

## Assises nationales des services à la personne L'enjeu de la professionnalisation

23 juin 2009 – Paris

### La synthèse du rendez-vous des Assises nationales organisées par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) portant sur les enjeux de la professionnalisation et les nouveaux objectifs définis pour y aboutir

#### 1) 4 axes forts pour professionnaliser le secteur

Les Assises Nationales de la professionnalisation précédées des cinq rencontres interrégionales ont permis aux différents acteurs et partenaires du secteur des services à la personne de s'interroger sur les facteurs de blocage et la façon de les surmonter. Suite aux différents débats, tables rondes et témoignages, l'agence nationale a tiré la conclusion que le chemin vers la professionnalisation des services à la personne passerait ces prochaines années par 14 objectifs à atteindre qui se déclinent en 4 axes forts.

#### A) Un dialogue social fructueux pour des emplois de qualité

Le premier objectif fixé par l'ANSP consiste à **harmoniser la couverture conventionnelle des salariés de l'aide à domicile**. Une convention collective de branche est en cours de négociation. Les partenaires s'engagent à intégrer les questions de la santé, de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail dans les discussions en intégrant pleinement les problématiques spécifiques au secteur.

Le deuxième objectif vise à **assurer la couverture conventionnelle complète des salariés du secteur des particuliers employeurs**. Les partenaires sociaux travaillent sur la refonte de la grille des classifications, sur le portage de trois certifications professionnelles et sur l'évolution des accords en matière de prévoyance.

Le troisième objectif est de **parvenir à une couverture conventionnelle des salariés des entreprises de services à la personne**, laquelle n'existe pas dans cette branche. Les thèmes de la santé et de la sécurité feront ici aussi partie des négociations. Pour chacune des branches, les signatures doivent aboutir dans le courant de l'année 2009.

Dans le prolongement des trois premiers objectifs, le quatrième but à atteindre sera d'**adopter un programme de prévention des risques professionnels**. Cela implique l'élaboration d'un plan d'action partenarial avec l'ensemble des acteurs afin d'assurer une mise en commun et une coordination des initiatives de prévention et de sensibilisation prises par les différents réseaux. En parallèle, des référentiels de formation devront également être mis en place.

Le cinquième objectif consiste à **développer l'information sur les métiers des services à la personne** pour qu'ils soient mieux connus et plus attractifs aux yeux des jeunes et des demandeurs d'emploi de manière à faire face aux besoins de recrutement.

L'objectif suivant est de **créer un baromètre de la qualité des emplois**. Les résultats concrets des efforts mis en œuvre pour favoriser la professionnalisation des services à la personne doivent pouvoir être évalués et suivis dans le temps par un outil de mesure fiable et stable.

Le septième objectif a pour but d'**expérimenter des centres de ressources pour les particuliers employeurs**. Ces centres qui seront facultatifs ouvriront au plus tard début septembre.

### **B) Un renforcement de l'aide à la professionnalisation des structures**

Le huitième objectif s'attache à **amplifier et à accélérer la modernisation des structures**. Le programme THETIS, très efficace depuis 2007 pourra dans certains cas en fonction des champs de compétence, s'articuler avec le dispositif CNSA plus spécifique aux structures rendant des services aux personnes âgées et aux handicapés.

Le neuvième objectif, lui, a pour ambition d'**améliorer l'accessibilité à la certification qualité** en développant notamment la communication et en favorisant la réduction des coûts.

Un dixième objectif consiste à **dégager des marges de manœuvre pour permettre aux conseils généraux de soutenir la professionnalisation de l'aide à domicile**. En cela, le paiement des prestations en CESU pourrait s'avérer être une solution. en fléchant une partie des marges acquises sur des objectifs de professionnalisation.

### **C) Un accroissement de la qualification des intervenants**

Pour que les intervenants à domicile soient plus à même de répondre aux exigences de leurs missions, il convient de **simplifier l'offre de certifications professionnelles et d'en améliorer la lisibilité et l'accessibilité**. Ce onzième objectif vise à mieux articuler les diplômes, titres et certificats existants. Une meilleure communication semble aussi indispensable.

Le douzième point vise à **encourager le développement d'une offre de formation adaptée à l'encadrement intermédiaire**.

Dans un même ordre d'idée, un autre objectif a pour but de **favoriser le développement de la formation en alternance** pour permettre aux candidats de signer des contrats de professionnalisation et d'apprentissage et de suivre ainsi un enseignement tout en acquérant une expérience rémunérée.

