

PLATEFORME REGIONALE D'INFORMATION SUR LES METIERS

Rendre service, c'est un métier ... d'avenir !

Octobre 2013
Dossier actu

De la garde d'enfants à l'aide aux personnes âgées, en passant par le jardinage de bricolage, les services à la personne recouvrent une multitude d'activités. Mais toutes visent un même objectif : faciliter le quotidien des autres. Un état d'esprit en somme, mais également des compétences à acquérir et à développer.

Rendre service, c'est un métier !

De la garde d'enfants à l'aide aux personnes âgées, en passant par le jardinage et le bricolage, les services à la personne recouvrent une multitude d'activités. Mais toutes visent un même objectif : faciliter le quotidien des autres. Un état d'esprit en somme, mais également des compétences à acquérir et à développer.



La parole à

Aider les autres

L'évidence pour Mélanie



La parole à

Bouger pour être en forme

La mission de Stéphane



Focus

Emplois d'avenir

Comment ça marche ?



En savoir plus

Rendre service, c'est un métier... d'avenir !

La filière des services à la personne (SAP) est en plein essor. La cause de cette croissance : des évolutions sociales et démographiques, mais aussi depuis 2005, un cadre législatif qui précise le périmètre de la filière et favorise sa structuration.

24 activités bien repérées

Les services à la personne recouvrent un éventail de services rendus par un professionnel au domicile d'un particulier et qui contribuent au bien-être de celui-ci. C'est à partir de la loi Borloo du 26 juillet 2005 que la filière s'est clairement structurée, notamment autour de 24 activités de services à la personne, réparties en trois grandes catégories :

- Les services aux personnes dépendantes :

- Garde-malade,
- Aide aux personnes âgées, dépendantes ou en situation de handicap,
- Assistance aux personnes en situation de handicap,
- Aide à la mobilité et transports*,
- Transport/accompagnement des personnes âgées, dépendantes ou en situation de handicap,
- Conduite du véhicule personnel*,
- Soins esthétiques et mise en beauté,
- Soins et promenades d'animaux de compagnie,
- Téléassistance et visio-assistance ;

- Les services à la famille :

- Garde d'enfant à domicile,
- Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements,
- Soutien scolaire,
- Cours à domicile,
- Assistance informatique et Internet à domicile,
- Assistance administrative à domicile ;

- Les services à la vie quotidienne :

- Ménage/repassage,
- Collecte et livraison de linge repassé*,
- Jardinage*,
- Bricolage*,
- Surveillance de résidence,
- Préparation repas et commission,
- Livraison de repas,
- Livraison de courses,
- Mise en relation avec un professionnel des services à la personne.

** si inclus dans un bouquet des services à la personne*

Ces 24 activités sont mises en oeuvre par des professionnels qualifiés au travers de [18 métiers bien précis auxquels sont rattachées 62 certifications professionnelles](#).

76 000 salariés en Nord-Pas de Calais

En France, la filière des services à la personne (SAP) regroupe environ 1.9 millions de salariés soit plus de 4 % de l'emploi national. Dans le Nord – Pas de Calais, elle est le 3ème pourvoyeur d'emplois avec plus de 76 000 personnes salariées au sein des 1 240 organismes (associations, CCAS - Centre communal d'action sociale - ,SIVOM - Syndicat intercommunal à vocation multiple – , entreprises, artisans...) et auprès de 200 000 particuliers-employeurs que comptent la région. En 2013, la filière SAP prévoit plus de 4 250 embauches en Nord-Pas de Calais.

Les organismes des services à la personne doivent être déclarés, agréés par l'Etat et/ou autorisés par les Départements pour pouvoir exercer dans les SAP.

Sources : Dares / Etude B Croff et Associés / Direccte

Des métiers dans l'air du temps

La bonne santé des services à la personne s'explique par deux évolutions démographiques parallèles : d'un côté, un regain de natalité, qui crée des besoins en solutions de garde des enfants en bas âge ; et de l'autre, un vieillissement de la population dû à l'allongement de la durée de vie, qui génère des besoins croissants en accompagnement et en assistance des personnes âgées. A ces deux facteurs s'ajoutent des évolutions sociétales comme le développement du travail des femmes et la hausse du nombre de familles monoparentales, qui entraînent également des besoins en garde d'enfants ou la nécessité de déléguer des tâches ménagères. Dans le Nord – Pas de Calais, les besoins dans le domaine de la petite enfance sont particulièrement importants, du fait de la jeunesse de la population régionale.

