



# BILAN 2017-2019

Convention FSE 201603331



PRÉFET DE LA  
RÉGION GUYANE  
SERVICES DE L'ÉTAT



La plateforme de services à la personne - dispositif cofinancé par la Diocette Guyane et le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel " FSE Guyane état " 2014 - 2020

## Intitulé du projet

Plateforme de Services à la personne Guyane : un espace relais de proximité au service des professionnels et du développement du secteur

# Table des matières

Préambule .....	3
<b>Action 1 : Communication &amp; Informations</b> .....	5
Une identité	
Un site internet de la Plateforme Guyasap et une page Facebook	
Rencontre événementielles réalisées sur la période de 2017 et 2019	
Campagne de communication réalisée	
Campagne publicitaire	
Emissions radio	
Newsletters	
Campagne d'adhésion à la Plateforme	
Accueil physique du public	
<b>Action 2 : Observatoire et laboratoire de pratiques mutualisées</b> .....	15
Phase 1 et 2 : Collecte et étude des informations récoltées	
Veille et recueil bibliographique	
Accompagnement des porteurs de projet	
Appui aux dirigeants de structures de SAP	
Relais Ressources Humaines	
Phase 3 : Restitution de l'analyse du secteur	
Formation et Professionnalisation	
Mise en place d'un pôle de remplacement permanent des intervenants à domicile	
<b>Action 3 : Soutien à l'Innovation, Recherche, développement du secteur</b> .....	24
Etude action sur la mise en place d'une coopérative d'activités et d'emplois pour le secteur des services à la personne et de la Silver économie	
Exploration de la Silver économie	
Participation de Guyasap dans l'écriture du projet PASS'AGE	
Utilisation des nouvelles technologies dans les SAP	
<b>Respect des principes horizontaux</b> .....	27
Egalité entre les hommes et les femmes	
Egalité des chances et non-discrimination	
Développement durable - volet environnemental	

# Préambule

La Guyane a vu ces dix dernières années, le secteur du Service à la Personne (SAP) se dynamiser.

Pour preuves, la création régulière et le développement d'entreprises aux formes juridiques et aux tailles variées (associations, enseignes, franchise, auto-entrepreneurs...).

Ce développement est en phase avec la croissance démographique, le vieillissement de la population mais également au déploiement de la loi Borloo et du Plan 2 en 2009 banalisant le recours à l'accompagnement de solutions de vieau quotidien pour tous.

Cette croissance du secteur a rapidement été associée à une certaine inquiétude des opérateurs car elle a mis brutalement en concurrence des acteurs traditionnels et des nouveaux venus de l'entreprise.

Le paysage des SAP a ainsi rencontré des difficultés à trouver une identité et une organisation territoriale alors même que les besoins s'affirmaient et ne trouvaient pas toujours réponse auprès du marché formel.

Pour répondre à cette problématique, sous l'impulsion de la Dieccte, une première réponse du territoire en 2009 a été la mise en place d'organiser sur deux jours un salon dédié aux Services à la Personne.

Il a permis aux institutionnels, aux entreprises et aux acteurs du secteur de se rencontrer, d'échanger à travers ateliers et tables rondes centrés sur des thématiques et points informatifs structurants (agrément, CESU préfinancé, métiers, professionnalisation, risques professionnels, création d'entreprise...).

Une réponse complémentaire a été la mise en place par la CCIG d'un cycle d'information financé par la Dieccte pour les dirigeants des structures ainsi qu'un accompagnement à la maîtrise du progiciel NOVA.

Ainsi accompagnées, participatives et demandeuses, les structures SAP ont alors manifesté le souhait d'aller plus loin et de bénéficier en 2015 d'une étude diagnostic.

Cette dernière a permis d'établir un état

des lieux rendant « lisible » la situation des structures, situant les enjeux du territoire, et proposant des préconisations en termes de structuration, de professionnalisation, de formation et d'emploi.

Durant cette étude, des réunions de travail se sont révélées vecteurs d'échanges "poussés" entre opérateurs de divers horizons (associatif, secteur marchand, collectivité, auto entrepreneurs, structures du médico social, CCAS...) débouchant sur la volonté de concevoir un outil structurant dont les premiers pourtours ont été ainsi définis et retranscrits dans le diagnostic.

Fin 2016, une nouvelle journée dédiée au secteur à la CCIG a fait se déplacer environ 380 visiteurs mais a surtout permis aux structures de se retrouver, de s'informer, de participer à des ateliers de professionnalisation et d'exprimer leur volonté que se mette en place un dispositif permettant la mutualisation de leur RH, l'amorçage d'une démarche qualité pour tous, la promotion du secteur en tout point du département.

L'accompagnement à la parentalité, la prise en charge de l'économie domestique, le soutien à l'économie des dépendants sont des activités d'utilité sociale qui méritent aujourd'hui d'être soutenues.

Les différents acteurs institutionnels organisés en comité de pilotage sont solidaires des OSP dans leur démarche de structuration ; ils ont mis en place depuis 2016 une feuille de route partagée, fédératrice de leurs différents types d'engagement.

Créée en 2017 à la suite d'un travail de fonds partenarial mené par la BGE, la CCIG et la Dieccte, la Plateforme Guyasap fait aujourd'hui partie du paysage des SAP.

Fonctionnant à l'aide d'un cofinancement Dieccte et Fonds social Européen, la plateforme a su fédérer autour d'elle en jouant son rôle de coordination du secteur.

Pour preuve, la Plateforme Guyasap est devenue en trois ans :



### **Un espace d'informations centralisées pour les porteurs de projets et les demandeurs d'emploi**

La plateforme a, pour exemple, mis en place en 2018, un partenariat avec Pole Emploi pour recevoir les demandeurs en quête d'informations ou à la recherche d'un emploi.

C'est ainsi qu'elle a accompagné 11 demandeurs d'emploi et diffuser une cinquantaine de CV.

Concernant les porteurs de projet, l'expertise de Guyasap a permis d'éclairer au mieux 75 personnes vis-à-vis de leur projet. Les partenaires, quant à eux, n'hésitent pas à les orienter au sein de la Plateforme. En effet, les publics accueillis ont, la plupart du temps, été orientés par les partenaires de Guyasap tels que la DIECCTE, la CTG, la CCIG ou BGE.



### **Un relais du secteur**

De part les directives nationales en faveur du développement des filières de niches tels que les Services à la personne (ex. contrat de filière des SAP), celles en direction du vieillissement de la population (ex. loi ASV 2015, Concertation Grand Age et Autonomie) ou encore celles liées aux financements du secteur (ex. crédit d'impôt), la plateforme est apparue auprès des réseaux professionnels déjà implantés, comme le moyen de toucher les OSP (Organisme de Services à la Personne) au plus près, avec une représentation de la profession dans leur table tactique.

Le Réseau Gérontologie/MAIA de Guyane ou encore la Direction des Risques professionnels de la CGSS Guyane, ont déjà fait appel à la plateforme pour organiser des réunions de travail et de réflexion.

La participation de la Plateforme Guyasap au comité de suivi du CEP SAP (Contrat d'Etudes prospectives des Services à la Personne) en 2018, ou dans les ateliers de travail du Schéma territorial de l'Autonomie en 2019, ont réaffirmé ce rôle de représentativité.



### **Un conseiller privilégié auprès des OSP et des porteurs de projet**

Les organismes les plus dynamiques ont rapidement adhéré à la plateforme afin de bénéficier de ses services. Certains d'entre eux sont à l'origine de sa création, c'est donc dans cette continuité qu'ils souhaitent que la plateforme les accompagne en apportant une réponse à leur problématique. Les OSP ont également participé à l'élaboration de l'identité de la plateforme en choisissant les valeurs qu'ils souhaitaient voir véhiculer au sein du dispositif, c'est-à-dire la territorialisation, l'union, et l'accompagnement. Au 31 décembre 2019, la plateforme comptait 17 adhérents.



### **Un spécialiste de l'information du secteur**

La plateforme GUYASAP tient un rôle d'agent communicant au service de la filière des services à la personne. En 2018, l'accent a été tourné vers la communication à destination du grand public. Déjà identifiée auprès des partenaires, la plateforme devait déployer sa stratégie vers le « grand public » : consommateurs, aidants, étudiants, seniors, particuliers-employeurs,... Il s'agit de la continuité des missions de Guyasap pour la création d'un cercle vertueux de tous les acteurs du secteur. Ainsi, ont été réalisés entre 2017 et 2019, le site internet, une campagne publicitaire grand public et des manifestations de proximité.