### **D) Le soutien de l'ANSP comme effet levier**

Dans le but de **soutenir les initiatives des acteurs du secteur et de susciter l'émergence et la mise en œuvre de projets concrets favorisant la professionnalisation**, l'ANSP souhaite par la mise en place de fonds dédiés encourager un effet levier. C'est le 14<sup>e</sup> et dernier objectif.

## 2) Le solide appui de l'Etat

### Laurent Wauquiez : Il faut accentuer les efforts

**D'après le ministère de l'emploi, les enjeux de la professionnalisation des services à la personne sont considérables.** Malgré la crise, la dynamique du secteur reste impressionnante. En 2008, la progression de la valeur ajoutée produite a été 4 fois supérieure à la moyenne nationale. Depuis 3 ans, ceux sont même 100 000 nouveaux emplois qui sont créés chaque année.

C'est pourquoi **le plan 2 des services à la personne repose sur l'idée qu'il faut consolider les acquis et qu'il faut s'insérer dans la durée.** Ce secteur doit être reconnu à sa juste valeur au sein de la société.

Dans cette optique, des efforts sont fournis pour que la création d'emplois fonctionne avec le maximum d'efficacité. **Tout est mis en œuvre pour une amélioration de la formation et du recrutement.** A commencer par des partenariats étroits avec Pôle Emploi.

Par ailleurs, **l'accès aux services à la personne ne doit pas être élitiste.** 300 millions d'euros ont été distribués à 1,5 millions de familles modestes, de personnes âgées ainsi que de demandeurs d'emploi début juin par le biais des chèques emploi service dans le cadre d'une reprise d'activité. Il est prévu que cette action débouche sur 40 000 nouveaux emplois sur tout le second semestre.

L'amélioration de la professionnalisation et de la qualité des services apparaît comme indispensable à la pérennité du secteur. Selon Laurent Wauquiez, **les 14 objectifs établis par l'ANSP sont ambitieux et réalisables.**

Pour mesurer les avancées et les efforts, le secrétaire d'état chargé de l'emploi insiste particulièrement sur **le baromètre de la professionnalisation, considéré comme simple, visible et étant un gage d'objectivité.**

Laurent Wauquiez s'attache aussi à souligner **le caractère essentiel de la certification des structures et des compétences des personnels.** Les VAE doivent être développées afin que 15 000 personnes puissent en bénéficier début 2010. L'accent doit être également mis sur la possibilité de passerelles avec d'autres secteurs.

Il est important que l'offre de formation et la qualification soient plus accessibles. En ce sens, **les contrats de professionnalisation doivent se développer.**

Au total, le gouvernement consacrera **40 millions d'euros supplémentaires sur trois ans** pour soutenir l'ensemble de cette initiative. C'est un engagement de l'Etat sur la durée qui nécessite une implication totale de tous les acteurs.

## 3) Un engagement fort de la part des autres secteurs publics

### A) Un travail d'adaptation

#### Marion Badenes : Pôle Emploi adapte son intervention pour satisfaire le recrutement

Pour Pôle Emploi, le secteur d'activité des services à la personne se révèle extrêmement important. Pour preuve, en 2008, pas moins de 200.000 offres d'emploi ont été déposées dans les agences pour 400.000 demandes dans le secteur.

Dans ce cadre, Pôle Emploi a décidé d'adapter son intervention en renforçant et en améliorant les perspectives dans ces métiers.

**La fiche ROME a donc été retravaillée de façon à pouvoir donner une clarification des conditions de travail et des compétences nécessaires.** Des prestations de découverte des métiers ont aussi été mises en place pour les novices.

Au-delà de ces adaptations, **Pôle Emploi finance des formations pour créer de vrais parcours vers des retours à l'emploi ainsi que pour favoriser des reconversions.** L'organisme valorise également les contrats en alternance en aidant les employeurs à développer des contrats de professionnalisation et d'apprentissage. Par ailleurs, Pôle Emploi développe la VAE en finançant des aides qui sont nécessaires aux certifications

Un autre axe d'intervention consiste à satisfaire et à **sécuriser les recrutements pour les employeurs en utilisant une méthode par simulation.** Des demandeurs sans diplômes sont mis en situation réelle et peuvent ainsi démontrer leurs capacités. 3750 personnes ont déjà été recrutées dans le secteur de cette façon. Afin de mieux connaître le marché et de développer des rencontres directes entre les demandeurs d'emploi et les recruteurs, Pôle Emploi développe aussi **des partenariats avec les acteurs du secteur.**

### **Yves Gary : Limiter la sinistralité grâce à des formations et à un système d'information**

En travaillant sur une analyse statistique plus détaillée, **la CNAMTS a remarqué une sinistralité au-dessus de la moyenne nationale dans le secteur des services à la personne ces dernières années.** En 2007, 46 accidents pour 1000 salariés ont par exemple été dénombrés avec 15 décès au total.

