



## RÉGIONS REPRÉSENTÉES

- NORD - PAS DE CALAIS
- PICARDIE
- BASSE-NORMANDIE
- HAUTE-NORMANDIE
- ÎLE-DE-FRANCE
- CENTRE
- DOM-TOM

**1<sup>RE</sup> RENCONTRE INTERRÉGIONALE**  
MERCREDI 6 MAI 2009, À PARIS



Après trois ans, les Assises de la professionnalisation organisées par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) tirent un premier bilan du chemin parcouru depuis 2006 et ouvrent les portes vers une dynamique d'avenir.

### UNE COUVERTURE CONVENTIONNELLE ENCORE CONTRASTÉE

Les négociations avancent à un rythme plus lent que prévu. L'objectif est d'aboutir à une convention collective unique à terme. Pour la branche de l'aide à domicile, les partenaires sociaux envisagent de parvenir à un accord cette année.

Des accords ont été signés. Ils portent en particulier sur les rémunérations, l'organisation du temps de travail et la formation professionnelle. Les conventions collectives sont des outils de professionnalisation.

### UNE PROTECTION SOCIALE EN PROGRÈS

Un décret a facilité l'ouverture de droits aux prestations de l'Assurance maladie. Cependant, en matière de prévention des risques professionnels, deux problématiques ne sont pas encore résolues : **la mise en place d'un suivi médical régulier des salariés**, qui concerne l'ensemble des branches. C'est essentiellement dû à l'insuffisance des effectifs des médecins du travail. La deuxième problématique non résolue, qui est dû davantage à une contrainte d'ordre juridique, est de savoir comment définir des modalités d'information d'un CHSCT.

**Du côté des « assureurs », on dresse un tableau très sombre :** il faudrait connaître l'ensemble des activités couvertes. On peut considérer que **la « sinistralité » de l'activité est mauvaise**, mais les statistiques sont très aléatoires.

Il faut donc travailler sur la prévention : informer les salariés par des messages très simples, les former sur les risques professionnels.

### CONCERNANT LA MODERNISATION DES STRUCTURES

Les efforts de l'ANSP et des organismes ont permis d'accroître significativement le nombre de structures certifiées. Un programme de soutien à la modernisation, dénommé THETIS, a été déployé à partir du premier semestre 2008.

Devant le succès qu'il a remporté, l'ANSP a décidé d'accroître les moyens budgétaires envers ce programme. La démarche de certification est très enrichissante pour l'entreprise.

### CONCERNANT LA FORMATION

L'ANSP encourage le développement de l'apprentissage, notamment par l'élaboration d'un référentiel de formation des maîtres d'apprentissage.

La DGAS rappelle son rôle dans les services à la personne et ses efforts pour la qualification et la professionnalisation. Des diplômes d'État comme le BTS « SP3S » et des formations internes dans toutes les branches se sont développées ces derniers mois pour permettre aux salariés et à leurs encadrants de connaître les spécificités de leurs missions. Ces actions ont connu des résultats positifs puisque **la VAE a connu un fort succès quantitatif en 2007 et 2008.**

## VERS DE NOUVEAUX PROJETS

CATHERINE THIRIEZ

Directrice adjointe DRTEFP Nord/Pas de Calais

→ PROFESSIONNALISER LES SERVICES

Le Nord-Pas-de-Calais a mis en place un plan régional d'aide à domicile. L'objectif est d'améliorer la connaissance des besoins en emplois et en compétences, de professionnaliser les services, de développer les compétences des intervenants et d'améliorer les conditions d'emploi.

Il s'agit également de répondre aux besoins de recrutement dans les établissements et les services et de **contribuer à l'intégration des personnes handicapées dans l'emploi.**

La DRTEFP a constaté un contexte assez difficile. Le maintien à domicile des personnes malades, âgées ou handicapées dépendantes constitue un axe fort des politiques publiques. Les aides à domicile doivent présenter des compétences adaptées à des situations délicates et articuler leurs pratiques avec d'autres personnels qui interviennent également auprès de la personne handicapée ou âgée (infirmières, assistantes sociales...). **Il s'agit d'un domaine très concurrentiel** entre le secteur associatif, le secteur lucratif et l'emploi direct. Il est donc difficile de mettre en place une stratégie de développement.

