmission d'entreprise. »* (extrait du CPER en ligne sur le site de la Préfecture de Région, rubrique « Grands dossiers d'actualité »).

Les principaux axes de travail retenus pour les années à venir concernent :

1) La situation professionnelle des jeunes Lorrains.

La relation entre formation et emploi, et le concept de qualification de la main d'œuvre juvénile sont placés au cœur des problématiques à traiter. L'OREFQ a déjà contribué à de nombreux travaux relevant de ces thèmes dans les trois dernières années (cf. l'analyse des sorties

précoces du système scolaire à partir de la Base des Elèves Académique, l'enquête Insertion Professionnelle des Apprentis (IPA), l'enquête Génération 2001).

2) Les caractéristiques territoriales de l'appareil productif et leurs évolutions dans le temps. Au-delà de la production de données de cadrage (dans le Tableau de bord par zones d'emploi par exemple), les nouvelles programmations devront tenir compte des projets de conventions Etat/Région pour une intervention en faveur des territoires en décrochage.

3) Les emplois selon les filières productives. Les travaux sectoriels visés doivent porter sur les volumes d'emplois par secteurs d'activité, la démographie des actifs, les mutations du contenu des emplois et leur impact sur les qualifications requises, et enfin les besoins en formation de la main d'œuvre.

4) La discrimination sociale et l'égalité des chances. Comment certaines mutations économiques aident-elles à réduire les écarts d'accès à l'emploi et à la formation constatés au sein de la main d'œuvre lorraine ? L'entrée par les publics (travailleurs handicapés, seniors, femmes, chômeurs de longue durée, personnes résidant en ZUS ou vivant sous le seuil de pauvreté, etc.) reste pertinente pour l'action publique.

5) Le marché de l'emploi transfrontalier. Au croisement des problématiques territoriale et sectorielle, le marché de l'emploi transfrontalier est aujourd'hui trop mal appréhendé pour que la puissance publique puisse intervenir judicieusement. Il faudra accélérer les travaux dans ce domaine et doter les institutions lorraines de moyens de régulation plus avancés sur ce marché transfrontalier. Pour l'heure, c'est justement la dimension interrégionale qui fait défaut dans les productions à l'échelle de la Grande Région.

En ce qui concerne les moyens alloués à l'Observatoire, l'Etat et le Conseil régional interviendront respectivement à hauteur de 3,43 M€ et 1,82 M€ pour la durée du septennat. Ce financement permet un renforcement des moyens humains de l'Observatoire, avec la perspective de passer de 5 ETP (équivalents Temps plein) à 7. Dans l'immédiat, est introduite dans les responsabilités de l'OREFQ une fonction d'appui aux acteurs des SPE locaux et délégués du Conseil régional pour les démarches de territorialisation des politiques régionales de développement et création d'activités et d'emplois, de mutation et reconversion économique et sociale, et de formation.