
AGENCE NATIONALE DES SERVICES A LA PERSONNE

Point d'étape de la professionnalisation 2006-2008

INTRODUCTION

La politique publique déployée depuis la fin de l'année 2005 pour favoriser le développement des services à la personne porte ses fruits. Ainsi, **la croissance de la valeur ajoutée du secteur des services à la personne fait de celui-ci l'un des plus performants de l'économie française**. Les résultats enregistrés sont naturellement extrêmement encourageants et témoignent de la pertinence des mesures mises en œuvre, en particulier celles visant au développement de l'offre de service et à la solvabilisation de la demande qui constituaient les deux principaux leviers du plan de développement des services à la personne.

A plus long terme, la pleine réussite de ce dernier reste cependant aussi subordonnée à des exigences qualitatives. Le développement pérenne de la demande de services ne peut en effet être garanti que si l'offre proposée répond à l'attente des consommateurs. Il suppose donc que l'offre de service prenne, tant en ce qui concerne son organisation que la formation et la gestion de ses ressources humaines, toutes les dispositions nécessaires à l'obtention de la qualité recherchée. De la même manière, la consolidation des emplois créés est étroitement liée à l'attractivité de ces derniers. Elle requiert de tous les acteurs des efforts, collectifs et individuels, visant à l'optimisation de la formation initiale et à l'amélioration de la couverture conventionnelle, de la protection sociale et, plus généralement, des conditions de travail. Autant dire que les enjeux de la professionnalisation du secteur, troisième pilier du plan de développement, étaient considérables et le demeurent aujourd'hui.

L'Agence nationale des services à la personne a mobilisé l'ensemble des acteurs à la fin de l'année 2006 afin d'identifier toutes les problématiques touchant à la professionnalisation et de partager une « feuille de route » déterminant les actions devant être engagées. Le chantier ainsi ouvert par les Assises nationales de la professionnalisation était particulièrement complexe en raison de la diversité des acteurs et de leurs intérêts souvent divergents, des modes d'interventions hétérogènes, de la spécificité de certaines activités et de la répartition des compétences au plan institutionnel.

Si ces assises avaient permis, de manière assez consensuelle, de dresser un état des lieux et de dégager les actions à entreprendre, la feuille de route ne s'est cependant pas révélée suffisamment engageante. Les différents travaux ouverts par les assises cheminent lentement, au rythme qu'impulsent les acteurs concernés. Il en va ainsi, plus particulièrement, des nombreux sujets relevant de la compétence des partenaires sociaux (relations sociales du travail, formation professionnelle...) et de certaines questions soumises au contrôle de l'État (évolution des rémunérations dans le secteur de l'aide à domicile, formation initiale).

1. LA COUVERTURE CONVENTIONNELLE : DES AVANCEES CONTRASTEES SELON LES BRANCHES

En matière de négociation collective, le champ de l'aide à domicile connaît une spécificité qui tient à son mode de financement. Pour prendre effet, et être opposable aux autorités tarifcatrices (les conseils généraux), les conventions et accords collectifs de la branche de l'aide à domicile doivent en effet avoir été agréés par le Ministre chargé de la sécurité sociale et de l'action sociale, après avis d'une Commission nationale d'agrément où sont représentés entre autres des élus locaux, la CNSA, la CNAV, la CNAMTS, et la CNAF (article L. 314-6 du CASF). La masse salariale représentant la part la plus importante des budgets, les pouvoirs publics en fixent en début d'année les paramètres d'évolution pour l'année en cours. Le dispositif d'agrément des accords permet aussi à l'Etat de s'assurer que les résultats de la négociation collective sont compatibles avec les orientations des politiques publiques en direction des personnes concernées (en l'occurrence le maintien à domicile des personnes en situation de perte d'autonomie).

La **branche de l'aide à domicile** a mis en chantier une nouvelle convention collective, unique, qui agrégera et/ou harmonisera les textes conventionnels existants. Un protocole d'accord signé en janvier 2009 précise les échéances que se sont fixés les partenaires sociaux : une signature en 2009, si possible au premier semestre.