La croissance des services à la personne s'explique aussi par une législation qui encourage les particuliers à recourir à ce type de prestations, grâce à des avantages fiscaux. Concrètement, si vous souhaitez devenir un professionnel des services à la personne, votre futur employeur pourra bénéficier (dans la limite d'un plafond) d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes payées pour les services que vous lui rendrez, auquel peuvent s'ajouter d'autres avantages détaillés sur le [site national officiel des SAP](#).

Des journées souples et variées

Les salariés des services à la personne peuvent travailler à temps plein ou à temps partiel en fonction de leur situation personnelle, mobilité (leur permettant ou non de se déplacer), lieu d'habitation (zone rurale ou urbaine), etc. De plus, les particuliers qui recourent aux services à la personne ont rarement besoin d'une aide ou d'une assistance permanente. Les professionnels de la filière réalisent donc souvent différentes prestations chez plusieurs particuliers au cours de leurs journées de travail. Cependant, il faut distinguer les professionnels qui font carrière dans les services à la personne et qui peuvent avoir des temps complets (ex : garde d'enfants à domicile), des travailleurs occasionnels qui choisissent leur temps de travail (par exemple, si vous êtes étudiant(e), vous pouvez proposer vos services pour assurer du soutien scolaire, des cours de musique, ou garder occasionnellement des enfants...).

Le choix des conditions d'exercice

Les salariés des SAP peuvent exercer leur métier sous plusieurs modes d'emploi :

- **Emploi direct : le salarié est embauché directement par un particulier-employeur** qui peut notamment le rémunérer en Chèque emploi service universel (CESU) déclaratif et/ ou au
- **Mandataire : le salarié est employé par un particulier-employeur, qui confie la gestion administrative de leur relation à un organisme** (recrutement et embauche, calcul et établissement des fiches de paie, etc.),
- **Prestataire : le salarié est employé par un organisme qui propose des services à la personne.** Dans ce cas, le particulier est le client de l'organisme et non l'employeur du salarié qui intervient à son domicile.

Quel que soit leur mode d'emploi, les salariés bénéficient tous d'une protection sociale (assurance maladie et assurance chômage). Leurs conditions de travail sont le plus souvent encadrées par des conventions collectives de branche. Ces garanties favorisent la lutte contre le travail non déclaré, encore présent dans la filière, faute d'information.

Pour mieux comprendre :

- le **CESU déclaratif** permet à un particulier de déclarer un salarié qu'il emploie à domicile. Il se compose d'un chèque bancaire et s'obtient auprès de la banque ou sur le site www.cesu.urssaf.fr.

- le **CESU préfinancé** est un titre de paiement nominatif dont le montant est prédéfini (comme les titres restaurant). Il est pré-financé et délivré par des entreprises, comités d'entreprises, collectivités, organismes à leurs salariés ou ayants-droits. Le CESU préfinancé s'utilise pour payer directement un salarié ou l'organisme qui l'emploie.

ENCART

Rendre service... c'est 18 métiers

Les services à la personne regroupent principalement 18 métiers répartis dans trois catégories :

- Les métiers de la vie quotidienne :

[Agent de surveillance du domicile,](#)
[Agent d'entretien de petits travaux et de jardins,](#)
[Assistant administratif à domicile,](#)
[Assistant informatique et internet à domicile,](#)
[Cuisinier à domicile,](#)
[Employé de ménage à domicile,](#)
[Employé familial,](#)
[Enseignant à domicile,](#)
[Livreur à domicile ;](#)

- Les métiers pour la famille et les personnes fragiles :

[Accompagnateur à la mobilité,](#)
[Aide médico-psychologique,](#)
[Auxiliaire de vie sociale,](#)
[Garde d'enfant à domicile*,](#)
[Opérateur de téléassistance,](#)
[Technicien de l'intervention sociale et familiale ;](#)

** Le [métier d'assistant maternel](#) (H/F) n'est pas répertorié dans les métiers des SAP bien qu'il soit, le plus souvent, salarié du particulier employeur.*

- Les métiers de direction et d'encadrement :

[Directeur de structure,](#)
[Responsable de secteur,](#)
[Assistant au responsable de secteur.](#)

Les métiers des services à la personne exigent une qualification, mais la plupart d'entre eux sont accessibles sans diplôme, sauf pour des métiers de direction et d'encadrement, et chaque fois qu'il s'agit d'intervenir auprès d'un public fragile (enfants de moins de 3 ans, personnes de plus de 60 ans, dépendantes ou en situation de handicap). Un diplôme ou un titre professionnel est alors exigé comme un [CAP Petite enfance](#) ou un [titre professionnel Assistant de Vie aux Familles](#).