# Action 1 : Communication & Informations

Cette action recouvre les dimensions suivantes : rencontres événementielles, ateliers thématiques, campagne de médiatisation, animation du site internet et toutes autres actions d'ordre promotionnel.

La Plateforme Guyasap a connu, lors de cette action, deux phases : la phase de sa propre construction et celle de son déploiement.

Après la phase de recrutement d'un agent Coordinateur de projet, la Plateforme a dû s'habiller d'éléments structurants lui conférant une entité à part entière.

Elle s'est ainsi dotée d' :

## Une identité

Lancer un nouveau dispositif demande un plan d'actions cohérent notamment en termes de communication.

Il a fallu trouver un nom et lui donner une identité graphique.

Son identité actuelle a été choisie de concert avec les partenaires de la, désormais nommée, « Plateforme Guyasap ».



### **Le nom :** GUYASAP

Les parties prenantes ont retenu ce nom, addition de Guyane et de SAP (service à la personne). Parlante et identitaire, le nom de la plateforme prend alors tout son sens.

### **Le logo :**

Des formes cylindriques qui s'entrecroisent pour signifier la MUTUALISATION des moyens et l'UNION des forces,

Des ronds de diverses tailles représentant la DIVERSITÉ des métiers des services à la personne,

Des couleurs acidulées pour le caractère DYNAMIQUE de la plateforme, Et la maison qui est au CŒUR des activités.

La Plateforme possède dorénavant une identité propre qui permettra aux utilisateurs de se l'approprier.

## Un site internet de la Plateforme Guyasap et d'une page Facebook

Lancé officiellement en mai 2018, le site [www.guyasap.com](http://www.guyasap.com) est le site internet dédié au secteur des Services à la personne en Guyane.

Vitrine web de LA PLATEFORME GUYASAP créée en 2017, ce site internet regroupe toutes les informations utiles du secteur dont peuvent avoir besoin les particuliers comme les professionnels.

A l'heure où la consommation d'internet et des réseaux sociaux est au plus haut, ce nouvel outil répond aux enjeux de proximité territoriale, de rapidité d'accès à l'information et de flexibilité que demandent les internautes.

Parce que la Plateforme s'adresse à plusieurs publics, le site [www.guyasap.com](http://www.guyasap.com) s'articule autour de trois zones principales :

## 1. Les icônes d'actions - en milieu de page

Qui êtes-vous ? Et que recherchez-vous ? Que l'internaute soit client, porteur de projet ou étudiant, le site lui donne accès aux informations qui lui concerne. Il accède par exemple à :

- un annuaire qui répertorie toutes les structures adhérentes à la Plateforme. Il suffira de sélectionner le service dont il a besoin ainsi que le lieu d'intervention afin de voir apparaître les professionnels concernés.
- une rubrique-conseil qui le guidera étape par étape dans sa démarche de création d'entreprise.



## 2. Les informations générales - en haut de page

La filière des services à la personne est une filière à part entière avec ses spécificités et une réglementation dédiée. Comprendre le secteur afin de se l'approprier c'est aussi l'objectif de ce site pour les centaines d'utilisateurs qui veulent bénéficier des avantages qu'offre le service à domicile.



## 3. Les actualités de La Plateforme - en bas de page

C'est parce que le secteur est en perpétuelle évolution que La Plateforme propose aux utilisateurs des actualités régulières. D'une simple information réglementaire à l'invitation à un évènement, la rubrique Actualités de notre site internet bouge, évolue et communique constamment pour les tenir au courant des nouveautés.

### ACTUALITES



Après avoir créé le site internet, il a fallu également l'animer et l'actualiser afin de garantir la fidélité des internautes.

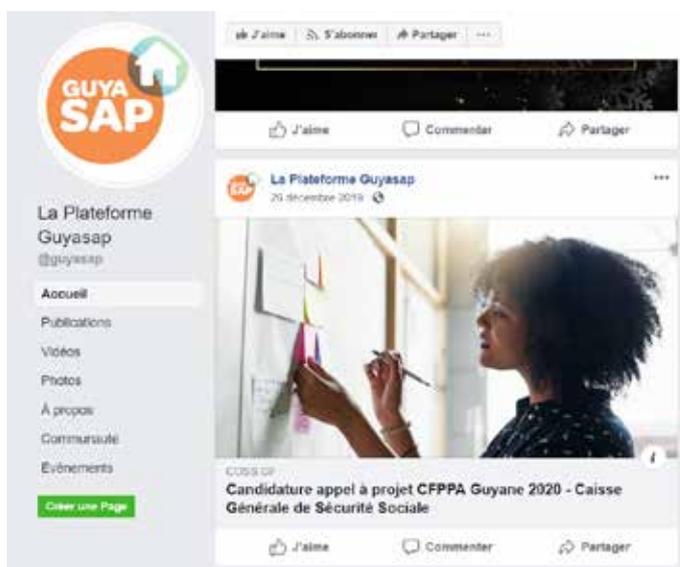
La Plateforme Guyasap a la volonté de tenir informé les utilisateurs des nouvelles réformes, des actualités du secteur et toutes autres informations qui touchent la filière des services à la personne. Il est donc important de le mettre à jour en continu.

Afin d'instaurer une proximité avec ses usagers, il a été créé une page Facebook Guyasap permettant alors de créer une communauté d'utilisateurs.

L'idée est de pouvoir poster ou reposter des informations pertinentes émises notamment par les structures institutionnelles du secteur (DGE, URSSAF, FEDESAP,...).

La simplicité de l'outil favorise la fréquence des publications par le biais d'un réseau social utilisé par un grand nombre de personnes.

Par ailleurs, une réflexion sur la stratégie digitale a permis d'automatiser les publications du site web vers la page Facebook de la Plateforme. Ainsi, le relais entre les deux portails permet de rendre plus fluide le passage de l'information.



## Rencontres événementielles réalisées sur la période de 2017 et 2019

2017 a été marqué par un événement phare : le Colloque des Services à la personne.

S'en est ensuite suivies de deux manifestations de plus petite ampleur dont une sur la commune de Saint-Laurent.



- **Organisation du Colloque des Services à la personne**, le 06 Octobre 2017, en partenariat avec la DIECCTE
  - Promotion du secteur, Renforcement du dialogue entre les acteurs du SAP et lancement officiel de la nouvelle plateforme
  - 120 participants

- **Participation au Forum des métiers**, le 06 Décembre 2017, en partenariat avec l'Université de Guyane

- Présentation des métiers liés au secteur des Services à la personne
- 11 étudiants visiteurs sur le stand de Guyasap

- **Organisation de la Journée Rencontre autour des Services à la personne**, le 14 décembre 2017, en partenariat avec la CCIG et la DIECCTE

- Promotion des SAP dans l'Ouest guyanais, recueil des ressentis des acteurs et présentation de Guyasap
- 20 participants

Sur l'année 2018, la Plateforme Guyasap a organisé et/ou participé à 11 événements dont deux délocalisés.

Ces événements ont ainsi permis à la Plateforme de promouvoir le secteur des services à la personne au-delà de la bande côtière et de recenser les besoins et les problématiques des différents acteurs du secteur (consommateur, organismes du service à la personne, particulier-employeur, aidant, étudiant, ...).

- **Participation à la journée de la Femme FANM KREACTIV**, le 08 Mars 2018, en partenariat avec le Pôle Emploi de Cayenne

- Présentation de l'entrepreneuriat dans le secteur du service à la personne
- 45 participantes

- **Participation au Salon de l'Insertion Socioprofessionnelle**, les 25 et 26 Mai 2018, organisé par la Collectivité Territoriale de Guyane

- Présentation du secteur et des métiers du service à la personne
- Stimulation des adhérents pour le job dating
- Près de 150 visiteurs sur les 2 journées
- Récolte de 40 CV



- **Rendez-vous Guyasap**, le 18 Mai 2018 organisé par la Plateforme Guyasap

- Présentation du site internet de la Plateforme et de la campagne de communication inhérente
- 29 partenaires présents

- **Organisation d'une matinée dédiée aux SAP**, le 31 Mai 2018, en partenariat avec le Pôle Emploi de Saint-Georges, la MFR de Régina et le Dispositif territorial de Formation de l'Est

- Présentation du secteur du service à la personne
- Présentation des dispositifs de formation présents dans l'Est
- Job dating avec 2 OSP
- 56 participants



- **Participation à la Semaine de la santé et de l'action sociale**, le 28 Juin 2018, en partenariat avec le CGHOS et le Centre Hospitalier de Kourou