En parallèle des travaux sur la convention collective unique, des accords continuent d'être signés, et ont été agréés et éventuellement étendus, portant en particulier sur les rémunérations (dont un accord de 2008 permettant de relever les minima conventionnels au dessus de la valeur du SMIC au 1^{er} juillet 2008), l'organisation du temps de travail, la formation professionnelle, et l'augmentation du taux des indemnités kilométriques.

S'agissant des **entreprises privées**, le débat sur le champ que devait couvrir la convention collective a considérablement ralenti la négociation jusqu'à la fin de l'année 2007. La Fédération des entreprises de services à la personne et plusieurs organisations syndicales de salariés ont néanmoins signé un protocole d'accord sur la définition du champ de la future convention collective nationale relative aux entreprises privées, accord qui a été étendu par arrêté du 1^{er} avril 2008. Ce n'est donc qu'à partir du milieu de l'année 2008 que les négociations de la convention collective elle-même ont réellement commencé. Les partenaires sociaux se sont donnés pour objectif de conclure en 2009, et ont donc annoncé une accélération du rythme des négociations (avec 3 réunions par mois).

Enfin en ce qui concerne l'emploi direct, il relève de conventions collectives : celle des salariés du particulier employeur et celle des assistantes maternelles. Une nouvelle classification des emplois dans la convention collective nationale des salariés du particulier employeur est en cours de négociation pour tenir compte des évolutions du secteur et en moderniser les emplois. La négociation collective reste également active dans le champ de la formation professionnelle : deux accords sur la formation ont été signés et étendus par arrêté. L'accord sur la formation professionnelle tout au long de la vie, signé par les partenaires sociaux de la branche le 4 février 2008 et étendu par un arrêté du 7 juillet 2008 fixe des objectifs généraux de développement de la formation dans le secteur et prévoit les modalités de couverture sociale du salarié en fonction de son statut (mono-employeur, multi-employeur, à temps complet ou partiel, etc.).

Ces démarches encouragées par l'Agence témoignent de la réelle préoccupation des partenaires sociaux d'améliorer la couverture conventionnelle des salariés du secteur conformément aux objectifs visés par la « feuille de route » et l'on ne peut que s'en réjouir, même si les délais de réalisation de ces objectifs sont plus longs que prévus.

2. LA PROTECTION SOCIALE ET LA PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

2.1. Quelques progrès dans le domaine de la protection sociale

En matière de protection sociale, l'intervention de l'Agence a permis, avec l'aide de la direction de la sécurité sociale, l'élaboration d'un décret en Conseil d'État définissant des modalités de décompte des périodes travaillées plus souples de manière à **faciliter l'ouverture des droits aux prestations de l'assurance maladie**. La publication de ce texte est intervenue en octobre 2008 (décret n°2008-1084 du 22 octobre 2008).

L'ANSP a en outre engagé des travaux avec l'ACOSS et le CNCESU afin d'améliorer la lisibilité des justificatifs de paie qui sont remis aux salariés et qui peuvent être nombreux en cas de pluralité d'employeurs. Un document récapitulatif globalisant l'ensemble des rémunérations perçues mensuellement a été élaboré : ce récapitulatif mensuel de salaire sera disponible sur Internet à partir de septembre 2009 pour les salariés connus au Centre national du CESU basé à Saint Etienne. Il facilitera les relations avec les organismes de crédit, les bailleurs et l'UNEDIC.

2.2. Des initiatives en matière de prévention des risques professionnels

Deux problématiques concernant la prévention et la sécurité au travail, identifiées lors des assises n'ont pas encore été résolues malgré une volonté partagée des partenaires sociaux.

En premier lieu, **l'organisation d'un suivi médical régulier des salariés**, problématique qui concerne l'ensemble des branches à des degrés divers, bute sur un obstacle lié à la démographie médicale. La disponibilité de médecins du travail ne permet pas aujourd'hui d'assurer le suivi médical des nombreux salariés du particulier employeur, ni d'augmenter la fréquence des visites médicales (actuellement biennales) dans la branche de l'aide à domicile. Des solutions alternatives sont actuellement explorées, y compris le recours possible à des médecins de ville.