Les principaux problèmes rencontrés sont des chutes, des accidents de manutention, des troubles musculo-squelettiques et des accidents de la route. D'autres restent plus difficiles à quantifier comme les risques biologiques et les risques psycho-sociaux, mais ils sont bien présents.

Pour limiter les accidents, **la CNAMTS diffuse de manière massive des informations,** comme des recommandations pour une bonne utilisation des produits ménagers ou pour une manipulation adaptée et prudente des médicaments des personnes aidées.

**Des travaux de formation sont aussi réalisés sur la prévention des chutes et sur la prévention des troubles musculo-squelettiques.** Ils s'adressent aussi bien aux intervenants, qu'aux responsables des structures.

## **B) Un travail d'accompagnement et de suivi**

### **Annie Richart-Lebrun : Financer tout en suivant la qualité des services rendus**

**La CNSA, de son côté, dispose d'un budget de 90 millions d'euros par an dédié à la modernisation des structures et au soutien de l'effort des employeurs en matière de professionnalisation.** Mais, au-delà du financement, l'organisme s'intéresse à la qualité du service rendu.

La CNSA aide notamment les départements à développer des actions structurées et cohérentes en apportant des fonds pour des projets individuellement portés par des structures.

Au niveau de la formation, la caisse s'investit en signant des contrats avec les organismes collecteurs de fonds.

Globalement, la CNSA travaille dans le cadre des CESU et sur l'optimisation des ressources publiques. **La prévention des risques professionnels demeure d'autre part un axe important.** Les médecins CNSA restent par exemple très attentifs sur la question des dangers biologiques.

### **Frédéric Dumalin : Accompagner les structures de manière encore plus efficace**

Avec l'ANSP, l'ANACT a travaillé à l'accompagnement à ce jour de 500 structures. Ces travaux ont permis d'identifier un certain nombre d'actions souhaitées ou en cours de réalisation dans une perspective de professionnalisation.

Des pistes de travail ont été pointées sur **les questions du management au niveau de l'encadrement de proximité et intermédiaire,** mais aussi sur **les collectifs de travail** ou encore en ce qui concerne **les plannings** et la difficulté récurrente à les respecter.

Les résultats clairement visés par les actions engagées sont une élévation des prestations, une meilleure efficacité d'organisation et une amélioration des conditions de travail. Pour y parvenir, **plus de 200 consultants sont formés pour accompagner les structures du secteur.**

L'ANACT se fixe comme objectifs d'atteindre une complémentarité avec la CNAM et des CRAM et de poursuivre l'investissement en ce qui concerne la prévention des risques professionnels.

En parallèle, l'ANACT continue à travailler sur la modernisation des structures grâce au dispositif THETIS. Un travail complémentaire d'information et d'enseignement à destination des intervenants sera également réalisé.

### **C) Un travail de simplification**

#### **George Asseraf : Vers davantage de lisibilité**

**Rendre l'offre de formation et les certifications plus lisibles** tout en développant les passerelles apparaît essentiel. C'est la raison pour laquelle la CNCP a pour mission d'ici septembre de proposer une démarche opérationnelle de simplification de l'offre de certification dans le domaine de l'aide aux personnes fragiles.

Dans une logique de mobilité, **il est nécessaire que les salariés puissent sortir de ces métiers quand ils le souhaitent avec des compétences qui seront validées et transposables dans d'autres secteurs.**

Les objectifs derrière cette mission sont de renforcer la fiabilité des services, de soutenir la professionnalisation, de promouvoir l'activité, mais aussi de vérifier si les acteurs peuvent construire en coopérant sur les référentiels de métier.

### **D) Un travail de rassemblement**

#### **Gérard Coulon : Un collectif de travail pour faire progresser le secteur**

La région Franche-Comté a élaboré le programme « Tremplin Solidarités » qui permet notamment de favoriser la qualité de l'emploi dans l'aide à domicile. Dans ce but, **un collectif a été mis en place pour regrouper les fédérations et les associations du secteur.** Celui-ci a permis de définir des axes de progrès ainsi que des modalités de suivi et de rendu des actions.

Au bout de quatre ans, les effets ont été marquants. **Des améliorations ont tout d'abord été constatées au niveau de l'accueil des stagiaires.** Le collectif s'est concrètement attaché à faciliter la relation entre les organismes de formation et les associations pour un recrutement approprié.