- Présentation du CESU et de son fonctionnement
- Promotion de la Plateforme GUYASAP et de son site internet
- 7 personnes sensibilisées

- **Sensibilisation aux métiers des SAP**, le 13 Juillet 2018, en partenariat avec le RSMA Cayenne et la Dieccte Guyane

- Présentation du secteur du service à la personne
- 19 participants âgés de 18 à 22 ans

- **Sensibilisation à l'entrepreneuriat**, le 14 Septembre 2018, en partenariat avec le RSMA Cayenne et la Dieccte Guyane

- Sensibilisation au secteur des services à la personne, émergence d'idée de création d'entreprise
- 6 stagiaires âgés de 18 à 22 ans

- **Salon de l'Enfance et des Loisirs**, les 26, 27 et 28 Octobre 2018, organisé par Imagin Prod

- Présentation de Guyasap auprès du grand public
- Mise à disposition du stand pour des adhérents proposant des services liés à l'enfance
- 7000 visiteurs adultes et enfants confondus



- **Semaine Européenne pour l'emploi des personnes handicapées**, le 21 Novembre 2018, en partenariat avec CAP EMPLOI et les membres du PRITH

- Présentation des métiers du secteur des services à la personne à un public de travailleurs en situation de handicap
- Une cinquantaine de participants

- **La Caravane des Services à la personne de l'Ouest**, les 29, 30 novembre et 1, 2 décembre 2018, en partenariat avec la Dieccte Guyane

- Sensibilisation des acteurs aux potentiels des services à la personne
- Identification des problématiques locales
- 30 participants sur les 3 jours sans compter la dizaine de personnes sensibilisées sur le stand Dieccte/Guyasap tenu les 1 et 2 décembre à Mana

- **La conférence-débat sur les aides et les services à la personne**, le 13 Décembre 2018, en partenariat avec le service des seniors de la Mairie de Cayenne

- Présentation des aides existantes pour avoir recours à du service à la personne
- 60 participants

Sur l'année 2019, la Plateforme Guyasap a participé à trois événements dont un délocalisé et a organisé une projection- débat.

Deux événements ont été réalisés avec le partenariat du CGOSH (Comité de Gestion des Œuvres Sociales et Hospitalières) pour la promotion des Chèques Emploi Service Universel (CESU) préfinancés.

- **Participation à la Matinée CESU Préfinancé**, le 06 Avril 2019, à Cayenne en partenariat avec le CGOSH

- Présentation du secteur des services à la personne et du fonctionnement des CESU
- 12 participants
- Stands tenus par 6 OSP adhérents



- **Participation à la Matinée CESU Préfinancé**, le 03 Mai 2019, à Saint-Laurent en partenariat avec le CGOSH

- Présentation du secteur des services à la personne et du fonctionnement des CESU
- 30 participants
- Stands tenus par 3 OSP adhérents

La Plateforme Guyasap a souhaité innover en proposant au grand public une projection débat sur le thème des « femmes de ménage » avec pour objectif de mettre en valeur les métiers des SAP et débattre sur la complexité des relations entre intervenantes/familles bénéficiaires/employeurs.

- **Projection débat « Au bonheur des dames »**, le 28 Juin 2019, à Cayenne

- Projection d'un film documentaire sur les conditions de travail des assistant(e)s ménager et débat en suivant
- 40 participants
- Présence de 3 partenaires pour alimenter le débat



En octobre 2019, la Plateforme a participé à sa première Journée Nationale des Aidants répondant ainsi à l'appel du collectif régional des aidants de Guyane. Malheureusement, il n'y a eu que très peu de participants à cette journée.

- **Participation à la Journée Nationale des Aidants**, le 05 octobre 2019, à Cayenne en partenariat avec la Mutualité française
  - Présentation des solutions d'intervention d'aide à domicile pour le répit des familles
  - Une dizaine de participants

C'est ainsi que sur la période 2017-2019, Guyasap a pu être présente sur 18 événements favorisant de ce fait, sa visibilité auprès des partenaires et du grand public.

## Campagnes de communication réalisées

Dans le cadre de l'organisation par la Plateforme des événements autour des services à la personne réalisés entre 2017-2019, il a été créé les outils suivants :

- ▶ 6 affiches événementielles



- ▶ 500 stylos publicitaires
- ▶ 1 kakémono GUYASAP
- ▶ 1 vidéo de présentation de la Plateforme
- ▶ 1 kakémono « Entreprendre dans les Services à la personne » grâce à un financement de la Chambre de commerce de Guyane
- ▶ 50 blocs-notes grâce à un financement de la Chambre de commerce de Guyane
- ▶ 1 spot publicitaire audio
- ▶ 2 flyers Guyasap



## Campagne publicitaire

Dans le cadre de la promotion du secteur des Services à la personne, La Plateforme Guyasap a réalisé une campagne de communication étalée sur l'année 2018 avec pour objectifs de :

- ▶ Promouvoir les SAP via le site internet de la Plateforme
- ▶ Donner envie de consommer des services de qualité
- ▶ Susciter l'intérêt du grand public

C'est ainsi que deux phases de diffusion ont été ordonnancés :

↘ la première en juin 2018 avec la diffusion d'un spot publicitaire créé de toute pièce pour la promotion du site [www.guyasap.com](http://www.guyasap.com). Cette diffusion sur 2 radios locales a eu pour effet un pic de visites sur le site internet de la Plateforme durant la période de diffusion.

↘ la seconde en septembre 2018, période de rentrée scolaire où les familles sont réceptives à tout ce qui pourrait les aider au quotidien. La Plateforme Guyasap a lancé une campagne d'affichage 4x3m sur les six plus grandes communes du territoire.

Ont donc été conçus 3 panneaux qui relayaient chacun un message :

- Guyasap aide les familles à trouver les compétences dont elles ont besoin
- Guyasap informe le public sur les métiers du secteur
- Guyasap valorise les prestataires et accompagne les porteurs de projet



Cette campagne d'affichage a été associée à la rediffusion du spot radio afin d'ancrer dans l'esprit du public le son et l'image de la Plateforme Guyasap.

Cette médiatisation a permis : une augmentation des appels téléphoniques vers la Plateforme, une forte affluence sur le site internet et une belle visibilité de l'envergure de la plateforme auprès des adhérents et des partenaires.

## Emissions radio

Au cours de l'année 2017, la Plateforme Guyasap a eu l'occasion d'effectuer un passage radio dans le cadre de la promotion du Colloque des services à la personne qui a eu lieu au moins d'octobre de cette même année.

Il s'agissait d'inciter les auditeurs à participer en nombre à cette manifestation.

En 2018, la Plateforme a eu l'opportunité d'être invitée sur un plateau radio, dans l'émission « Service Après Vente » sur la chaîne locale Guyane La 1ère du Groupe France Télévision, pour intervenir sur une thématique liée au service à la personne.

La Plateforme a souhaité que ce rendez-vous se pérennise afin de pouvoir toucher différentes thématiques de la filière. C'est ainsi qu'une fois par mois, et ce, jusqu'en septembre 2019, une interview d'une heure sur un sujet touchant les services à la personne a été effectuée.

Fonctionnant de façon partenariale, la Plateforme a également profité de mettre en lumière les partenaires avec qui elle travaille au cours de certaines émissions.

Durant cette période, les sujets évoqués furent les suivants :

- ☐ **Novembre 2018** : Réduction/Crédit d'impôt, quels avantages pour les consommateurs de services à la personne ?
- ☐ **Janvier 2019** : Quelles démarches pour embaucher à domicile ?
- ☐ **Février 2019** : Quelles sont les aides financières permettant d'avoir recours à du service à la personne ?
- ☐ **Mars 2019** : Prévention de la chute de la personne âgée en partenariat avec l'association Les Amis de l'Age d'or
- ☐ **Avril 2019** : Le Chèque emploi service préfinancé (CESU)
- ☐ **Mai 2019** : L'aidant : rôle, droits et aides en partenariat avec le réseau Gériologie/MAIA et la Plateforme de répit des aidants
- ☐ **Juin 2019** : Services à la personne, ce qu'il faut retenir
- ☐ **Septembre 2019** : Période de rentrée, et si on embauchait une aide à domicile ?

## Newsletters



La Plateforme Guyasap informe de façon régulière les Organismes de services à la personne et tout autre public par différents biais.

Sur la période 2017-2019, seules deux newsletters au sens stricto sensu ont été envoyées aux organismes de services à la personne. L'objectif de la Plateforme d'envoyer une newsletter par trimestre n'a donc pas été atteint.