Par ailleurs, **les modalités d'intervention d'un CHSCT dans les conditions particulières d'exercice à domicile** n'ont pas encore été définies. L'obstacle rencontré par les partenaires sociaux sur cette question est d'ordre juridique : il s'agit de trouver une solution permettant de concilier les contraintes liées à l'intervention au domicile de particuliers et la nécessité d'instaurer un minimum de suivi et de contrôle des conditions de travail des salariés. Elles pourraient prendre la forme d'un dispositif conventionnel. Les partenaires sociaux de la branche de l'aide à domicile ont inclus cette question dans leurs négociations. Ceux de la branche des entreprises de services à la personne envisagent également d'en tenir compte dans leurs négociations.

Si ces deux problématiques n'ont pas été résolues, il convient de souligner que **plusieurs initiatives ont été prises en faveur de la prévention des risques professionnels.**

Tout d'abord, dans le cadre d'un accord signé entre l'ANSP et la CNAMTS (branche ATMP), et suite à une étude de la CNAMTS sur l'accidentologie du travail dans le secteur, des **documents de prévention des risques professionnels** (chimiques et biologiques notamment) ont été réalisés et diffusés. Cette action doit se poursuivre en 2009-2010, afin de couvrir l'ensemble des risques professionnels.

La Mission nationale de la CNAMTS « Prévention des risques professionnels dans les métiers de l'aide et du soin à domicile » approfondit aujourd'hui son étude de la sinistralité dans le secteur en travaillant notamment avec les grands réseaux comme ADESSA, UNA, ADMR et FEPEM afin de réaliser un état des lieux plus fin leur permettant de hiérarchiser leurs actions. La Mission nationale élabore également des outils de prévention des risques (par exemple une grille de repérage des dangers potentiels du domicile avant intervention ; des sessions de formation sur la prévention). Ces outils sont testés localement dans un premier temps, notamment en région Languedoc-Roussillon, et ont vocation à être diffusés au réseau des CRAM une fois validés.

L'ANACT et l'UNA ont par ailleurs collaboré en vue de produire des outils de prévention des risques. Les ARACT ont réalisé des études localement, qui sont susceptibles de fournir matière à réflexion et propositions.

L'ADMR a notamment élaboré un guide « gestes et postures » à destination de ses intervenants.

En outre, l'ANSP a apporté son appui à l'initiative de la CISAP consistant à **réaliser et à diffuser des supports graphiques destinés à sensibiliser salariés et employeurs** aux gestes et techniques appropriés dans certaines activités ou situations professionnelles (entretien ménage, jardinage, petit bricolage...) pour assurer une juste qualité de prestation et impulser des rencontres échanges au sein des réseaux. Ces documents sont en cours de finalisation et seront diffusés avant la fin du 1^{er} semestre 2009.

Par ailleurs, consciente de l'enjeu en matière de santé publique que représente le **risque de pandémie grippale dans le secteur des services à la personne**, l'ANSP a initié à partir de 2007, en partenariat avec les services de l'Etat, une démarche de sensibilisation et de mobilisation des acteurs de ce secteur. Représentants des salariés et des employeurs et services de l'Etat (DILGA, DGT, DGAS, CNSA, CNAM), réunis en séminaire à 3 reprises, se sont accordés sur l'importance de se préparer à l'éventualité d'une pandémie. Deux groupes de travail ont également été mis en place, afin de déterminer les besoins et les pratiques à adopter en cas de pandémie : un groupe concernait la garde d'enfants, le second les autres activités de services à la personne. Sur la base de ces travaux, l'ANSP prendra en charge l'ingénierie de formation pour des formateurs relais (intervenants à domicile et encadrement).