L'alternance entre en piste

Dans la région, l'ADEFA (CFA interprofessionnel) propose une formation en alternance à la [mention complémentaire « Aide à domicile »](#) (diplôme de niveau V). Après deux années d'expérimentation, ce parcours devrait être pérennisé à la rentrée 2013. L'opération a fait ses preuves puisque sur les neuf apprenties de la première promotion (2011-2012), sept sont aujourd'hui à l'emploi. Pour la suite, Xavier Cauchain, chef de projets à l'ADEFA, souhaite élargir le parcours à un public plus large (en ciblant les jeunes sans qualification en recherche d'emploi depuis deux ans, en plus des jeunes titulaires d'un BEP Carrières sanitaires et sociales) et à d'autres employeurs que les entreprises, à savoir les associations, nombreuses dans le secteur.

Pour les personnes en situation de handicap aussi

Les métiers des services à la personne peuvent être accessibles aux personnes reconnues « travailleurs en situation de handicap ». « *Nous avons embauché en tant qu'assistante ménagère une personne reconnue inapte à la cueillette de pommes, ce qui prouve bien que certains handicaps sont compatibles avec les métiers des services à la personne* » raconte Sandra Gaumont, chargée de mission handicap et diversité chez O2 Home Services. Depuis 2010, au niveau national, la société a d'ailleurs intégré dans ses équipes 300 salariés ayant une reconnaissance du statut de travailleur en situation de handicap. Encore une preuve que l'envie de rendre service, le goût du contact des autres et la motivation sont les critères essentiels à remplir pour devenir un professionnel des services à la personne efficace et apprécié.

LA PAROLE A...

Aider les autres L'évidence pour Mélanie

Mélanie, 21 ans, n'exerce le métier d'aide à domicile que depuis quelques mois, et elle ne se voit déjà plus « *faire autre chose* ». C'est pourtant un peu par hasard, sur le conseil d'une mission locale, qu'elle réalise en 2012 un stage-découverte du métier d'aide à domicile, dans le cadre d'un Appui à l'élaboration de projet professionnel (AEPP). Après ce premier déclic, elle saute le pas en postulant à la Maison de l'aide à domicile, association spécialisée dans l'accompagnement de personnes en perte d'autonomie.



Formation

Comptant près de 700 salariés, cette structure lilloise propose les services de professionnels dans l'ensemble de la métropole lilloise, et dispose depuis 2009 d'un centre d'entraînement à Mons-en-Barœul, recréant les conditions de travail des salariés de l'association. Mélanie y a été formée pendant trois mois dans le cadre d'une Action de formation préalable au recrutement (AFPR), et sous la forme d'une alternance : une semaine d'apprentissage et d'exercices pratiques au sein du centre, suivie d'une semaine de mise en pratique au domicile des clients de l'association, accompagnée d'un tuteur.etc.

Son métier, ses envies

Depuis sa formation, Mélanie accompagne entre cinq et dix clients de l'association par jour. Pour leur tenir compagnie, tout d'abord, mais également pour leur fournir des aides directes – toilette, aide au lever et au coucher, surveillance de la prise de médicaments, etc. – et indirectes – ménages, préparation des repas, etc. Autant dire que ses journées sont bien remplies. Les qualités requises ? « *Patience, psychologie, dynamisme, discrétion et capacité d'initiative* ». Après un CDD de 6 mois, elle est finalement recrutée en CDI au sein de l'association. Une fois plus expérimentée, Mélanie pourra obtenir grâce à une Validation des acquis de l'expérience (VAE) un diplôme d'Etat d'Auxiliaire de vie sociale (AVS). Plus tard, elle envisage même former à son tour d'autres professionnelles. Il faut croire que son enthousiasme est communicatif : « *Intéressé par mon métier, mon compagnon est lui aussi devenu aide à domicile* », se réjouit-elle avec une certaine fierté.

Pour plus de renseignements sur les activités de la Maison de l'aide à domicile, [voir le site Internet de l'association](#)

LA PAROLE A...

Bouger pour être en forme La mission de Thierry

Après 20 ans consacrés au domaine du marketing, Thierry a récemment décidé de s'engager dans une reconversion professionnelle, en créant il y a un an Vieadom, une société spécialisée dans le domaine des Activités physiques adaptées (APA) à domicile. Activité qu'il a ensuite déclinée pour offrir les mêmes services à d'autres types de clients – entreprises, structures médicalisées, maisons de retraite, etc. – avec sa deuxième société, ActInForm.