Toutefois, si l'on part du principe que toute diffusion d'actualités par Guyasap est une source d'information, nous pouvons comptabiliser 77 articles rédigés et relayés sur son site internet.

Les publications Facebook de la Plateforme permettent également la diffusion d'informations récupérées sur d'autres

sources.

Depuis la création de sa page en avril 2018, Guyasap a effectué 89 publications et comptabilise 78 abonnés.



## Campagne d'adhésion à la Plateforme

Initiée en novembre 2017, la campagne d'adhésion à la Plateforme a comptabilisé :

- ▶ 19 adhésions pour l'année 2018,
- ▶ 17 adhésions pour 2019.

Il a été convenu que l'adhésion de Guyasap arrivait à son terme, 12 mois après la date d'adhésion de la structure de services à la personne. Durant cette période, certaines structures ont mis leur activité en sommeil, d'autres ne se sont pas réinscrites et de nouvelles structures se sont manifestées pour une adhésion.

Adhérer à la Plateforme Guyasap en tant qu'organisme de service à la personne, permet d'accéder à davantage de services.

D'un montant de 24 euros par an, l'adhésion permet notamment de bénéficier d'un accompagnement individuel, d'une CVthèque et d'une présence sur le site internet de Guyasap.

Au-delà de son tarif, l'idée d'une adhésion a été pensée pour créer une réelle communauté d'acteurs engagés autour de la structuration du secteur via la Plateforme Guyasap.



## Accueil physique du public

Pour compléter sa présence sur internet et les réseaux sociaux, GUYASAP propose également un accueil physique des publics dans ces bureaux de Cayenne. Située préalablement au 02 rue Molé, la Plateforme accueille ses publics au 65 B rue Christophe Colomb depuis Août 2018.

Orientés, pour la plupart, par des partenaires ou par les organismes de services à la personne elles-mêmes, les personnes accueillies sur rendez-vous, étaient à la recherche d'informations précises sur le secteur.

Ainsi, sur les trois années, la plateforme a accueilli :

- ▶ 75 porteurs de projet (dont certains sont revenus plusieurs fois)
- ▶ 11 demandeurs d'emploi
- ▶ 20 organismes de services à la personne (dont certains sont revenus plusieurs fois)
- ▶ 7 particuliers-employeurs (dont 2 sont revenus une fois)
- ▶ 1 salariée du particulier-employeur
- ▶ 1 salariée d'une structure de service à la personne

Ce sont donc près de 115 personnes reçues dans les locaux de Guyasap en entretien individuel.

# Action 2 : Observatoire et Laboratoire de pratiques mutualisées

Cette action recouvre les dimensions suivantes : analyse du marché des services à la personne et de la silver économie, cartographie du secteur, répertoire des formations et professionnalisation de la filière.

Il est considéré que cette action est segmentée en trois phases : phase de collecte, phase d'étude, phase de restitution.

## Phase 1 et 2 : Collecte et étude des informations récoltées

Si l'on part du principe que la collecte d'informations regroupe les manifestations, les réunions entre partenaires, les entretiens individuels et les ateliers collectifs, la plateforme a réalisé durant ces trois années d'exercice :

- ▶ 50 réunions avec des partenaires
- ▶ 10 réunions internes
- ▶ 1 présence à 3 tables tactiques (voir détails ci-après)
- ▶ 85 entretiens individuels avec 75 porteurs de projet
- ▶ 30 entretiens individuels avec 20 structures
- ▶ 7 kfé rencontres avec les OSP
- ▶ 6 événements organisés en tant que chef de file
- ▶ 12 interventions à des événements organisés par des partenaires.

Ces échanges ont notamment permis de :

- ▼ Mettre en exergue les caractéristiques et les singularités des SAP sur le territoire ;
- ▼ Recueillir les ressentis des acteurs et des OSP sur les SAP ;
- ▼ Obtenir des informations du côté « offre » et aussi du côté « demande » de services à la personne ;
- ▼ Identifier les difficultés et/ou les besoins du secteur ;
- ▼ Collecter et synthétiser les informations sur les métiers, les emplois et les qualifications ;
- ▼ Identifier les acteurs pouvant être mobilisés pour l'accompagnement des structures conjointement à la Plateforme.

## Veille et recueil bibliographique

De façon régulière, la plateforme a également réalisé un travail de veille et de recherche documentaire qui alimente la phase d'analyse de la filière des services à la personne.

Ci-dessous la liste de quelques livrables récupérés entre 2017 et 2019 :

### Pour l'observatoire de la formation

- 📄 Contrat du Plan régional de développement de la formation et de l'orientation professionnelle 2017-2022
- 📄 Synthèse Emploi Compétences branche la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile, n° 58 - 2014
- 📄 Catalogue de la Formation de L'OPRF Guyane - édition 2015
- 📄 Catalogue ONISEP Formation Guyane - Edition 2017
- 📄 Guide étudiants DOSIP - 2017/2018
- 📄 Rapport CEP filière SAP Guyane - 2019

### Pour la veille réglementaire et l'évolution du secteur

- 📄 Schéma territorial des services aux familles de la Guyane 2016-2019
- 📄 Analyse des besoins sociaux du CCAS de Saint-Laurent du Maroni - COMPAS 2016
- 📄 Liste cahier des charges demande Autorisation CTG - 2019
- 📄 Tout savoir sur le prélèvement à la source pour les particuliers employeurs - Nov. 2017
- 📄 Circulaire relative aux services à la personne - DGE avril 2019

### Pour l'observatoire macroéconomique

- 📄 Etude sur les dispositifs d'accueil de la petite enfance et de soutien à la parentalité dans les collectivités territoriales régies par l'article 73 de la Constitution - GROUPE ENEIS 2016
- 📄 Rapport annuel 2016 de l'Institut d'Emission des Départements d'Outre-Mer - IEDOM Janvier 2017
- 📄 Diagnostic territorial ARS Guyane - Janvier 2018
- 📄 Cadre d'orientation Stratégique 2018/2028 - ARS 2018

Des informations issues de ces documents ont été utilisées pour concevoir le contenu du site internet GuyaSap, pour renseigner les porteurs de projets et les Organismes de services à la personne.

## ZOOM SUR

### 📌 La Table tactique n° 1 : Réseau MAIA

MAIA signifie méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie.

Cette méthode associe tous les acteurs engagés dans l'accompagnement des personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie et de leurs aidants grâce à une démarche novatrice : l'intégration des services d'aide et de soins.

Dans le cadre du parcours de personnes âgées, la MAIA a approché la Plateforme Guyasap pour faire office de représentant des structures des services à domicile (de petites et moyennes tailles) lors de leurs tables tactiques.

C'est ainsi que depuis décembre 2018, la Plateforme GUYASAP participe aux rendez-vous biannuels de la MAIA.

## ▾ Table tactique n° 2 : Contrat Etude Prospective Services à la personne (CEP SAP)

Dans le cadre du contrat CEP initié par les partenaires DIECCTE, CTG et les deux OPCA du secteur (Uniformation et Agefos PME), le cabinet de conseil AMPLEA chargé d'élaborer cette étude a sollicité Guyasap pour faire partie du comité de suivi.

Ce CEP permet aux différents partenaires de co-construire le diagnostic du marché des SAP en Guyane.

La Plateforme Guyasap a, de ce fait, apporté toute son aide au cabinet AMPLEA en participant aux 5 réunions de travail qui ont eu lieu entre septembre 2018 et février 2019.

In fine, ce CEP, sorti au printemps 2019, a permis d'élaborer un guide de préconisations axé sur la formation et la professionnalisation des acteurs, à destination des décideurs de politiques publiques.

La Plateforme Guyasap a été citée plusieurs fois dans ce CEP, notamment comme étant un acteur de la structuration du secteur des SAP, et comme étant moteur d'actions de proximité.

## ▾ Table tactique n° 3 : Schéma territorial de l'autonomie

Dans le cadre de l'élaboration du futur Schéma de l'Autonomie 2019-2024 en faveur des personnes âgées et en situation de handicap, la Direction de l'Autonomie de la Collectivité Territoriale de Guyane a convié la Plateforme Guyasap et autres partenaires à deux ateliers de travail sur les thèmes suivants :

- modernisation et professionnalisation du secteur médico-social
- structuration et coordination du secteur médico-social

Ces ateliers ont permis d'alimenter d'une part, la réflexion menée actuellement sur ce sujet par la Collectivité Territoriale et, d'autre part, d'identifier collectivement les constats et les attentes concernant les besoins sociaux et médico-sociaux.