Enfin, **les réseaux se sont également emparés de la problématique de la prévention.**

Les fédérations comme UNA et Adessa ont engagé des actions de sensibilisation auprès de leur réseau sur la thématique des risques, et mis en place des plans de prévention des risques professionnels (UNA). Ces démarches sont soutenues par l'Etat et la CNSA au titre de la section IV du budget de la CNSA.

Un travail a été mené par la FEPEM et ses partenaires sociaux au sein de IRCEM Prévoyance sur le thème de l'usure professionnelle. Une cellule de soutien psychologique a été mise en place.

Les échanges sur les pratiques professionnelles ont été favorisés. Dans la branche du particulier employeur, la FEPEM en partenariat avec l'Institut Fepem de l'emploi familial (IFEF) et la CNSA a ainsi mis en place des groupes expérimentaux dits Relais Assistants de vie. Il s'agit de réunions d'échanges d'expériences organisées en partenariat avec les Conseils généraux volontaires et centrés pour l'instant sur les salariés travaillant auprès de personnes âgées dépendantes bénéficiant d'un plan d'aide au titre de l'APA. Dans le cadre de son plan de modernisation, l'UNA met aussi en place des instances d'échanges sur les pratiques professionnelles.

Sur l'ensemble de ces problématiques, la volonté partagée des partenaires sociaux de progresser sur ces points doit être soulignée. Elle se traduit par des initiatives importantes des réseaux, mais achoppe parfois dans sa progression sur des éléments de contexte.

3. LA MODERNISATION DES STRUCTURES AGREES ET LA CERTIFICATION A LA QUALITE

A la suite des assises de la professionnalisation 2006, l'Agence s'est particulièrement impliquée dans le soutien aux démarches de certification de la qualité et à la modernisation des structures agréées de services à la personne.

Elle s'est en premier lieu attachée à **faire évoluer les référentiels de certification** existants de manière à les rendre parfaitement compatibles avec les nouvelles exigences posées en matière d'agrément, ainsi qu'avec les évolutions des cadres d'intervention des services d'aide à domicile intervenues depuis 2000 (loi 2002-2, création de l'APA et de la PCH, politiques d'action sociale de la CNAV et de la CNAF...), en soutenant techniquement et financièrement la démarche d'actualisation des certificateurs (SGS et AFNOR). Les référentiels actualisés, publiés au Journal Officiel, sont désormais opérationnels.

La qualité étant devenue une préoccupation réelle des structures, les efforts combinés de l'Agence et des organismes certificateurs, ainsi que, sur le champ de l'aide à domicile auprès des personnes âgées et des personnes handicapées, ceux de l'Etat, de la CNSA et de certains conseils généraux, ont d'ores et déjà **permis d'accroître très sensiblement le nombre de structures certifiées** (227 au 31 décembre 2008 – ce qui correspond à environ 500 sites – contre une trentaine de structures au début de l'année 2006).

3.1. L'apport du programme Thetis

Conformément aux objectifs fixés par la feuille de route de la professionnalisation et le contrat d'objectifs et de moyens signé avec l'État, l'Agence a initié, avec l'appui de l'Agence nationale de l'amélioration des conditions de travail (ANACT) et le concours de ses délégués territoriaux, **un programme de soutien à la modernisation des structures agréées, dénommé « THETIS »**. Ce dispositif a été déployé à partir du printemps 2008.

Dans le cadre d'une convention cadre conclu en octobre 2007, l'ANSP a délégué à l'ANACT la gestion du programme THETIS. Celui-ci a pour objectif l'accompagnement des structures agréées (entreprises et associations), sur une période de trois ans, dans les

domaines de l'organisation, des conditions de travail, de la professionnalisation et de la qualité de service rendu. Il s'adresse principalement aux structures qui ont la capacité et la volonté de s'engager dans une démarche de certification de la qualité mais peut subsidiairement concerner de petites structures confrontées aux mêmes problématiques sans pour autant être en mesure de faire face à la lourdeur et au coût de la certification.

Pour chaque structure bénéficiaire, l'accompagnement est fixé à 10 jours/consultant financés par l'ANSP au titre des actions à engager sur l'organisation, les conditions de travail, la professionnalisation et la qualité de service. A l'issue de cette période, les structures ont la possibilité de prolonger l'accompagnement pour s'engager dans la voie de la certification (5 jours complémentaires).