Exercices sur-mesure

Qu'il s'agisse de la remise en forme classique d'une personne ou d'une intervention plus spécifique liée à un traumatisme physique ou à une maladie – diabète, accidents cardio-vasculaires, etc. – Thierry conseille et aide ses clients à pratiquer des exercices physiques appropriés, en fonction de leurs besoins. Pour cela, il fait intervenir l'une des trois personnes qui travaillent pour lui à temps plein et qui ont toutes suivi une formation spécialisée aux APA.



Une pratique en plein développement

Le recours aux APA est très répandu dans les pays nordiques, au Canada ou encore au Japon, mais celles-ci peinent à s'installer dans l'hexagone. « *Davantage orienté vers le traitement curatif des maladies, le système de santé, en France, laisse moins de places à la prévention* », remarque Thierry. S'il est lent, le mouvement en faveur des APA est cependant en marche, et Thierry y participe activement, en militant pour faire reconnaître les bienfaits de cette pratique.

- Deux sociétés spécialisées dans les activités physiques adaptées : ActInForm, qui intervient auprès de structures professionnelles ou spécialisées, et Vieadom, pour les interventions à domicile.

FOCUS ...

Emplois d'avenir : Comment ça marche ?

Appliqué aux organismes de services à la personne (le particulier-employeur n'est pas éligible), le dispositif des emplois d'avenir vise à répondre aux nombreux besoins de recrutement du secteur, en facilitant l'accès des jeunes aux métiers proposés avec une formation adaptée et de réelles perspectives d'avenir.

Quels sont les jeunes qui peuvent bénéficier d'un emploi d'avenir dans les Services à la personne?

- Les jeunes sans emploi de 16 à 25 ans sortis sans diplôme ou de 29 ans révolus pour les travailleurs en situation de handicap ;
- Les jeunes peu qualifiés avec CAP ou BEP au chômage au moins 6 mois dans les 12 derniers mois ;
- Les jeunes diplômés jusqu'à bac + 3 résidant en ZUS et ZRR.

A quelles conditions d'emploi et de formation ?

Les organismes de services à la personne recourant aux emplois d'avenir doivent offrir aux jeunes qu'ils désirent recruter en emploi d'avenir :

- Un CDD de 1 à 3 ans à temps plein ou un CDI d'au minimum 24 heures hebdomadaires pour les organismes du secteur non marchand et conformément à la [convention cadre conclue avec les employeurs de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et services à domicile](#).
- Un CDI à temps plein pour les entreprises et organismes SAP du secteur marchand (conformément à l'arrêté préfectoral du 26.7.2013) qui n'ouvrent pas droit au temps partiel sauf si la situation du jeune nécessite un aménagement du temps de travail.
- Un plan de formation professionnalisant pour les organismes du secteur non marchand. Une formation certifiante ou diplômante pour les employeurs du secteur marchand.
- Un tutorat de 1 à 3 mois.

Quels sont les pré-requis pour postuler à un emploi d'avenir SAP ?

En amont ou en cours d'emploi d'avenir, les pré-requis suivants sont essentiels pour exercer un métier SAP :

- un projet professionnel validé,
- une démarche motivée,
- la maîtrise de compétences clés : lire, écrire, compter (niveau scolaire),
- une aptitude physique en rapport avec le métier occupé, - un savoir être : qualités relationnelles, écoute , discrétion, patience, ponctualité, sérieux, présentation...

[Cliquer ici pour une illustration des profils de jeunes ayant recouru aux métiers des services à la personne en emplois d'avenir.](#)

Pour plus d'information sur les emplois d'avenir, s'adresser à la [mission locale](#), à l'[agence Pôle emploi](#) ou au [Cap emploi](#) le plus proche de chez vous. Ou consulter la [rubrique « Lieu d'accueil » de Prim'](#).



En savoir plus

[Découvrez le film de présentation de la filière SAP en Nord-Pas de Calais !](#)

Les métiers et les formations des services à la personne

- o [Le guide des métiers et certifications professionnelles](#) réalisé par l'ANSP.
- o La revue « [Zoom sur les métiers des services à la personne](#) » de l'ONISEP.
- o Des [vidéos sur les métiers de l'aide à la personne](#), la Web TV de Pôle emploi.
- o Le Professeur CISAP vous propose des [conseils et astuces pour adopter les bonnes pratiques](#) dans votre univers professionnel : le domicile des particuliers.

