

Communiqué de presse

Vient de paraître aux Éditions de l'Anact **Agir sur la qualité des services à la personne**

En 2060, 8 millions de français auront plus de 80 ans, soit deux fois plus qu'aujourd'hui. Le secteur des services à la personne (SAP) qui emploie aujourd'hui 2 millions de professionnels, avec un potentiel de 625 000 salariés de plus dans les 10 ans à venir, se trouve confronté à un double défi quantitatif et qualitatif. Pour faire face à cet enjeu, le gouvernement organise en avril prochain une conférence de progrès sur la qualité de l'emploi dans les services à la personne. Le projet de loi sur l'adaptation de la société au vieillissement de la population intègre les enjeux de prévention de la pénibilité et de professionnalisation des personnels du secteur. Enfin, des partenariats stratégiques entre acteurs de la prévention (Anact/CNAM-TS) se nouent afin d'expérimenter sur les territoires de nouvelles modalités organisationnelles en vue de favoriser l'amélioration des conditions de travail et prévenir les risques professionnels. Dans ce contexte, le guide « Agir sur la qualité des services à la personne » propose de miser sur l'innovation organisationnelle. Riche des 800 interventions menées par le réseau Anact-Aract, il renouvelle l'approche de la qualité dans les SAP. Au-delà des actions favorisant la professionnalisation et la certification, il préconise de mettre le travail et son organisation au cœur du projet de développement du secteur. Car comme le soulignent les bénéficiaires, qualité du service rendu et qualité des conditions de travail vont de pair.

Sur ces nouvelles bases, cet ouvrage propose d'articuler la qualité autour de trois niveaux d'environnement professionnel : les domiciles des bénéficiaires, la structure employeur, le bassin d'emploi. Cela passe par la prise en compte d'un travail souvent invisible et peu reconnu. Une refondation du rôle de l'encadrement intermédiaire et une coordination renforcée des acteurs de l'aide et du soin à domicile, financeurs compris, sont également nécessaires.

Cet ouvrage suggère une démarche d'actions commune à tous les acteurs – privés ou publics – représentants des bénéficiaires et des salariés. Celle-ci indique des étapes, des processus à mettre en œuvre et des ressources à mobiliser.

Cet ouvrage s'adresse aux responsables de structures, acteurs de la prévention, consultants, pouvoirs publics sur les champs de la santé, du social, de l'emploi/formation et du travail, aux partenaires sociaux.

Diffusion : librairies et vente en ligne sur www.anact.fr



Agir sur la qualité des services à la personne

Auteur : Nadia Rahou, chargé de mission à l'Anact

Prix : 15 euros TTC

Pages : 111

Format : 15 x 21 cm, broché

Code ISBN ou EAN : 978-2-368389-118-6

Disponible en service de presse sur demande

Contact Presse : Catherine Guibbert – c.guibbert@anact.fr - 04 72 56 13 38

L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), fondée en 1973 est un établissement public administratif. Conçue pour faire progresser les conditions de travail, elle contribue à la prévention des risques en agissant sur leurs facteurs organisationnels. Elle participe également à la réussite des dispositifs d'accès et de maintien des personnes dans un emploi de qualité et promeut la qualité de vie au travail. Avec les 26 Associations régionales pour l'amélioration des conditions de travail (Aract), le réseau Anact-Aract est présent dans toute la France. Il propose des méthodes et des outils éprouvés, élaborés à partir de retours d'expérience de projets pilotes en entreprise, permettant aux salariés et aux directions d'entreprises d'améliorer les conditions de travail.