Pour mener ces interventions, un appel à compétences a été lancé en octobre 2007 par l'ANSP et l'ANACT afin de **recourir à des consultants habilités conjointement par les deux agences** afin de compléter les ressources de compétence disponibles dans les ARACT. La liste des consultants habilités a été mise en ligne sur le site des deux agences en novembre 2007. Parallèlement, une note circulaire de mise en œuvre de l'accord conclu entre l'ANSP et l'ANACT a été notifiée en janvier 2008 à l'ensemble des acteurs concernés. Dès fin 2007, la méthodologie CQDIS (Coûts, Qualité, Délais, Innovations, Aspects sociaux) mise au point par l'ANACT a été adaptée au secteur des services à la personne avec une expérimentation sur six structures. Puis, la mise en place de deux sessions annuelles de formation à cette méthode a permis fin 2008 de former 153 consultants et 42 chargés de mission des ARACT qui accompagnent les structures en fonction de leur choix.

Le bilan d'étape que l'on peut dresser s'avère tout à fait positif malgré un démarrage différé au printemps 2008. Au 31 décembre 2008, 166 structures ont été ou sont accompagnées :

- | 79 structures ont bénéficié d'actions individuelles,
- | 11 actions collectives ont concerné 87 structures.

332 demandes enregistrées sont en instance de conventionnement.

Le budget initial de l'Agence consacré à ce programme s'élevait à 5,19 M€ sur trois ans. Dès juillet 2008, en raison du vif succès constaté dès le lancement opérationnel du programme, avec la mobilisation en quatre mois du budget prévu pour 2008, le Conseil d'administration de l'ANSP a décidé d'accroître les moyens budgétaires consacrés à ce programme (+ 1,7 M€). En outre, compte tenu de la réactivité des structures agréées, un abondement du programme (+ 0,7 M€) a été prévu au budget primitif 2009. **Aussi sur les trois exercices 2007, 2008 et 2009, le montant du programme THETIS atteindra 7,6 M€ et devrait permettre d'accompagner environ 500 structures.**

Au-delà du programme THETIS et en complément de la politique menée par la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, l'Agence a apporté un soutien spécifique à la professionnalisation des structures d'insertion par l'activité économique dans le cadre d'une convention conclue avec la fédération COORACE afin, notamment, de favoriser la mutualisation des bonnes pratiques, la promotion de la marque « Proxim'Services » et le développement des démarches qualité.

Enfin, à travers l'action de ses délégués territoriaux, l'agence a soutenu des partenariats locaux favorisant la professionnalisation des structures.

Les actions partenariales engagées principalement avec les collectivités territoriales et leurs organismes associés (communes, communautés de communes, pays, comités de bassins d'emploi, maisons de l'emploi et de la formation, etc.) concernent les domaines du recrutement, de la VAE et la communication sur l'offre de formation. Les conditions de travail constituent un thème d'action croissant des délégués territoriaux.

3.2. Les actions spécifiques de modernisation et d'amélioration de la qualité de l'aide à domicile pour les personnes en perte d'autonomie, âgées ou handicapées

Le secteur de l'aide à domicile auprès des personnes âgées fait l'objet depuis 2002 (date de création de l'allocation personnalisée d'autonomie – APA) **d'une politique active de soutien à la professionnalisation de ses salariés et à la modernisation de ses services**, traduisant la volonté des pouvoirs publics de mettre en place une réelle politique de maintien et d'accompagnement à domicile des personnes âgées dépendantes.

C'est désormais la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) qui gère, depuis sa création en 2005, conjointement avec le ministère de la solidarité (direction générale de l'action sociale), **ce fonds de modernisation et professionnalisation, doté en 2008 de 90 M€**, dont environ 20 M€ réservé au soutien de dossiers individuels de modernisation, 20 M€ à des conventions départementales de modernisation, 10 M€ à des conventions nationales de modernisation avec les têtes de réseaux, et 17 M€ à des projets de formation diplômantes et continue des salariés du secteur. Les aides sont ouvertes à tous les acteurs quels que soient le mode d'intervention (prestataire, mandataire et emploi direct) et le statut juridique (public, associatif, privé lucratif...).

