



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## services à la personne

Question écrite n° 96122

### Texte de la question

M. Patrick Beaudouin interroge M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur la professionnalisation des services à la personne. Avec plus de 390 000 emplois créés depuis 2005, les services à la personne constituent un secteur extrêmement dynamique. Son potentiel de développement demeure considérable, compte tenu, notamment, de la démographie, avec le vieillissement de la population et le maintien d'une natalité forte. Le rapport Les métiers en 2015, publié par le Centre d'analyse stratégique et la DARES, chiffre ainsi à 350 000 le nombre d'emplois qui pourraient être créés d'ici 2015 pour la prise en charge des enfants en bas âge, des personnes handicapées et des personnes âgées. Les services à la personne pourraient répondre à cette forte demande. Cependant, ils souffrent encore d'une image négative. Une enquête du CROCI a montré que 57 % des entreprises de service à la personne rencontraient des difficultés pour embaucher. La réponse passe par une plus grande professionnalisation de ces métiers. La professionnalisation est aussi nécessaire pour offrir des services de qualité aux personnes âgées ou handicapées dépendantes (aide à domicile, accompagnement dans la mobilité). C'est pourquoi il lui demande quelles mesures il entend prendre pour développer la formation à ces métiers, en particulier les formations qualifiantes.

### Texte de la réponse

Le secteur des services à la personne (SAP) constitue effectivement un fort gisement d'emplois pour l'économie française en apportant des réponses aux besoins en termes de garde d'enfants et d'accompagnement des personnes fragiles. 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 des salariés, ainsi que la modernisation des structures. En effet, le faible niveau de qualification des salariés du secteur des SAP 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, car la marge de progrès du secteur en termes de professionnalisation est encore importante. Les prestations rendues doivent répondre à des attentes qualitatives plus fortes, la confiance des clients est en effet cruciale pour le développement de ces services, tout particulièrement lorsqu'ils concernent des personnes vulnérables. Le Gouvernement a fait du sujet de la formation continue des salariés un des objectifs importants du Plan 2 des SAP présenté par le secrétaire d'État à l'emploi en mars 2009. Ce plan comprend plusieurs dispositions allant dans le sens d'une amélioration de la qualité des emplois et de la formation. Il s'agit tout d'abord d'inciter les acteurs à développer les actions de formation des salariés : la formation rémunérée est un droit qui doit devenir effectif. L'Agence nationale des services à la personne (ANSP) s'emploie à inciter 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 » permet de faciliter les rencontres employeurs directs/intervenants potentiels et d'inciter les intervenants à exercer leur droit de formation rémunérée. Trois centres de ressources ont été créés

en 2010 au Puy-en-Velay, à Lille et à Paris. Deux autres sont en cours de création à La Réunion et dans les Pyrénées-Atlantiques. À la demande du Gouvernement, l'ANSP conduit et soutient les actions de professionnalisation dans le secteur des SAP, 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. Dans la continuité des engagements pris par les différents acteurs du secteur lors des assises de la professionnalisation, un appel à projets a été lancé par l'ANSP dont les objectifs étaient d'améliorer la qualité des emplois et la qualification des intervenants. Une sélection a porté en 2010 sur 29 projets locaux ou nationaux qui visent à développer, par exemple, des plate-formes de professionnalisation délivrant des formations certifiées ou qualifiantes ou à favoriser la création de sections d'apprentissage dédiées aux métiers des services à la personne. Enfin, l'ANSP a lancé en 2010 une expérimentation avec Pôle emploi dans trois régions (Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Limousin) visant à développer l'accès à des formations qualifiantes par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE), grâce à un accompagnement personnalisé de demandeurs d'emploi souhaitant se former pour travailler dans le secteur des SAP.

## Données clés

**Auteur :** [M. Patrick Beaudouin](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (6<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 96122

**Rubrique :** Services

**Ministère interrogé :** Travail, emploi et santé

**Ministère attributaire :** Économie, finances et industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 14 décembre 2010, page 13498

**Réponse publiée le :** 22 mars 2011, page 2828