D'autre part, le collectif a entraîné un nivellement par le haut. **A présent, il n'existe plus d'association lésée. Elles appliquent désormais toutes les accords de l'annualisation et de la modulation des plans de travail.**

**La part de non qualifiés, quant à elle, est passée de 70 % en 2004 à 52 % en 2008** et il est prévu qu'elle diminue encore au fil des prochaines années. Le collectif a rendu éligible à son accord tout un panel de formations. Aujourd'hui, ce sont 40.000 heures qui sont dispensées par an.

Tous ces progrès se sont révélés bénéfiques puisque le temps de travail est devenu plus important et mieux rémunéré en Franche-Comté. La profession jouit, du coup, d'une meilleure considération dans la région.

#### **Marie-Françoise Lemaître : la DGT met des agents à disposition**

La DGT constate que des progrès ont été réalisés dans le secteur associatif pour unifier les quatre conventions existantes ou encore dans le secteur lucratif pour créer un champ conventionnel, d'où l'importance d'intensifier encore les négociations pour aboutir à des

résultats concrets. Néanmoins, si les partenaires ne parviennent pas à s'accorder sur certains thèmes, **la DGT se propose d'intervenir dans la médiation**. Cela peut se traduire dans un premier temps par des discussions. Afin que les différentes parties puissent se rencontrer dans les meilleures conditions, un agent du ministère peut aussi effectuer un accompagnement.

#### 4) Employeurs et salariés : des partenaires sociaux mobilisés

##### A) Avancer et s'organiser pour aboutir rapidement à un accord

###### David Duizidou : Convenir d'un cadre juridique dans l'intérêt de tous

Depuis 2006, l'USB travaille à regrouper les quatre conventions collectives de la branche de l'aide à domicile pour donner un outil juridique qui regroupera 250 000 salariés.

**Les avancées se concrétisent notamment par la mise en place d'un fond d'aide au paritarisme**. Dans le même temps, les garanties sociales ont évolué et d'autres progrès se caractérisent par un régime de prévoyance adapté, par l'élaboration de CHSCT, par des temps d'organisation et d'aide valorisés, ainsi que par des complémentaires santé pour fidéliser les salariés.

**L'un des objectifs est d'augmenter et d'améliorer les contrats, tout en s'adaptant au contexte qui évolue** comme le travail le dimanche et les astreintes. L'USB fait en sorte de respecter la proximité entre la vie personnelle et la vie professionnelle des salariés afin qu'ils soient efficaces sur le terrain.

**D'autres points importants sont actuellement à l'étude comme l'emploi des seniors, le travail des personnes handicapées ou l'égalité entre les hommes et les femmes**. Mais, à l'avenir, des problématiques nouvelles émergeront en ce qui concerne la prévention des risques professionnels et des conditions de travail et ce d'autant que de nombreuses personnes restent à qualifier.

L'USB respectera le calendrier établi, mais elle le fera tout en **maîtrisant les coûts** étant donné que certaines associations souffrent de difficultés financières.

###### Marie-Béatrice Levaux : De gros efforts pour structurer la branche particuliers employeurs

Dans un souci d'accompagnement, d'amélioration des emplois, de valorisation et d'émergence d'un type de salariat, la branche particuliers employeurs s'attache à structurer son secteur. Cela s'est traduit par la **validation de trois certifications de niveau V qui permettront de développer les VAE dans les trois prochaines années**. Un partenariat avec Pôle Emploi permet dans le même temps d'accueillir et de former chaque année 20 000 demandeurs d'emploi à la certification.

Dans un autre registre, la FEPEM, consciente des dangers encourus par les intervenants à domicile, souhaite faire évoluer les liens entre les employeurs et les salariés afin de faire **intégrer plus facilement les enjeux de santé et de prévention au travail**.

Par ailleurs, le centre de ressource particulier employeur apparaît comme un enjeu majeur de structuration pour la FEPEM. Les ressortissants pourront s'apercevoir qu'il existe des accords, des droits, des devoirs et des relais assistants publics pour **aider à améliorer le problème de l'isolement**. Ils pourront aussi apprendre **comment compléter les plans de travail chez un particulier employeur avec un autre particulier employeur**. Dans les trois prochaines années, il est probable qu'un centre de ressources apparaisse dans chaque département.

###### Jacques Manardo : Tout mettre en œuvre pour rendre des services de qualité

D'après la FESP, la qualité de la prestation du collaborateur reste la seule capable de satisfaire le client et par conséquent de développer l'activité pour rentabiliser de lourds investissements.