Les démarches qualité, y compris l'accompagnement des démarches vers la certification, font partie des actions pouvant être financées, de manière individuelle ou dans le cadre de conventions départementales ou nationales, au titre de la modernisation, et en constituent une part importante.

Au niveau national, l'Etat et la CNSA ont accompagné la démarche de labellisation qualité du réseau d'ADESSA de 2006 à 2008. Ils ont signé en 2008 avec les deux plus importants réseaux d'aide à domicile, UNA et l'UNADMR, des conventions pluriannuelles portant notamment sur l'accompagnement de l'ensemble des structures de leurs réseaux respectifs vers la certification qualité. Une convention ayant le même objet devrait être conclue en 2009 avec ADESSA.

Des conventions nationales ont également été signées avec d'autres réseaux, sur des objectifs plus larges (GPEC, informatisation....) (Institut Fepem de l'Emploi Familial, IDAP, Adhap...) ou sont en cours de discussion (UNCCAS familles rurales...)

4. LES MESURES EN FAVEUR DU RECRUTEMENT, DE LA FORMATION ET DE LA QUALIFICATION

4.1. Les chantiers ouverts en matière de formation initiale et d'orientation

La CPC du travail social et de l'intervention sociale a mandaté le 23 janvier 2007 un groupe de travail pour analyser **l'offre de certification de niveau V en matière d'aide et d'accompagnement social des personnes**.

Ces travaux, qui ont associé étroitement les partenaires sociaux, n'ont pu totalement produire les résultats attendus en termes de simplification du paysage des certifications. Le groupe est parvenu à identifier un socle commun de compétences mais s'est heurté à la difficulté de refonder l'architecture de diplômes récemment réformés sans les priver de leur cohérence. Le groupe devrait donc proposer à la CPC du mois de juin dans son rapport final de généraliser le système d'allègements existant déjà entre certaines certifications et de développer les dispenses d'unités de formation ou de certification. Il proposera également de réfléchir à un rapprochement des diplômes d'auxiliaire de vie sociale et d'aide médico-psychologique, ainsi qu'à un accès facilité à la formation préparant à ces diplômes pour les titulaires des autres certifications de niveau V.

S'agissant de l'encadrement intermédiaire et supérieur, l'offre de formation initiale a été enrichie par la création d'un BTS « services et prestations des secteurs sanitaire et social » (SP3S, niveau III), ciblé sur les fonctions d'encadrement intermédiaire (responsables de secteur dans l'aide à domicile, coordonnateurs d'activités sociales, gestionnaires conseillers dans les organismes de protection sociale...). Un premier bilan de ce BTS mis en place récemment pourrait être utile afin d'identifier d'éventuels ajustements qui pourraient s'avérer nécessaires. Au-delà de ce bilan, il semble nécessaire de faire connaître davantage ce nouveau diplôme.

Il convient par ailleurs de rappeler qu'en matière d'encadrement supérieur, le certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrant et responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS) a été créé par un décret du 25 mars 2004. La mission principale de responsable d'unité est l'encadrement d'une équipe, le pilotage d'actions directement engagées auprès des usagers, l'interface entre les acteurs.

La formation ou l'accompagnement à la VAE pour l'obtention du CAFERUIS ainsi que du BTS SP3S peuvent être co-financés dans le cadre de la section IV du budget de la CNSA.

