



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 66188

Texte de la question

M. Michel Grall appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le nécessaire développement des services à la personne. En effet, depuis une vingtaine d'années, le secteur des services à la personne connaît un développement important sous les effets d'une demande croissante de service, en provenance principalement des personnes âgées ou des familles dont les conjoints travaillent, ou sous l'effet d'incitations fiscales. Pourtant ce secteur des emplois familiaux, créateur d'emplois, est confronté à un manque de professionnalisation. Le rapport du CES indique que le niveau de rémunération est faible, les emplois occupés le sont souvent à temps partiel, les horaires sont fractionnés, les salariés cumulent souvent plusieurs emplois. De plus, la formation initiale demeure insuffisamment développée. Seulement quelques diplômes sont prévus, notamment celui d'auxiliaire de vie, le CAP petite enfance. Hormis les activités de soins, aucune qualification préalable n'est requise pour les intervenants à domicile. La professionnalisation des services à la personne apparaît comme une véritable nécessité. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui faire savoir si des mesures sont susceptibles d'être prises dans ce sens.

Texte de la réponse

Parmi les vingt et une activités définies à l'article D. 7231-1 du code du travail permettant d'exercer dans les services à la personne à domicile, plusieurs ne demandent pas de qualifications particulières, le Gouvernement n'ayant pas voulu exiger des conditions de diplômes pour ce type de service. Toutefois, afin de favoriser le développement des emplois du secteur, un nombre important de certifications professionnelles de niveau V ont été mises en place visant des emplois pouvant être exercés dans le secteur des services à la personne. Les ministères certificateurs (affaires sociales et santé, éducation nationale, emploi, agriculture, jeunesse et sports) ont progressivement ouvert leurs diplômes à la validation des acquis de l'expérience. Le nombre de candidats n'a cessé d'augmenter au cours des années ; le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale, le titre professionnel assistant de vie aux familles, le CAP petite enfance, le diplôme professionnel d'aide-soignant, sont ainsi les diplômes les plus délivrés par la voie de la validation des acquis de l'expérience. Dans le même temps, ces ministères certificateurs ont élaboré des passerelles entre leurs diplômes ou titres professionnels afin de faciliter les parcours professionnels. Par ailleurs, le plan II des services à la personne présenté par le secrétaire d'État chargé de l'emploi le 24 mars 2009 comprend des dispositions allant dans le sens d'une amélioration de la qualité des emplois et de la formation. La quatrième mesure de ce plan vise ainsi à renforcer l'offre de services de Pôle emploi dans les services à la personne. Il s'agit de mieux valoriser les métiers auprès des demandeurs d'emploi et d'améliorer la pertinence des prestations et formations proposées par Pôle emploi, d'augmenter la satisfaction des entreprises et la part de marché de Pôle emploi et d'expérimenter des démarches innovantes dans le domaine du particulier employeur. La sixième mesure du plan vise à développer les actions de formation des salariés. Les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) seront incités à cofinancer le développement de la formation des salariés en capitalisant sur les expérimentations en cours menées par la Fédération des entreprises des services à la personne. Un plan d'action détaillé sur le développement de l'emploi et ses compétences sera élaboré à partir d'une étude financée par le ministère en charge de l'emploi en concertation

avec les partenaires sociaux. La création d'un pack formation des services à la personne afin de mieux informer, orienter, accompagner et former les candidats vers les métiers des services à la personne, est également prévue. Enfin la simplification de l'offre de certification va être engagée avec un développement accru de la validation des acquis de l'expérience (VAE) pour atteindre un objectif de 15 000 personnes bénéficiant de la VAE en 2010. La septième mesure vise, pour sa part, à promouvoir la structuration de l'emploi direct et la professionnalisation en expérimentant la création de « centres de ressources ». Ces centres seront des structures qui mettront en relation les particuliers employeurs et les salariés et qui auront vocation à assurer la gestion administrative des contrats de travail pour le compte des particuliers employeurs, à mutualiser des services de conseil afin de sécuriser la relation de travail, à faciliter la prise en compte de droits et obligations en matière de formation professionnelle, de suivi médical, de prévention des risques professionnels, accompagner les parcours de VAE. Ces structures assureront un réel accompagnement des particuliers employeurs et leur offriront, sans pour autant se substituer à eux, des prestations et services d'appui auxquels ils n'ont pas accès aujourd'hui. Parallèlement, elles contribueront à l'amélioration des conditions d'emploi et de formation des salariés. La mise en oeuvre sera pilotée par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) : rédaction d'un cahier des charges national par l'ANSP, en concertation avec les acteurs, mise en place des campagnes de communication en direction des particuliers employeurs, élaboration d'une convention entre l'ANSP et la FEPEM (Fédération nationale du particulier employeur) en vue d'inciter les particuliers employeurs à adhérer à ce nouveau dispositif (notamment par la prise en charge de la première année d'adhésion par l'ANSP), et en élargissant progressivement la gamme de services des centres. L'objectif est de lancer l'expérimentation sur au moins cinq centres et de valider ainsi les apports de ces centres pour les employeurs et les salariés : meilleure information des employeurs sur les droits des salariés et offre de services pour mettre en oeuvre ces droits ; meilleure prise en compte des droits du salarié, notamment en termes de droits et d'accès à la formation. L'ensemble de ces mesures ont fait l'objet de cinq réunions interrégionales organisées par l'Agence nationale des services à la personne (le 6 mai à Paris, le 14 mai à Marseille, le 18 mai à Metz, le 28 mai à Toulouse et le 2 juin à Nantes), ainsi que d'une réunion nationale des Assises de la professionnalisation, le 23 juin dernier à Paris, afin de mobiliser l'ensemble des acteurs du secteur sur ces objectifs.

Données clés

Auteur : [M. Michel Grall](#)

Circonscription : Morbihan (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66188

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 décembre 2009, page 11604

Réponse publiée le : 26 janvier 2010, page 851