C'est pourquoi ***il est impératif d'instaurer des relations de confiance entre le collaborateur et la personne chez qui il intervient.*** Il faut néanmoins protéger les salariés contre les innombrables risques d'abus.

D'autres travaux ont été entrepris. La FESP a par exemple élaboré un référentiel de qualité pour que les acteurs principaux soient certifiés en moins de trois ans.

La FESP a aussi beaucoup travaillé sur la formation. ***En 2008, 8000 salariés ont été formés dans 60 villes. En 2009, le cap des 20 000 devrait être dépassé.*** Des modules de formation stratégiques ont été créés et sont imposés à au moins 25 % des effectifs. Des démarches ont également été entamées pour développer le centre de formation d'Alençon.

Par ailleurs, la FESP a pour ambition de continuer à accroître le temps de travail de tous les collaborateurs. Pour faire face à la précarité, ***des propositions sont faites aux salariés et aux demandeurs d'emploi comme celle d'adopter le statut d'auto-entrepreneur.***

## **B) Placer le salarié dans les meilleures conditions**

**Yves Jalmain : Un intervenant formé, qualifié et libéré pour un service optimal**

Selon la CGT, ***la logique marchande de maîtrise des coûts est trop souvent recherchée au détriment de la qualité du travail, de l'emploi du service rendu et du mieux être de la personne.*** L'usager doit être au cœur de la prestation, mais jamais au détriment du travail des salariés.

***La CGT ne peut accepter un calendrier qui confond précipitation et efficacité.*** Les conventions collectives doivent insister sur le triptyque formation, qualification des droits des salariés et condition de la qualité des services rendus. Les intervenants à domicile sont souvent isolés avec de bas salaires et de faibles durées de travail hebdomadaire.

L'emploi doit être rendu visible par des garanties juridiques, contractuelles avec ***une reconnaissance économique et sociale des professions du secteur.*** Ces différents dispositifs doivent permettre de construire un socle commun de droit qui pourrait constituer un statut du travail du salarié.

**Maryvonne Nicolle : Harmoniser le temps des interventions**

Les salariés doivent disposer de garanties au niveau des conditions de travail et de l'organisation de leur emploi du temps. ***De nombreux employés du secteur sont usés avant même d'avoir profité de leur travail.*** Pour preuve, l'âge moyen d'invalidité dans la branche de l'aide à domicile serait de 49 ans. Concrètement, ***la CFDT demande donc que les temps d'intervention soient revus à la hausse et ne soient jamais inférieurs à une demi-heure.***

**Gérard Sauty : Mieux organiser le métier et valoriser ses contraintes**

La CFTC santé et sociaux estime qu'il est anormal en 2009 qu'un salarié soit payé deux heures de travail pour trois heures de présence.

La convention doit prendre en compte les intérêts de l'intervenant à domicile et ses contraintes au quotidien. ***Ses conditions de travail et sa sécurité doivent être mises en avant.*** Les risques pour la santé sont réels, d'autant que les métiers de services à la personne impliquent souvent d'utiliser un véhicule pour se rendre aux domiciles des clients. Les intervenants doivent en plus faire face à l'isolement.

## **C) Adapter l'encadrement**

**Marie-Françoise Leflon : Offrir des parcours professionnels**

Pour la CFE-CGC, l'une des principales problématiques réside dans l'offre de parcours professionnels. Le fait que de nombreux salariés aient plusieurs employeurs permet

difficilement d'envisager des perspectives de progression. Dans ces conditions, **il apparaît compliqué de fonder une famille ou d'acheter un logement.**

D'après le syndicat, il faut une convention qui réfléchisse à tous les problèmes d'une rupture de temps de travail, de temps partiel et de temps annualisé. La CFE-CGC travaille dans le même temps avec la formation professionnelle pour **donner des profils de carrière** ou encore **apprendre à constituer des équipes**

### **Richard Binier : Des formations de manager**

Après s'être rendu compte du coût de la certification qualité et des difficultés à y accéder, **FEDESAP a travaillé sur une certification simple à moins de 1000 euros** grâce à un schéma inspiré de la fédération du bâtiment. Toutes les associations et les entreprises du secteur des services à la personne peuvent maintenant être concernées par la démarche.

D'autre part, en vue de la professionnalisation, **FEDESAP s'est directement rapproché de HEC** afin que les responsables des structures soient formés pour devenir entièrement compétents en terme de management et de gestion. Dans cette optique, les dirigeants des entreprises et des associations pourront suivre dès le mois de septembre des cycles d'enseignement de huit fois deux jours.

La FEDESAP estime par ailleurs qu'il est **impératif qu'un chantier soit ouvert avec les départements afin de revoir la tarification.**