De son côté, l'Agence a engagé **plusieurs actions pour favoriser le développement de l'apprentissage**. Elle a ainsi réalisé un référentiel de formation des maîtres d'apprentissage dont l'absence constitue un frein à l'émergence de cette filière de formation professionnelle. Elle a en outre élaboré plusieurs argumentaires destinés à promouvoir l'apprentissage auprès des professionnels de l'orientation, des jeunes et de leur famille et des employeurs. Elle a enfin proposé aux têtes de réseau (fédérations d'associations, fédérations professionnelles) une intermédiation auprès des Conseils régionaux afin de faciliter l'ouverture de sections d'apprentissage et, à cette fin, la mobilisation du fonds national de développement et de modernisation de l'apprentissage. **Cette offre de service n'a pas encore eu de suite** car elle requiert préalablement un recensement géographiquement assez précis des besoins et des contrats d'apprentissage que les employeurs sont

susceptibles de proposer, recensement que les têtes de réseaux ont été invitées à réaliser. Le développement de l'apprentissage se heurte également à l'absence de tradition de l'apprentissage dans le secteur sanitaire et social, et aux difficultés tenant au cadre d'accueil des apprentis (réticence notamment à faire intervenir deux personnes chez une personne que cela peut déranger).

Si le secteur associatif ne bénéficie pas de financement de l'apprentissage contrairement aux entreprises, la branche de l'aide à domicile se dit mobilisée sur la recherche d'une solution adaptée. Depuis un an, quatre expérimentations ont été mises en place par le Ministère de l'Education Nationale avec la FESP (contrats d'apprentissage) et l'UNA (contrats de professionnalisation), et ponctuellement avec l'ADMR. Le bilan n'a pas encore été réalisé.

En matière d'**orientation vers les formations initiales**, l'ANSP a collaboré avec le magazine « Imagine ton futur » dont un numéro consacré aux services à la personne a été diffusé gratuitement dans les lycées en octobre 2007. L'Agence a également élaboré dans le cadre d'un partenariat avec « Le guide de l'étudiant », un livret consacré aux métiers des services à la personne qui sera diffusé dans le courant du premier trimestre 2009. Enfin, une autre action destinée à favoriser la découverte de ces métiers est actuellement en cours. Il s'agit de la réalisation de clips vidéo qui seront proposés aux portails d'information et d'orientation nationaux et régionaux.

4.2. La formation continue et l'accès à la qualification

En ce qui concerne la formation tout au long de la vie, la mobilisation des organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) doit être soulignée. Ils ont ouvert des financements permettant, grâce à la mutualisation des moyens au sein de l'OPCA ou au recours au fonds unique de péréquation, de satisfaire les besoins des salariés et de leurs employeurs. Dans la branche de l'aide à domicile, UNIFORMATION et la CNSA (à travers la section IV de son budget) collaborent pour co-financer les actions de formation diplômante ou continue et d'accompagnement à la VAE.

Cette implication des OPCA (AGEFOS-PME pour les particuliers employeurs, OPCALIA pour les entreprises privées du secteur et UNIFORMATION pour le secteur de l'économie sociale), fortement encouragée par l'Agence, illustre bien la prise de conscience des enjeux de la formation professionnelle dans le secteur.

L'Agence a acquis le droit d'usage de certains référentiels de formation qu'elle a fait développer, ou au développement desquels elle a participé (maîtres d'apprentissage, module d'insertion dans les services à la personne). Ces référentiels seront mis dans le courant de l'année 2009 à la disposition des organismes de formation afin qu'ils puissent utilement proposer ces formations dans leur offre.

L'accès à la qualification par la validation des acquis de l'expérience (VAE) a sensiblement progressé. En 2007, le nombre de validations obtenues sur les titres les plus sollicités (DEAVS, assistant de vie aux familles, CAP petite enfance) a augmenté de plus de 15 % par rapport à 2006. **Cependant, parallèlement à ce bilan quantitatif très positif, de nouvelles problématiques émergent et appellent une réponse.**

L'accès à la VAE est difficile pour les salariés du particulier employeur, et pour les salariés multi-employeurs.