Ce plan vise à coordonner l'action de l'ensemble des acteurs (publics, privés, partenaires sociaux), à renforcer les pratiques de GPEC dans les structures, et à améliorer les conditions de travail.

Des actions de formation ont d'ores et déjà démarré, qui visent à une qualification des intervenants pour une prise en charge adaptée des personnes handicapées (savoir, par exemple, repérer les différents handicaps). Il s'agit également d'aider les responsables des structures à organiser de façon ciblée l'intervention à domicile.

La CRAM Nord Picardie participe également à ce projet en mettant en place des formations pour les salariés accompagnant les personnes âgées et pour la prévention des accidents à domicile. Ceci est un volet très important, étant donné **le grand nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles dans ce secteur.** Il faut enfin prendre en compte la surcharge émotionnelle très forte des salariés, compte tenu du public avec lequel ils travaillent.

La pierre angulaire du plan régional d'aide à domicile va être la mise en place d'un ADEC (accord de développement d'emplois et de compétences). Il s'agit de formations qualifiantes de 35 h minimum.

## DES PARCOURS D'EMPLOI DURABLE

AUDE BUSSON

Directrice du Pôle emploi

→ DE NOUVELLES FORMES DE RECRUTEMENT

Paris compte une soixantaine de conseillers spécialisés dans le recrutement dans le domaine des services à la personne. En 2007, Pôle emploi a enregistré et pourvu 12 000 offres d'emploi (garde d'enfants, aides ménagères...).

Au-delà des modalités classiques de recrutement, **Pôle emploi dispose d'outils qui sont particulièrement adaptés à ce secteur.**

Tout d'abord, les recrutements par simulation, méthode qui permet de **lutter contre les discriminations à l'embauche**, en sortant du classique recrutement sur diplôme ou expérience. Le candidat est mis en situation. Cette méthode présente également l'avantage **de pallier le manque de candidats et permet l'embauche immédiate.**

Ainsi, les candidats sont-ils soumis à un certain nombre d'exercices, qui les mettent en situation de démontrer des compétences (organisa-

tion du travail, classement des tâches par ordre de priorité, gestion des imprévus, sécurité...). **Il s'agit d'exercices très pratiques.** Les candidats qui sont les mieux notés sont ensuite présentés aux employeurs potentiels. C'est une méthode très souvent utilisée dans le cadre des services à la personne, qui est également utilisée sur les plate-formes de vocation.

Ensuite, il existe la passerelle entreprise. Il s'agit d'un partenariat avec plusieurs employeurs qui assure un très bon taux d'accès à l'emploi : sur deux candidats présentés, un est recruté. Suite à ce recrutement, une formation modulaire de 300 heures, contenant le cas échéant **un volet linguistique**, est proposée à l'employé, et financée par Pôle emploi à hauteur de 3 600 euros. Au-delà de cette formation, il y a l'embauche, promise par l'employeur dès le départ. Cette embauche doit être de six mois minimum et de 20 h minimum par semaine.

Enfin, il y a le job dating, qui permet de faire venir dans les locaux de Pôle emploi les employeurs et les candidats. Le job dating présente l'énorme avantage d'éviter le barrage téléphonique ! Les candidats ont été sélectionnés en amont. Cette forme de recrutement convient également très bien aux particuliers (10 % des offres gérées par Pôle emploi) car cela leur évite de recevoir des inconnus à leur domicile.

