



SERVICES À LA PERSONNE

DES MÉTIERS, DES FORMATIONS








SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| Les services à la personne | 5 |
| Une large palette de métiers | 6 |
| De nombreux titres et diplômes ministériels conseillés | 7 |
| Des parcours professionnels diversifiés | 9 |
| Des dispositifs de qualification, de formation et d'accès à l'emploi | 10 |
| Des interlocuteurs privilégiés | 12 |





Les services à la personne

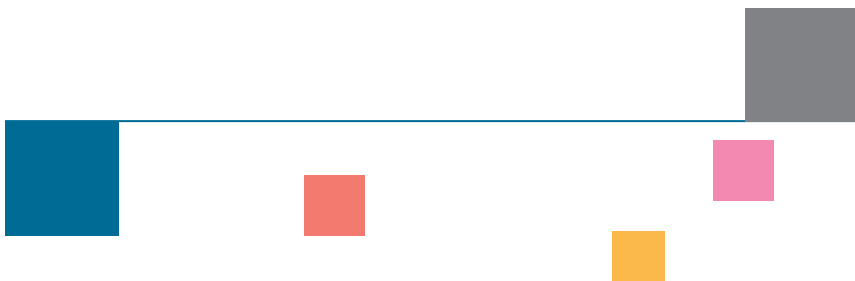
Les services à la personne, ce sont des services rendus au domicile des particuliers, qui contribuent à leur simplifier la vie quotidienne.

Ils permettent :

- d'assurer un meilleur équilibre entre vie de famille et vie professionnelle ;
- de déléguer certaines tâches récurrentes du quotidien ;
- d'accompagner et de faire assister leurs proches, enfants en bas âge et personnes âgées ou handicapées.

Ce secteur propose des métiers variés, avec ou sans diplôme, et ce quel que soit le niveau de qualification initial. Ils sont exercés au domicile et permettent de travailler en autonomie, avec une réelle responsabilité notamment auprès des publics fragiles (devoir d'alerte, risques inhérents au domicile...) tout en bénéficiant le cas échéant de l'appui d'une structure. Ils nécessitent une grande capacité d'écoute et d'adaptabilité pour répondre aux besoins des personnes.

Les services à la personne regroupent des métiers riches qui supposent des approches très différentes et favorisent les multi-compétences. De nombreux diplômes sont accessibles en formation initiale, en formation continue ou encore par la validation des acquis de l'expérience.



Une large palette de métiers

■ Les métiers de la vie quotidienne

- Agent d'entretien de petits travaux et de jardins
- Agent de surveillance du domicile
- Assistant administratif à domicile
- Assistant informatique et internet à domicile
- Cuisinier à domicile
- Employé familial
- Employé de ménage à domicile
- Enseignant à domicile

■ Les métiers pour la famille et les personnes fragiles

- Accompagnateur à la mobilité
- Aide médico-psychologique
- Auxiliaire de vie sociale
- Garde d'enfants de moins de 3 ans et de plus de 3 ans à domicile
- Opérateur de téléassistance
- Technicien de l'intervention sociale et familiale

■ Les métiers de direction et d'encadrement

- Assistant au responsable de secteur
- Responsable de secteur
- Directeur d'organisme de services à la personne



De nombreux titres et diplômes ministériels conseillés

- **Titres et diplômes de niveau 3 :**

- CAP accompagnement éducatif petite enfance (CAP AEPE) Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- Diplôme d'Etat accompagnant éducatif et social (DE AES) Ministère des solidarités et de la santé
- Titre professionnel assistant de vie aux familles (TP ADVF) Ministère du travail
- Mention complémentaire aide à domicile (MC AD) Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- CAP agricole services aux personnes et vente en milieu rural (CAPa SAPVER) Ministère de l'agriculture et de l'alimentation
- CAP assistant technique en milieu familial et collectif (CAP ATMFC) Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse

- **Diplômes de niveau 4 :**

- Bac professionnel accompagnement, soins et services à la personne, option A « à domicile » (Bac pro ASSP) Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- Bac professionnel services aux personnes et aux territoires (Bac pro SAPAT) Ministère de l'agriculture et de l'alimentation
- Diplôme d'Etat de l'intervention sociale et familiale (DE TISF), Ministère des solidarités et de la santé