[Télécharger la fiche Ménage \(PDF - 743 Ko\)](#)

[Télécharger la fiche Petit jardinage \(PDF - 751 Ko\)](#)

[Télécharger la fiche Petit bricolage \(PDF - 677 Ko\)](#)

[Télécharger la fiche Entretien du linge \(PDF - 677 Ko\)](#)

[Télécharger la fiche Accompagnement véhiculé \(PDF - 654 Ko\)](#)

[Télécharger la fiche Aide au repas \(PDF - 770 Ko\)](#)

[Télécharger la fiche Garde d'enfants \(PDF - 712 Ko\)](#)

[Télécharger la fiche Prestation d'aide \(PDF - 1,3 Mo\)](#)

[Télécharger la fiche Intervenant à domicile \(PDF - 6,3 Mo\)](#)

[Télécharger la fiche Accompagnement et cadre de vie \(PDF - 755 Ko\)](#)

- o Les formations proposées en Nord - Pas de Calais :
[Consultez la base SOFIA.](#)
Pour accéder aux formations concernant les métiers des services à la personne dispensées en Nord-Pas de Calais, rendez-vous sur la base de données [SOFIA](#) : dans « Domaines ou métier », tapez par exemple : « services à la personne », et sélectionnez ensuite le lieu et/ou le type de formation recherché.

Consultez également les sites du [CNFPT](#), [Uniformation](#), [AgefosPme](#) et [IPERIA \(institut de formation des salariés du particulier-employeur\)](#).

- o [La Validation des Acquis de l'Expérience](#) (VAE), pourquoi pas vous ?
- o [Toute l'info sur les CESU sur le site de l'APECESU, l'association professionnelle des émetteurs de CESU.](#)

Les professionnels du secteur

- Les particuliers-employeurs :

- o [Le Particulier Emploi](#), le relais Nord-Pas de Calais de la [FEPEM](#).
- o [Net-Particulier.fr](#) le nouveau portail officiel des particuliers-employeurs.
- o [La convention collective nationale des salariés du particulier-employeur.](#)
- o [La convention collective nationale de travail des assistants maternels du particulier-employeur.](#)
- o [Le portail officiel de l'emploi entre particuliers](#) : *que vous soyez à la recherche d'un salarié à domicile pour vous ou vos parents âgés, d'un mode de garde pour votre enfant ou que vous vouliez connaître les métiers au service de particuliers, ce portail vous apporte des conseils illustrés d'exemples concrets. Pour une information plus « pointue », vous êtes orienté vers les sites spécialisés référents dans le secteur de l'emploi entre particuliers.*

- **Les associations :**

- o Readomicile, un regroupement des employeurs associatifs de l'aide à domicile en région : retrouvez l'UNA [Nord](#) et [Pas-de-Calais](#), l'ADMR [Nord](#) et [Pas-de-Calais](#), [l'ADESSA Nord-Pas de Calais](#).
- o [La convention collective unique de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et services à domicile.](#)

- **Les entreprises :**

- o [G2S2P](#), le groupement syndical des services professionnels à la personne.
- o [Fedesap](#), la fédération nationale des services à la personne et de proximité.
- o [Fesp](#), la fédération du service aux particuliers.

- [Les CCAS \(centres communaux d'action sociale\) et CIAS \(centre intercommunaux d'action sociale\).](#)

- **Les structures d'insertion :**

- o [L'annuaire des SIAE \(structures d'insertion par l'activité économique\) du réseau de l'URIAE \(Union régionale de l'insertion par l'activité économique\).](#)
- o [Le réseau de la fédération Coorace, association intermédiaire.](#)

- **Identifier les organismes des services à la personne** près de chez vous avec :

- o Le guide des services à la personne de votre territoire :
[Artois](#)
[Lens-Liévin Henin-Carvin](#)
[Pays des moulins de Flandre](#)
[Pays Pévélois](#)
[Porte du Hainaut](#)
[Valenciennes métropole](#)
- o [Le moteur de recherche national](#)

- **Pour entreprendre dans les services à la personne :**

- o Le guide « [Créer son entreprise ou association](#) ».
- o Les documents d'information sur le site [Je crée en Nord-Pas de Calais](#).
- o L'aide et l'accompagnement aux porteurs de projets des coopératives d'activités ([Grands Ensemble et Alterna...](#)).