En outre, les personnes n'obtenant qu'une validation partielle ne bénéficient aujourd'hui d'aucun accompagnement vers les modules de formation complémentaires dont ils auraient besoin. Le comité interministériel pour le développement de la VAE a identifié cette problématique et préconisé l'expérimentation d'un système de « référent unique ». Il permettrait au candidat d'être suivi par une même personne depuis la phase d'information/conseil jusqu'à la validation totale. Dès 2009, dans la branche des salariés du particulier employeur, pour certaines certifications délivrées par l'IFEFF, un accompagnement du Livret I jusqu'à passage devant le jury sera offert aux candidats.

Enfin, il est difficile de recruter des professionnels pour participer à des jurys en raison du défraiement peu incitatif qui leur est proposé. Le ministère de la Fonction publique mène un travail de refonte du décret de 1956 régissant la rémunération des membres de jurys. Ce travail devrait aboutir en 2009 pour une application en 2010.

L'Agence a également cherché à favoriser l'accès à la qualification en soutenant la démarche du Comité national de coordination et d'évaluation des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (CNCEGEIQ) avec lequel elle a passé une convention de partenariat. Cette piste n'a cependant pas à ce jour donné de résultats probants.

En revanche, l'Agence a pu finaliser, dans le cadre d'un partenariat avec l'Association pour la formation professionnelle des adultes, la mise au point d'un module **d'insertion dans les services à la personne (MISAP) destiné aux demandeurs d'emploi**.

Elle a également initié, à titre expérimental, en partenariat avec l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, la direction de l'accueil, de l'intégration et de la citoyenneté du Ministère de l'immigration et l'IDAP **une action de pré-qualification ouverte à distance dite « Français Langue Etrangère »** qui sera mise en œuvre de manière opérationnelle en 2009. Ce programme vise à améliorer les capacités de communication des salariés et doit leur permettre d'acquérir une certification du secteur afin de favoriser leur professionnalisation et leur entrée dans des parcours formatifs et/ou de VAE. Il comporte des supports de formation adaptés en ligne et sur papier, et prévoit un accompagnement par des relais de proximité.

De son côté, la Branche des salariés du particulier employeur a engagé une démarche de même nature en cofinancement avec l'ACSE, afin de construire une offre de formation pré-qualifiante. Par ailleurs, un travail de refonte des certifications de la branche des salariés du particulier employeur a également été conduit par la CPNEFP et fait l'objet d'une instruction par la commission nationale des certifications professionnelles.

4.3. La question du recrutement au cœur des plans métiers lancés en 2008

Les forts besoins de recrutement dans le secteur social et médico-social pour les prochaines années, notamment pour permettre le maintien à domicile des personnes en situation de perte d'autonomie, ont justifié le lancement de démarches dont les objectifs convergent avec ceux de l'Agence.

Ainsi le plan des métiers au service des personnes âgées et handicapées, lancé en mars 2008 par Valérie Létard, secrétaire d'Etat à la solidarité, a pour objectif de répondre aux besoins croissants de recrutement et de formation de professionnels accompagnant ces publics, à domicile ou en établissement. 3 expérimentations sont menées en région : Alsace, Centre et Nord-Pas-de-Calais. Des conventions cadres Etat-CNSA-Conseils régionaux prévoient la mise en place d'actions innovantes, avec un important soutien financier de la CNSA. Un comité assure le suivi de ces expérimentations et en produira un bilan fin 2009. Il sera ensuite décidé de généraliser ou non ces mesures.

Un plan des métiers de la petite enfance a également été lancé en décembre 2008 par la secrétaire d'Etat chargée de la famille. Il vise à valoriser les professions de la petite enfance, à augmenter la formation dans le domaine et à développer ainsi l'offre d'accueil. Une région est chargée d'expérimenter le dispositif, qui sera évalué fin 2009.

CONCLUSION

Deux ans après les premières Assises de la professionnalisation, les mesures prises et les initiatives des différents acteurs témoignent de la dynamique qui est engagée et du consensus formé autour de l'importance de la professionnalisation des services à la personne.

Le rendez-vous des Assises 2009 constitue une nouvelle occasion de s'interroger sur les facteurs de blocage et la façon de les surmonter, et sur les nouvelles pistes à envisager pour faire progresser la professionnalisation.