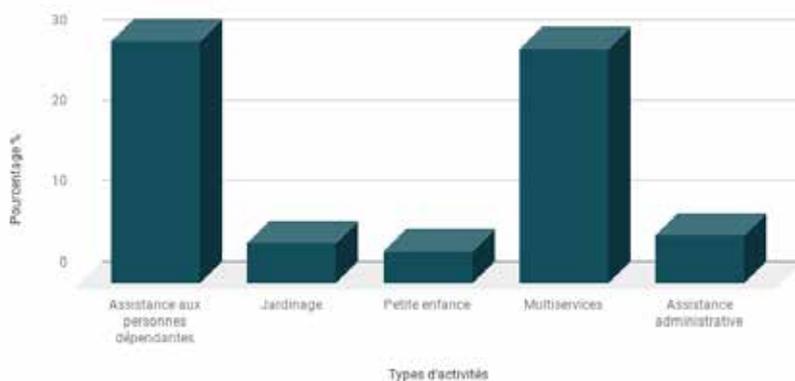
La restitution de ce schéma était prévue en fin d'année 2019 mais a dû être reportée en 2020.

## Accompagnement des porteurs de projet

Selon leur degré de connaissance, la plateforme accompagne les porteurs en leur donnant des indications sur les spécificités du secteur, sur la réglementation en matière de publics fragiles et les oriente vers les partenaires d'aide à la création d'entreprise ou autre selon leur projet.

Concernant les 75 porteurs de projet reçus entre 2017 et 2019, une segmentation des projets a pu être établie :

- 40,5 % d'entre eux souhaitent créer une structure de services d'accompagnement des personnes dépendantes,
- 39,2 % d'entre eux souhaitent créer une structure multiservices (majoritairement avec des activités d'entretien ménager, d'espaces verts et bricolage),
- 8,1 % d'entre eux souhaitent créer une structure ciblée uniquement dans l'aide administrative à domicile,
- 6,8 % d'entre eux souhaitent créer une structure ciblée uniquement dans l'entretien des espaces verts,
- 5,4 % d'entre eux souhaitent créer une structure de garde d'enfants.



La propension à vouloir créer une structure d'aide à domicile à destination des publics âgés et en situation de handicap, s'explique par le manque d'infrastructures d'accueil sur le territoire (EHPAD, foyer logement, accueil de jour,...).

Plus de la moitié des porteurs de projets accueillis sont ou ont été, des salariés de structures, ou sont fraîchement diplômés. Leur volonté d'apporter leur aide aux publics vulnérables est sans faille mais l'information qu'apporte la Plateforme Guyasap en matière de réglementation a tendance à les décourager.

En effet, depuis la Loi ASV de 2015, le cahier des charges pour l'ouverture d'une structure s'est amplifié. Seuls les plus déterminés d'entre eux s'accrochent.

A contrario, les activités de petite enfance (garde et accompagnement d'enfants de moins de 3 ans) ne rencontrent pas de succès parmi les porteurs de projet rencontrés, malgré la démographie de la population guyanaise.

Cela s'explique d'abord par la méconnaissance de ce mode de garde et ensuite, par la frilosité des porteurs de projet quant à la bonne rentabilité de ce modèle.

En effet, afin de fonctionner à temps plein, il s'agira de trouver suffisamment d'enfants à garder sur des plages horaires étalées.

Or, financièrement, il est plus avantageux pour certains parents de s'orienter vers un mode de garde collectif ou vers une assistante maternelle afin de réduire leur frais. La garde d'enfants à domicile est plutôt vécue comme un mode de garde complémentaire, et le volume d'enfants à surveiller doit pouvoir combler les courtes durées de garde.

## Appui aux dirigeants de structures de SAP

Dans le cadre de ses missions, Guyasap apporte un appui aux dirigeants et encadrants des structures qui la sollicitent.

Cet appui peut prendre plusieurs formes :

### ➤ appui dans leur profession :

Avec la mise en place d'ateliers thématiques rebaptisés « Kfé rencontre », la Plateforme a souhaité instituer des rencontres régulières sur des sujets propres à la filière. Il s'agit de pouvoir faire se rencontrer les structures entre elles, de pouvoir échanger sur un thème et/ou une problématique partagée afin de stimuler le partage d'expériences et de leur offrir un lieu d'informations partagées.

Au cours des années 2018 et 2019, il a été organisé 7 Kfé rencontres avec les thématiques suivantes :

- ▶ Bilan 2017 de la Plateforme et Plan d'actions 2018
- ▶ Chers chefs d'entreprise, pensez à vous former !
- ▶ Prévention des risques professionnels et aides financières pour l'amélioration des conditions de travail
- ▶ Former votre équipe à la prévention des risques professionnels
- ▶ La MAIA et son rôle dans l'accompagnement des personnes dépendantes
- ▶ L'autorisation, une démarche incontournable pour les SAAD
- ▶ Réunion territoriale de la FESP

### ➤ appui au développement économique :

Guyasap a permis à plusieurs structures de se faire connaître augmentant ainsi leur visibilité auprès de leurs prospects, notamment grâce :

- ▶ à la rubrique « trouvez un prestataire près de chez vous » du site internet de Guyasap
- ▶ à l'organisation d'une journée SAP à Saint-Georges permettant à 2 structures de se présenter à la population locale et l'occasion de trouver leurs futurs salariés par la mise en place d'un job dating

▶ à la mise à disposition du stand de Guyasap pour 2 structures lors du Salon de l'enfance et des loisirs en octobre 2018

▶ à la tenue d'un stand pour 2 structures lors de la Conférence débat du 13 décembre 2018

▶ à la tenue d'un stand pour 9 structures lors des 2 matinées CESU organisées par le CGOSH en avril et mai 2019



#### ↳ appui dans le respect de la réglementation :

Afin d'accompagner au mieux les structures dans leur demande d'agrément, d'autorisation ou le renouvellement de ces derniers, la Plateforme a collecté des modèles de livrables (modèle de devis, modèle de livret d'accueil,...) issus de différents site internet.

Il s'agissait, pour la Plateforme, de donner aux dirigeants la possibilité de s'inspirer de ce qui existe et d'en tirer parti pour leur propre structure.

Avec un ensemble de ressources et de sites pour s'inspirer, le dirigeant ne part pas de rien et peut mettre des choses en place plus rapidement. Cette étape de brainstorming rendu possible par l'action de la Plateforme, rassure l'entrepreneur individuel qui se retrouve souvent isolé dans les étapes liées à la rédaction et à la conception de documents à caractère réglementaire.

#### ↳ appui à la structuration du secteur

Il ne s'agit pas ici de prendre le rôle d'une fédération ou d'un syndicat, il s'agit plutôt d'amener les structures de services à la personne à mener une réflexion sur leur devenir et sur la défense de leur intérêt à long terme.

La Plateforme Guyasap a été approchée par deux fédérations au cours du premier semestre 2019 : la FEDESAP et la FESP pour échanger sur l'état du secteur SAP guyanais. Elles ont ensuite été amenées à poursuivre les discussions auprès de la DIECCTE Guyane.

Guyasap, à son échelle, ne peut qu'inciter les acteurs à se fédérer autour d'entités nationales, mais les Très Petites Entreprises (majoritaires dans ce secteur) sont freinées par leur fragilité économique et ne peuvent que constater l'apparition des franchises, qui sont elles, mieux armées sur les aspects de - modèle économique, - support juridique et administratif, et - notoriété.



Afin de mener à bien cette mission de structuration, la Plateforme Guyasap a entamé des discussions avec les FESP au second semestre 2019 pour mettre en place une collaboration effective pour la professionnalisation des acteurs, pour bénéficier d'un support juridique et pour le lobbying auprès des instances locales.

Ce travail entamé ne pourra se poursuivre qu'avec la prolongation du financement de la Plateforme Guyasap.

## Relais Ressources Humaines

#### ↳ CV Thèque

La Plateforme a constitué une CVthèque avec des profils différents de candidats afin de proposer aux structures qui recrutent des personnes en recherche d'emploi. Cette réactivité dans la proposition de candidats permet aux structures de gagner du temps dans leur processus de recrutement. Toutefois, malgré la sollicitation des adhérents pour cet outil, la CVthèque devient rapidement obsolètes (candidat déjà en emploi, manque de candidature dans le poste recherché,...).

Sur les 3 années, plus de 50 CV ont été transmis aux adhérents.

Le partenariat établi en 2018 avec Pôle Emploi devra toutefois être relancé en 2020, afin de créer une nouvelle dynamique avec leur équipe de conseillers dédiée au secteur des SAP.