### DOMINIQUE LELONG

Adjointe au maire de Nogent-sur-Oise

#### → ECHANGES CITOYENS

Les plans locaux d'insertion pour l'emploi ont pour objet de réinsérer un public en grande difficulté. L'aide qui lui est apportée lui permet petit à petit de se réinsérer. On note une appétence de la part de ce public pour les métiers du service à la personne. Ainsi, pour les jeunes de moins de 25 ans, un réseau d'échanges citoyens a été mis en place. Les jeunes qui par exemple veulent passer leur Bafa donnent du temps à des personnes âgées qui souhaitent apprendre à se servir d'un ordinateur. En échange, la ville de Nogent-sur-Oise subventionne une partie de leur Bafa.

### FLORENCE LÉCLUSE

Secrétaire générale de la fédération Coorace

#### → VERS DES EMPLOIS DURABLES

Là aussi, il s'agit de structures d'insertion par l'activité économique. 300 associations intermédiaires mettent à disposition des personnes en grande difficulté en les salariant auprès d'entreprises, de collectivités et de particuliers.

Les premières associations de service à la personne ont vu le jour en 1992. On en recense 50 dans la fédération nationale, qui emploient 3 000 salariés d'aide à domicile. Ces associations sont des passerelles entre les salariés en insertion et les particuliers. **L'objectif est de les amener vers des emplois durables.**

COORACE est une association intermédiaire qui va créer un « proxim'service » sur un bassin d'emploi donné, mettre à disposition les salariés en insertion pendant une certaine période en augmentant petit à petit leur temps de travail. Quand la personne a acquis certaines compétences et la capacité de travailler de manière durable, elle est salariée en CDI dans l'association de services à la personne. Les temps complets sont relativement rares, environ 60 %.

Les associations en tirent deux bénéfices : elles repèrent des personnes intéressées par le secteur des services à la personne et pallient la pénurie de main d'œuvre.

## DES FORMATIONS ADAPTÉES

### BRUNO PÉPIN

Directeur adjoint DDTEFP Indre-et-Loire

#### → LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Il existe un outil qui s'appelle le contrat de professionnalisation, adapté au recrutement dans le secteur des services à la personne. C'est un contrat spécifique, qui permet au salarié d'accéder à une qualification professionnelle, en lui proposant une double formation théorique et pratique. Peuvent y prétendre : les jeunes de 16 à 25 ans, les demandeurs d'emploi de plus de 26 ans et les bénéficiaires de contrats aidés.

L'ensemble du secteur des services à la personne peut conclure des contrats de professionnalisation, dans le cadre de CDI, ainsi qu'à temps partiel. Ce type de contrat permet également de renforcer le tutorat, afin de **contrer le sentiment d'isolement que ressentent les salariés** de l'aide à domicile. Enfin, on peut aussi travailler sur le remplacement des salariés qui partent en formation, sur **le principe de l'alternance**.

### CHRISTINE MOISAN

Chargée de projet VAE

Maison de l'emploi de Paris

#### → LA VAE UNE PROCÉDURE ADAPTÉE AU SECTEUR

La VAE (validation des acquis de l'expérience) n'est pas une formation, mais une deuxième voie d'accès à la certification. C'est un droit pour toute personne active. L'intérêt de la VAE dans le secteur des services à la personne est indéniable.

Aujourd'hui, on voit que le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) est obtenu dans les mêmes proportions par la formation initiale que par la VAE. La VAE peut notamment aider ces personnes peu qualifiées à revenir sur le marché du travail et à se réapproprier des compétences.

Mais **obtenir un diplôme par la VAE reste une procédure longue et complexe**, semée d'embûches pour ce public peu qualifié ou arrivé en France récemment.

### GUY LOUDIÈRE

Directeur du développement et de l'ingénierie pédagogique du CFA Alençon

#### → MIEUX VENDRE LES SERVICES À LA PERSONNE AUPRÈS DES JEUNES

L'association service à la personne/apprentissage n'est pas rentrée dans les mœurs. Un CFA spécifique, toujours unique en France, a donc été créé.

