



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 5618

Texte de la question

M. Bernard Gérard attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité sur le développement important des services d'aide à la personne. Alors que ce secteur est celui qui a connu la plus forte croissance ces dernières années et qu'il représente un important gisement d'emplois, se pose la question de la professionnalisation de ces emplois qui exigent des capacités spécifiques, notamment à l'égard des personnes âgées. Il est en effet à craindre que des personnes sans aucune formation particulière ne créent des sociétés de services aux personnes dans un but exclusivement lucratif, au mépris des besoins réels des publics auxquels elles s'adressent. Dans un contexte de concurrence accrue, le risque est grand de voir les opérateurs s'engager dans une logique de prix cassés, proposant de multiples prestations (aide à domicile aux personnes fragilisées, jardinage, soutien scolaire à domicile, garde des enfants, etc.) dans un manque total de visibilité, sans aucun souci de qualité ou d'accessibilité des services, à l'inverse des garanties que peuvent offrir, par exemple, les CCAS. Il insiste donc sur la nécessité de mettre en place des outils d'évaluation et de contrôle de ces sociétés, et lui demande quelles mesures il entend prendre en ce sens.

Texte de la réponse

La professionnalisation du secteur des services à la personne constitue un objectif et une mission prioritaire de l'Agence nationale des services à la personne (ANSP). Ainsi, un travail d'analyse de l'existant a débuté dès janvier 2006. Afin d'en organiser les modalités de mise en oeuvre d'actions en matière de professionnalisation, l'ensemble des acteurs de la formation, les organismes collecteurs paritaires agréés, les régions, mais également l'ensemble des opérateurs de services à la personne se sont réunis lors d'Assises de la professionnalisation, interrégionales dans un premier temps, associant les acteurs dans leur diversité. Ces assises locales ont débouché sur une réunion nationale à Paris le 13 décembre 2006. Ainsi, s'appuyant sur les travaux régionaux, une « feuille de route » partagée a pu être établie, préconisant un certain nombre de mesures concrètes, ainsi que les actions à engager dans les deux ans à venir. Parmi ces préconisations, on peut citer l'engagement des partenaires sociaux à discuter des améliorations à apporter aux garanties collectives (conditions de travail, organisation du travail, paritarisme, etc.) par des accords de branche. Il convient également de souligner les engagements de l'ANSP, en lien avec les directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, en matière de production de données statistiques visant à améliorer la connaissance du secteur et de ses évolutions, ainsi qu'en matière de réflexions à engager sur les pratiques du secteur des services à la personne (suivi médical, interventions en binômes, mise en place de groupes d'analyse et d'échange sur les pratiques professionnelles, etc.). Des actions de valorisation de l'image des métiers de services à la personnes sont mises en oeuvre, afin de renforcer l'attractivité de ces métiers (développement de l'information sur les métiers, favoriser l'orientation vers les formations initiales, mise en place d'une campagne nationale de communication en septembre 2007). L'ANSP a récemment signé une convention avec l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT), afin d'engager des actions en matière d'accompagnement des structures de services à la personne et d'amélioration des conditions de travail de leurs salariés. Enfin, des actions en matière de renforcement de l'accompagnement à la validation des acquis

de l'expérience (VAE) vont être également engagées. Ces travaux s'étalant sur la durée (négociation avec les acteurs du secteur notamment), les résultats seront disponibles en 2008.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Gérard](#)

Circonscription : Nord (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5618

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5956

Réponse publiée le : 19 février 2008, page 1436