## ▾ Espace « Offre d'emploi » du site internet de Guyasap

En tant qu'intermédiaire entre l'offre et la demande d'emploi, La Plateforme Guyasap propose les offres de ses adhérents dans une rubrique dédiée sur son site internet. Cette façon de fonctionner lui permet de servir de filtre entre les adhérents et les demandeurs d'emploi facilitant ainsi le traitement des candidatures par les OSP. De plus, cette rubrique permet d'alimenter la CVthèque. Il est à noter que selon les analyses statistiques, la rubrique « Offre d'emploi » fait partie du Top 3 des pages les plus visitées du site.

## ▾ Thématique Travailleurs Handicapés

La Plateforme GUYASAP, en lien avec ses différents partenaires, a été le relais de plusieurs manifestations à destination des travailleurs en situation de handicap. Après sa participation à la SEEPH (Semaine Européenne de l'Emploi des personnes handicapées) en novembre 2018, Guyasap fait la promotion de l'emploi de ces personnes auprès des OSP.

C'est ainsi qu'elle a motivé ses adhérents à participer à la journée DUO DAY en mai 2019 et à la Journée Rencontre d'employeurs de Juin 2019. Ceci, afin que les responsables de structures soient sensibilisés aux dispositifs de recrutement et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

## Phase 3 : Restitution de l'analyse du secteur

Les différentes phases de collecte et d'étude de l'information réalisées en amont ont permis à la Plateforme de comprendre le secteur des SAP avec ses atouts et ses freins.

Les propositions ci-dessous découlent de l'analyse effectuée par Guyasap et qui ont été communiqué à la Dieccte début 2019. Ces préconisations favoriseraient le développement de la branche :



### **1. Renforcer la communication et la pédagogie en matière de services à la personne**

La promotion du secteur des services à la personne effectuée par La Plateforme Guyasap depuis 2017 doit continuer et se clarifier. Une réflexion peut être engagée sur la façon de promouvoir le secteur et les vecteurs à solliciter.

#### A. Améliorer la communication de la branche

Proposer des outils de communication adaptés au territoire et faire appel aux médias afin de sensibiliser tous les acteurs (consommateurs, demandeurs d'emplois, étudiants, organismes de formations, conseillers en création d'entreprises, travailleurs sociaux...).

#### B. Favoriser une communication de proximité

Faire se rencontrer l'offre et la demande, les porteurs de projet et les pouvoirs publics, les citoyens et les aides publiques afin qu'à chaque niveau les informations soient diffusées.

Organiser des rencontres pratico-pratiques est une amorce positive pour :

- solvabiliser l'offre et la demande,
- permettre l'accès aux droits,
- de concrétiser des projets.

C. Promouvoir les métiers de la branche auprès des jeunes et favoriser les passerelles pour les secondes parties de carrière

Diversifier la pyramide des âges dans un secteur méconnu par les jeunes diplômés et permettre aux salariés en poste de se professionnaliser en vue d'une évolution professionnelle.



## 2. Respecter le cadre réglementaire

La filière des services à la personne est réglementée.

Toutefois, dans certains cas, le cadre peut être adapté au département dans lequel les structures évoluent afin de dynamiser un secteur en perte de vitesse.

### A. Clarifier les procédures et respecter les délais

Le cahier des charges lié à la demande d'autorisation ou à son renouvellement (relative à la loi ASV de 2015), et la procédure d'instruction n'est pas toujours limpide pour les porteurs de projets ou pour les Structures d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD).

La mise en place d'une procédure claire, invariable et avec des délais respectés, permettrait une meilleure lisibilité aux acteurs qui souhaiteraient s'insérer dans ce secteur.

En effet, lever les barrières réglementaires pourrait permettre d'étendre l'offre de services dans des territoires isolés et par conséquent, créer de l'emploi.

### B. Proposer d'autres modes de versement des aides

Le fonctionnement actuel impliquant le versement direct des aides financières aux bénéficiaires, impacte fortement la trésorerie des SAAD. Il y a en effet, un délai de paiement qui existe entre le moment où l'allocation est attribuée à l'individu et le moment où le versement est effectif.

Par ailleurs, ce mode de fonctionnement ne garantit pas le paiement de l'organisme de service à la personne par le bénéficiaire. Il est effectivement possible que l'allocation versée soit utilisée à d'autres fins, surtout en cas de situations précaires du bénéficiaire. Le recours judiciaire est, dans ces cas, rarement pratiqué.

La Collectivité Territoriale pourrait proposer dans le cadre de l'APA (Allocation personnalisée d'Autonomie) par exemple, le versement du volet aide humaine de la prestation sous la forme de CESU préfinancés ou directement au service d'aide à domicile choisi par le bénéficiaire. Ces deux modalités de versement permettent notamment de faciliter le contrôle d'effectivité et d'éviter les indus et les récupérations auprès des bénéficiaires.

La possibilité de verser ces aides sous une autre forme doit être étudiée pour garantir leur réinvestissement dans le secteur et rassurer les entreprises sur le paiement de leurs créances.

### D. Financer l'accompagnement des Structures d'Aide et d'Accompagnement à domicile (SAAD) dans l'application des textes réglementaires

Le renforcement des exigences en matière de qualité de services implique un suivi rigoureux de la part des organismes de services à la personne. Très souvent créés dans l'optique de « rendre service », les structures associatives ou privées agréées avant la loi ASV de 2015, ne s'attendaient sûrement pas à ce virage législatif.

Les compétences demandées sont, de ce fait, beaucoup plus pointues et aucun accompagnement personnalisé n'a été proposé pour la conduite de ce changement.

Les dirigeants et leur équipe sont, dès lors, dans l'obligation de se former afin de répondre aux exigences de la filière. Cependant, peu d'entre eux ont les ressources financières pour le faire, ni pour avoir recours à un prestataire externe.

Ainsi les structures agréées avant l'application de cette loi, sont dans la période charnière de leur première évaluation interne.



### **3. Favoriser le développement économique et miser sur le numérique**

Permettre l'émergence d'offres nouvelles de part la création de structures dans les territoires isolés ou favoriser la diversification des services actuels est une opportunité que doit saisir le secteur pour sa structuration.

#### **A. Développer et faciliter des modèles de création d'entreprise alternatifs**

Les porteurs de projets dans le secteur des services à la personne ne manquent pas. La force de cette filière est justement son accessibilité car elle privilégie l'expérience et les compétences (sauf activités auprès de publics fragiles). Ainsi la porte est ouverte à des jeunes motivés, des salariés en reconversion ou à des personnes cherchant un complément de revenus.

Proposer aux entrepreneurs fonctionnant de façon individuelle et informelle d'être sous une forme coopérative permettrait de rompre leur isolement et de les faire rentrer dans un cadre légal.

Pour les organismes déjà créés, promouvoir le fonctionnement de leur structure en mode « mandataire » pourrait participer à réduire leurs charges de ressources humaines.

#### **B. Créer des échelons intermédiaires dans l'organisation interne des structures**

Afin de pallier à la problématique de couverture territoriale, la création de postes d'encadrement tels que « Responsable de secteur » pourrait être une réponse appropriée pour le développement géographique des structures. Toutefois, ces postes à haute valeur ajoutée devront être additionnés d'un volet commercial, permettant aux structures d'atteindre leur taille critique.

L'activité d'aide à domicile ne pourra être rentable que si elle est couplée à une démarche commerciale. La recherche de nouveaux clients et la diversification des services doivent dorénavant être intégrées dans l'organisation interne des organismes de services à la personne quitte à accompagner la polyvalence des équipes.

#### **C. Emprunter le virage du numérique dans l'offre de services**

Rendre accessible l'offre de service par le numérique, cela requiert d'être davantage à l'écoute du marché (nouvelles technologies, évolution de la demande...).

L'« ubérisation » des services à la personne permettant l'immédiateté de la rencontre de l'offre et de la demande pourrait être une solution à la démocratisation des Services à la personne car son rôle est double :

► Côté consommateurs, ils exigent désormais de réserver leurs services en ligne et attendent une réponse rapide. C'est ce que leur apporte une plateforme en ligne via une expérience fluide s'opposant ainsi à la nature peu fiable du marché informel ou aux contraintes du processus de réservation classique (demander un devis, appeler aux heures d'ouverture, payer des frais de dossier...).

► Côté entreprises traditionnelles, une plateforme qui propose un système de réservation en quelques clics et un outil de gestion peuvent alors capter des consommateurs habitués à consommer en ligne qui n'auraient, sinon, jamais poussé la porte de leur agence.

