



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

services à la personne

Question écrite n° 61626

Texte de la question

M. Michel Liebgott attire 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. Depuis une vingtaine d'années, le secteur des services à la personne aurait tendance à croître fortement sous les effets d'une demande de services en constante augmentation, provenant notamment des personnes âgées ou des familles dont les conjoints travaillent. Sur les dix dernières années, le nombre de salariés des « emplois familiaux » et des assistantes maternelles a presque doublé, passant de 639 000 à 1 260 000. Pourtant ce secteur dynamique, créateur d'emplois, est confronté à un manque de « professionnalisation » de ces emplois. Un récent rapport du Conseil économique, social et environnemental précise que le niveau des rémunérations est faible et que ces emplois restent précaires, le plus souvent à temps partiel. Par ailleurs, la formation initiale demeure aujourd'hui insuffisamment développée dans ce secteur. Cela génère parfois des malentendus entre la profession et les familles. Hormis les activités de soins, aucune qualification préalable n'est exigée de la part des intervenants à domicile. La « professionnalisation » des services à la personne est donc une nécessité afin de favoriser le secteur du service à la personne, véritable « bassin de l'emploi ». Il souhaite donc savoir quelles sont les mesures que le Gouvernement envisage de prendre afin d'encourager le développement des services à la personne.

Texte de la réponse

Parmi les 21 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 prévu. 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 en 2009 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 a 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 à Paris, afin de mobiliser l'ensemble des acteurs du secteur sur ces objectifs.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61626

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9827

Réponse publiée le : 15 décembre 2009, page 12034