



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 69128

Texte de la question

Mme Arlette Franco appelle l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur la situation du secteur de l'aide à domicile. Ce secteur en plein essor connaît une demande de plus en plus forte. Plus de trois millions et demi de foyers font appel à des professionnels pour les accompagner dans les tâches de la vie quotidienne ou pour accomplir ces tâches à leur place. Pourtant, ce secteur dynamique et créateur d'emplois est confronté à un manque de professionnalisation de ces emplois et à des conditions de travail peu attractives. Le niveau de rémunération est faible et les salariés sont souvent amenés à cumuler plusieurs emplois. Aussi, elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin d'instaurer une politique de rémunération correcte pour les professionnels du secteur et encourager le développement des services à la personne.

Texte de la réponse

Le secteur des services à la personne a employé 1,974 million de personnes physiques en 2008 (ce qui représente près de 850 000 personnes en équivalent temps plein). Le nombre total d'heures travaillées augmente à un rythme annuel de près de 4 % depuis le Plan I de développement des services à la personne, dit Plan Borloo, en 2005. Afin de pérenniser cette tendance, en renforçant l'attractivité des métiers et la qualité de ces services, le Gouvernement a mis l'accent sur la professionnalisation du secteur. Elle vise l'amélioration des conditions d'emploi et des conditions de travail de ces deux millions de salariés, ainsi que la modernisation des structures. En effet, le faible niveau de qualification des salariés du secteur des services à la personne est un sujet important qui pose effectivement la question de l'adéquation entre les compétences des personnes qui exercent une activité dans ce secteur et les besoins de la population. Ce secteur fait donc l'objet d'une attention toute particulière de la part du Gouvernement, notamment du ministère de l'éducation nationale et de la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), car la marge de progrès du secteur est encore forte. Les prestations rendues doivent répondre à des attentes qualitatives plus fortes ou à des attentes nouvelles ou latentes par la création de nouveaux services. Enfin, la confiance des clients est cruciale pour le développement de ces services, tout particulièrement lorsqu'ils concernent des personnes vulnérables. Ainsi plusieurs mesures ont été prises en ce sens : le Gouvernement a fait du sujet de la formation continue des salariés une des cibles importantes du Plan II des services à la personne présenté par le secrétaire d'État chargé de l'emploi le 24 mars 2009. Ce Plan II comprend plusieurs dispositions allant dans le sens d'une amélioration de la qualité des emplois et de la formation. Plusieurs initiatives nouvelles permettent de mettre en oeuvre une politique de qualité : il s'agit tout d'abord d'inciter les acteurs à développer les actions de formation des salariés (mesure n° 6) : la formation rémunérée est un droit qui doit être effectif. L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) incitera les partenaires sociaux et les organismes paritaires collecteurs agréés à financer la formation des salariés du secteur ; il s'agit ensuite de structurer et de professionnaliser l'emploi direct : l'expérimentation de « centres de ressources » permettra de faciliter les rencontres employeurs directs/intervenants potentiels et d'inciter les intervenants à exercer leur droit de formation rémunérée ; enfin, la création d'un baromètre de la professionnalisation comportant un certain nombre d'indicateurs alimentés par des données multiples, permettra au ministère de l'éducation nationale et à la DGEFP de suivre, dans la durée, les efforts entrepris et leurs retombées concrètes pour les salariés. À la demande du Gouvernement, l'ANSP

conduit et soutient les actions de professionnalisation dans le secteur des services à la personne, notamment à travers les Assises nationales de la professionnalisation engagées sur quatre ans (2009-2012). Il s'agit, en particulier, d'harmoniser la couverture conventionnelle des salariés, de promouvoir la certification qualité des structures, de favoriser la formation et le développement de la formation en alternance. Tous les acteurs ont été mobilisés autour de ces objectifs grâce à cinq réunions régionales au premier semestre 2009 et à une réunion nationale de conclusions qui s'est tenue le 23 juin 2009 à Paris. Dans la continuité des engagements pris entre les différents acteurs du secteur lors des Assises de la professionnalisation du 23 juin 2009, un appel à projets a également été lancé au dernier trimestre de l'année 2009 par l'ANSP. Son objectif vise à améliorer la qualité des emplois et la qualification des intervenants pour permettre de répondre aux exigences de qualité de service attendue des bénéficiaires.

Données clés

Auteur : [Mme Arlette Franco](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69128

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 janvier 2010, page 516

Réponse publiée le : 16 mars 2010, page 3088