## Formation et Professionnalisation

La Plateforme a participé en 2018 et début 2019 à l'élaboration du CEP SAP (Contrat d'Etudes prospective) dans le cadre du comité de suivi de ce dernier. Livré au printemps 2019, le CEP a permis d'identifier la situation actuelle du secteur en termes d'emploi et de formations disponibles. Il a également mis en exergue les besoins à venir afin que les acteurs de la formation se saisissent de l'opportunité d'élargir le champ de l'offre de formation sur le territoire. Les prévisions annoncent 2 000 emplois directs qui seront créés dans ce secteur.

En attendant le plan d'actions des politiques locales en la matière, la Plateforme Guyasap a, durant ses trois années d'exercice, contribué à :

- ▶ sensibiliser les interlocuteurs de Guyasap aux 26 métiers du secteur car très souvent il a été remarqué une méconnaissance de certaines activités,
- ▶ sensibiliser les OSP à la formation de leurs intervenants notamment dans la prévention des risques professionnels,
- ▶ valoriser les métiers des SAP notamment des aides ménagères pour l'attractivité du secteur,
- ▶ travailler avec les OPCO sur la mise en place d'une synergie en matière de professionnalisation du secteur.

Néanmoins, le contexte actuel des SAP en Guyane (manque d'attractivité, tensions sur le marché de l'emploi, turn-over important, sinistralité du secteur en termes d'accident de travail) doit conduire la Plateforme à être force de proposition pour les années suivantes.

## Mise en place d'un pôle de remplacement permanent des intervenants à domicile (écart par rapport à la convention)

Après avoir étudié le comportement des OSP dans leur processus de recrutement et sur leur prévision de formation, il s'avère que la mise en place d'une équipe mobile comme prévue dans la convention peut difficilement s'opérer sur le territoire. Cet axe n'a donc pas pu voir le jour en 2018.

Les freins rencontrés furent les suivants :

- ▶ CUI-CAE et emploi d'avenir remis en cause en 2018 par le gouvernement.
- ▶ le remplacement inopiné des intervenantes à domicile perturbe les bénéficiaires. Les remplaçantes doivent être accompagnées d'un tuteur leur permettant d'être présentées au moins une fois au bénéficiaire avant le remplacement.
- ▶ les postes qui s'adressent à des personnes fragiles sont des postes avec un risque d'accident professionnel élevé. Un temps de formation préalable est obligatoire.

# Action 3 : Soutien à l'Innovation, Recherche, Développement du secteur

Cette action recouvre les dimensions suivantes : dynamisation des SAP par le développement économique et numérique, réflexion sur l'innovation dans les SAP par l'émergence de filières annexes telles que la Silver Economy.

## **Etude action sur la mise en place d'une coopérative d'activités et d'emplois pour le secteur des services à la personne et de la Silver économie**

Au regard des nombreux porteurs de projets isolés qui ont été reçu par la Plateforme, il a été déposé une proposition de projet de Coopérative d'activité et d'Emploi (CAE), spécialisée dans l'accompagnement de porteurs de projets dans les métiers du Service à la personne et de la Silver Economy, auprès des instances gestionnaires des fonds européens.

Ce projet ayant eu un avis positif de la part des financeurs européens, la Coopérative SILVER SAP a été lancé au second semestre 2019.



Cette forme d'entrepreneuriat collectif permet à un porteur de projet de tester son activité avant de lancer sa propre structure.

Il bénéficie d'un cadre juridique existant, d'un statut d'entrepreneur salarié et d'une protection sociale. Toute la gestion administrative, fiscale et comptable est mutualisée. Ce cadre lui permet ainsi de se concentrer sur son activité en bénéficiant d'un parcours de formation au statut d'entrepreneur.

## **Exploration de la Silver économie (écart par rapport à la convention)**

Guyasap est La Plateforme de Services à la personne mais également de la Silver Economy. L'objectif de cette action est de porter une attention particulière au devenir des personnes âgées du territoire et ce, sur tous les champs (économie, logement, loisirs, culture, alimentation...).

Comptabilisées au nombre de 19 000 seniors (personnes âgées de plus de 60 ans) en 2014, ils devraient doubler d'ici 2030 (source Insee). Malgré la jeunesse de la population guyanaise, de par sa démographie, cette part grandissante des seniors n'est pas à négliger. C'est pourquoi Guyasap joue un rôle d'observatoire afin de faire un état des lieux de ce qui existe, de décerner les besoins futurs et de faire émerger ce qui devrait se développer.

Ainsi en 2018, la Plateforme a recensé les services proposés aux personnes âgées existants sur le territoire.

Recensement effectué au compte-goutte car difficilement observable. Il se trouve, en effet, que les acteurs ignorent faire partie d'une filière propre : la « Silver économie ».

Associée souvent à la perte d'autonomie ou à la fragilité des individus, l'observation de cette tendance est parfois tronquée.

La Plateforme a dû sortir de cette étiquette SAP pour se tourner vers les services dits « communs ».

En conséquence, il a, par exemple, été observé l'existence des prestations suivantes :

- ▶ cours de piano « spécial seniors » (par Piano Forte)
- ▶ karaoké live effectué par le service « seniors » de la Ville de Cayenne
- ▶ cours de sport : zumba, gym aquatique, tai chi, ...
- ▶ cours d'initiation à l'informatique (par Guyaclic)
- ▶ formation Old School pour apprendre à utiliser un smartphone (par Point Com)
- ▶ cours du soir à l'Université du Temps Libre (par le Campus universitaire de Guyane)



Cette difficulté de recensement des acteurs de la Silver Economy en Guyane explique l'écart existant entre les objectifs fixés par la Convention et la réalité des actions réalisées sur le terrain par Guyasap.

Toutefois, Guyasap a su, à plusieurs reprises, répondre présente sur des sujets en lien avec l'économie des seniors :

↳ Lors de l'appel à projet émis par La Conférence des financeurs pour la Prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées

En plus d'avoir relayé l'information auprès des OSP et sur son site internet, Guyasap a également aiguillé 2 porteurs de projet dans leur proposition.

↳ Lors de l'appel à projet émis par la CGSS Guyane pour La Prévention de l'Autonomie de la branche retraite

Pour avoir relayé l'information auprès des OSP et sur son site internet.

↳ Lors de l'émission radio sur le sujet « Prévention des chutes de la personne âgée »

En compagnie de l'Association les Amis de l'Age d'Or, Guyasap s'est positionnée en tant que partenaire des acteurs de la Silver Economy.

↳ Lors des entretiens avec des porteurs de projets

Il s'agissait ici de fournir des informations sur le secteur des seniors en Guyane et de réorienter les porteurs vers les organismes ressources.

↳ Pour la diffusion d'événements en lien avec les seniors

Dans le cadre de la Semaine Bleue, d'une enquête dédiée aux personnes âgées, d'un spectacle joué par des seniors, ... la Plateforme Guyasap a joué son rôle de relais d'information en communiquant ces événements par transfert de mail, par le biais de son site internet ou par son réseau social.

## Participation de Guyasap dans l'écriture du projet PASS'AGE

PASS'ÂGE est un projet intergénérationnel innovant prenant la forme d'un espace dédié et d'actions qui favorisent la transmission de savoir-faire, de savoir-être et d'interactions entre deux générations où, tour à tour, chaque individu peut être donneur ou receveur. Ce projet a été déposé en réponse à divers appels d'offres en lien avec les seniors.

Son regard sur l'analyse du vieillissement de la population en Guyane et sur les habitudes de vie des seniors, a permis à Guyasap d'apporter de la matière à la constitution de ce projet, qui a reçu un avis positif de la part des financeurs.

L'ouverture de cet espace intergénérationnel a été effective en février 2020.

## Utilisation des nouvelles technologies dans les SAP (écart par rapport à la convention)

Dans une société de plus en plus habituée à l'immédiateté et à la personnalisation des services, le secteur des services à la personne doit trouver un second souffle pour cette clientèle exigeante. La mise en place d'un extranet d'intermédiation entre la demande et l'offre permettant l'appel à des prestations plus fréquentes, plus réactif et mieux solvable, était une hypothèse que devait étudier la Plateforme Guyasap.

« L'ubérisation » des services à la personne est d'ores et déjà en marche dans les grandes métropoles européennes. Ce nouveau modèle économique où se rencontre de façon presque immédiate l'offre et la demande vient du constant suivant : les consommateurs habitués à consommer en ligne, exigent désormais de pouvoir réserver leurs services en un clic.