La recette fonctionne avec trois ingrédients : un jeune, un employeur et un maître d'apprentissage. **Et le parcours du combattant** commence là ! On constate un déficit d'information chez les jeunes. Ceux-ci envisagent des carrières sanitaires et sociales mais ignorent qu'elles peuvent se dérouler dans le secteur des services à la personne.

Il faut vendre les services à la personne auprès des jeunes. Toutefois, tous ne pourront pas avoir accès à l'apprentissage, la décision revenant à l'employeur.

Le CFA d'Alençon forme une soixantaine de jeunes par an. Un protocole expérimental est mis en place, qui prévoit un binôme de un à deux mois avec le jeune et son maître d'apprentissage. Puis, petit à petit, des missions sont confiées à l'apprenti.

L'apprentissage est une aide à l'autonomie. Un jeune de 18 ans en apprentissage gagne 800 euros nets par mois, ce qui peut lui permettre par exemple d'acheter rapidement sa première voiture. **La mobilité, surtout en zone rurale, est un atout.**

L'insertion après l'apprentissage est indéniable : 90 % des 325 jeunes ont un emploi six mois après la fin de leur apprentissage. La plupart d'entre eux travaillent entre 30 et 35 heures. Cette année d'apprentissage a permis à l'entreprise de faire connaissance avec son apprenti en lui donnant des heures de travail.

Le taux de rupture entre un jeune et son entreprise est extrêmement faible (3%). On peut très bien former des jeunes à travailler auprès de personnes dépendantes. Ces dernières acceptent bien le binôme. Certes, l'organisation est délicate, mais avec un planning annuel bien arrêté, le jeune peut tout à fait se rendre au CFA une semaine par mois et être remplacé auprès de la personne dépendante.

Il est possible de **développer une politique d'apprentissage** en France. On devrait pouvoir former 1 000 apprentis en 2010. L'ANSP s'est d'ores et déjà investie dans la valorisation de l'apprentissage.

## ANNE-MARIE BESSE

Directrice-fondatrice IDAP

### → UNE FORMATION SPÉCIFIQUE EN TERMES DE PRÉ-REQUIS POUR ACCÉDER À DES FORMATIONS QUALIFIANTES

Integradom est un programme destiné aux personnes d'origine étrangère ne parlant pas bien le français. Il s'agit de permettre aux primo arrivants et aux étrangers déjà installés en France d'accéder durablement aux métiers des services à la personne ; **et de rendre les salariés plus performants** en améliorant leur capacité à communiquer en langue française.

Ce programme sera terminé en décembre 2009, et opérationnel d'abord en Ile-de-France puis dans le Nord et en PACA. Le choix a été fait de se resserrer sur quatre métiers de services à la personne qui connaissent des difficultés de recrutement : l'accompagnement de personnes dépendantes, la garde d'enfants, les activités de ménage et de repassage et, enfin, celles de bricolage, jardinage et gardiennage.

L'originalité pédagogique du programme est d'utiliser les nouvelles technologies. Internet permet une grande souplesse d'utilisation (pas de contraintes spatiales ou temporelles). **Le stagiaire peut se connecter et recommencer les exercices autant de fois qu'il le souhaite.** Enfin, cela présente également l'avantage de développer son autonomie.

## QUELLE IMAGE LES ENSEIGNANTS ET LES COLLÉGIENS ONT-ILS DES MÉTIERS DES SERVICES À LA PERSONNE ?

Présentation d'une étude réalisée par Nathalie Vendrand d'Imagine ton futur sur la demande de l'ANSP

Le secteur est bien connu des enseignants pour son fort potentiel en termes d'emplois. En revanche, les enseignants identifient essentiellement les métiers de soins aux personnes handicapées ou âgées.

Tous les autres métiers comme l'aide informatique, le bricolage, le jardinage sont totalement méconnus des enseignants. C'est la vraie problématique des métiers que couvrent les services à la personne. **On a du mal à associer services à la personne avec certains métiers/secteurs.**