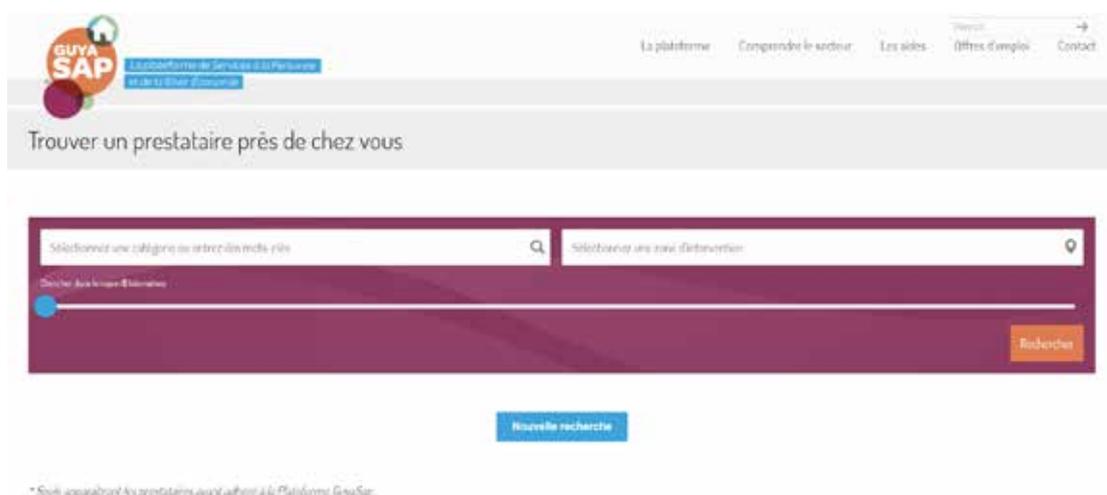
Toutefois, après deux ans d'existence, Guyasap a pu observer les us de la population en matière de consommation des services à la personne. En Guyane, on est encore loin de cette façon de fonctionner. La mise en place de ce type de plateforme serait avant-gardiste sur un marché encore peu habitué à « consommer » du service à la personne.

Plusieurs freins ont été identifiés :

- un secteur d'activités et ses avantages encore méconnus,
- une consommation des services prioritairement tournée vers la prise en charge de la personne âgée ou handicapée,
- un recours au travail informel difficile à combattre,
- des habitudes familiales et culturelles fortes,
- un équipement numérique faible.

Suite à ce constat, la mise en place du site internet de Guyasap et de sa rubrique « Trouvez un prestataire près de chez vous », permet aux consommateurs de se familiariser à l'outil numérique dans les SAP.

C'est un premier pas, plus adapté aux territoires, qui promeut la banalisation du recours aux SAP et qui rend les acteurs autonomes dans leur recherche de prestataires.



# Respect des principes horizontaux

## Egalité entre les Hommes et les Femmes



La plateforme s'inscrit dans une démarche d'égalité entre les hommes et les femmes, en favorisant l'accès à l'information.

La plateforme GuyaSap a accueilli et renseigné tous publics sans discrimination de sexe. La coordinatrice s'est appliquée à ne porter aucun jugement de valeur lors des entretiens individuels ou collectifs.

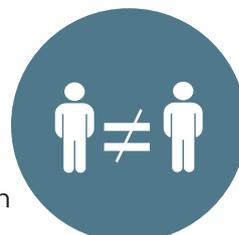
Les 26 activités du secteur des services à la personne ont été présentées dans leur intégralité indistinctement aux femmes comme aux hommes et sans influencer un métier plus qu'un autre selon l'interlocuteur

Il est vrai que le secteur des SAP est un secteur où il y a peu de mixité. Pour contre carrer cette tendance, la Plateforme Guyasap a mis en place quelques actions contre ces stéréotypes :

- ▶ elle a participé à l'action Journée de la Femme entrepreneure en 2018 aux cotés de Pôle Emploi
- ▶ elle a lancé en 2018 une campagne d'affichage 4x3m mettant en avant un Homme effectuant une activité de repassage - activité à forte connotation féminine
- ▶ elle a valorisé l'image de la femme lors de sa projection débat « Femme de ménage, Femme de courage ! » en 2019

Sur la période 2017-2019, la plateforme a accueilli 44 femmes et 31 hommes, porteurs de projet. La Plateforme a ainsi pu observer une tendance des femmes à se tourner de plus en plus vers des activités liées au jardinage et au petit bricolage.

## Egalité des chances et non-discrimination



La plateforme a veillé à accueillir et à renseigner tous publics sans discrimination ethnique, physique, sociale, religieuse ou sexuelle. Les locaux sont neutres et apolitiques.

La coordinatrice s'est appliquée à ne porter aucun jugement de valeur lors des entretiens individuels ou collectifs.

Les informations fournies l'ont été de manière égale et équitable indistinctement de l'individu. De façon à établir une égalité des chances sur le territoire, la plateforme a participé à 5 manifestations délocalisées de l'île de Cayenne.

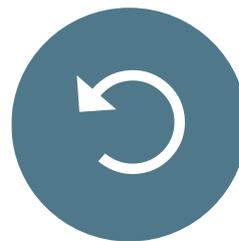
La plateforme réalise également des accompagnements à distance par téléphone ou par mail et offre des conseils par ce même biais pour les personnes ne pouvant pas se déplacer.

Durant cette période, la Plateforme Guyasap a incité les organismes à la personne à porter un

regard plus inclusif en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap dans les métiers du service à la personne. En effet, en participant à la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées en 2018 et en communiquant auprès des structures lors des événements de type DUODAY, Guyasap a souhaité influencer un changement de pratiques afin de montrer aux acteurs du secteur que l'inclusion des personnes en situation de handicap peut se jouer également à leur niveau en :

- ▶ adoptant une politique de non-discrimination à l'embauche ;
- ▶ adaptant certains postes de travail au handicap ;
- ▶ s'engageant socialement.

## Développement durable - volet environnemental



Dans le but de réduire l'impact environnemental, des rencontres virtuelles et des entretiens téléphoniques ont été effectués durant les 3 années d'exercice de la Plateforme Guyasap.

Les correspondances et les échanges de documents se réalisent par mail ou à l'aide d'une plateforme de partage.

Afin de réduire l'utilisation du papier, les impressions de documents ont été réalisées uniquement quand cela était nécessaire, le plus souvent en noir et blanc, en recto/verso et sur papier recyclé.

De plus, il a été mis en place dans les locaux des bacs de recyclage papier et emballage.

La création du site internet de Guyasap a permis au public d'obtenir des informations de façon dématérialisée évitant ainsi les déplacements physiques.

Les bureaux de Guyasap sont exposés à la lumière naturelle, ce qui permet de limiter l'utilisation des néons.

Pour finir, la possibilité d'user du télétravail dans le cadre des missions administratives de Guyasap a contribué à la mise en place d'une alternative écologique.

## LES PARTENAIRES DE LA PLATEFORME GUYASAP

La DG COPOP - ex Dieccte Guyane  
La Collectivité Territoriale de Guyane (CTG)  
La Caisse Générale de Sécurité Sociale de Guyane (CGSS)  
La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)  
L'Agence Régionale de Santé (ARS)  
Le Réseau Gériatrie - MAIA Guyane  
La Chambre de Commerce et d'Industrie de la Guyane (CCIG)  
La Communauté d'Agglomération du Centre Littoral (CACL)  
Le Groupe UP



## LES PARTENAIRES DE L'INSERTION ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Pôle Emploi  
Cap Emploi  
Le RSMA  
BGE Guyane  
Oka Formation  
Benoit Formation  
Uniformation  
Agefos PME

## LES ADHERENTS 2017-2019

ADOMIS  
AGE D'OR GUYANE  
ATG KE ZOT  
AXEO SERVICES  
AZICA MULTI SERVICES  
CENTRE SERVICES GUYANE  
DEMARCHES EXPRES'  
DESIR VERT.COM  
ENTREPRISE PAYE  
GASPARD ASSISTANTE DE VIE AUX FAMILLES  
GUYANAISE SERVICES  
HELP ASSISTANCE  
JONIE DE COEUR A TOUS  
KI ME GARDE  
LA CONCIERGERIE DE NEFERTITI  
LES CHEVEUX D'ANGE  
MATOUTOU SERVICES  
MIEUX CHEZ SOI SERVICES  
NOU LA  
OPUS GUYANE  
PROZERB 973  
ROYAL MULTI SERVICES  
SADPAD  
SAS NOU LA  
SHIVA  
SUPER BRICO  
TOP SERVICES GUYANE

## LES FINANCEURS

La DG COPOP - ex Dieccte Guyane  
L'Union européenne