- **Diplômes de niveau 5 :**

- BTS économie sociale familiale (BTS ESF), Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social (BTS SP3S), Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse

- **Diplômes de niveau 6 :**

- Diplôme d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS) Ministère des solidarités et de la santé

- **Diplômes de niveau 7 :**

- Certificat d'aptitude aux fonctions de direction d'établissement ou de services d'intervention sociale (CAFDES) Ministère des solidarités et de la santé

L'ensemble des titres et diplômes ministériels recommandés est présenté sur le site :

www.servicelapersonne.gouv.fr/lescertainifications

L'ensemble des titres et diplômes proposés par les acteurs publics et privés est consultable en ligne sur le site :

www.servicelapersonne.gouv.fr/lesdiplomes

À titre indicatif :

Niveau 3 : CAP

Niveau 4 : baccalauréat

Niveau 5 : BTS/DUT

Niveau 6 : licence

Niveau 7 : master

Des parcours professionnels diversifiés

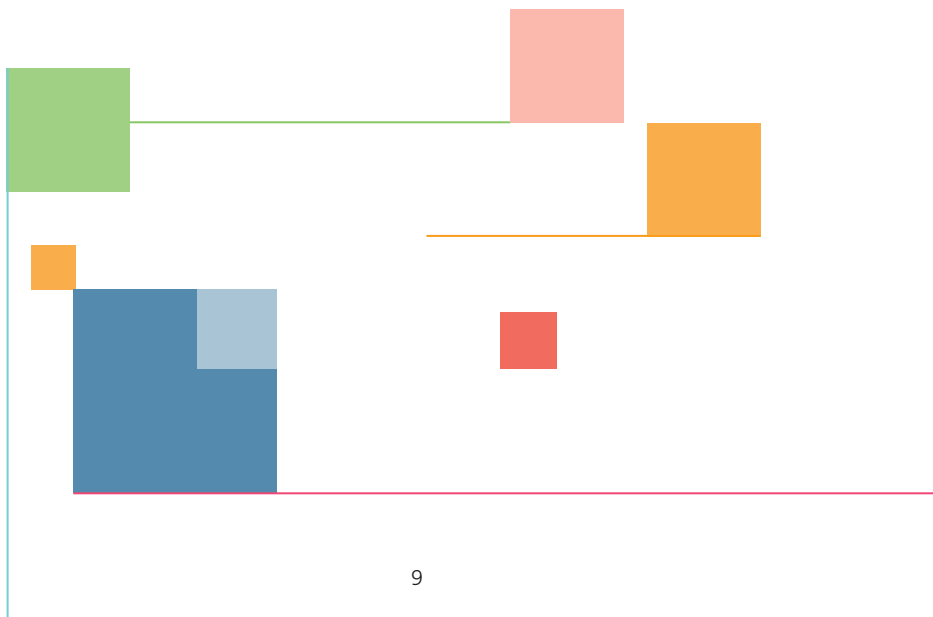
Cette diversité de métiers et de certifications professionnelles, associée à la mise en place de passerelles entre les diplômes, permet aux intervenants de réaliser des parcours d'emploi variés, à la fois au sein du secteur et en dehors.

Les passerelles entre certifications professionnelles (diplômes, titres professionnels) permettent des allègements ou des dispenses de formation favorisant une fluidité dans les parcours professionnels individualisés.

Elles sont nombreuses et souvent peu connues en ce qui concerne les diplômes du secteur des services à la personne. Il est important de se renseigner auprès des ministères en charge du diplôme souhaité ou plus simplement auprès des organismes de formation le proposant.

Ces passerelles vous aident soit à accéder à une certification de niveau supérieur, soit à acquérir une spécialisation, soit à vous réorienter vers un autre secteur en bénéficiant d'une formation plus courte, sur la base de votre précédent diplôme et de votre expérience professionnelle.

Les fiches «certifications» proposées par les différents ministères vous apportent un premier niveau d'information sur le sujet.



Des dispositifs de qualification, de formation et d'accès à l'emploi

L'alternance permet de se former à un métier et de s'intégrer plus facilement à la vie et à la culture de l'entreprise. C'est un système de formation qui est fondé sur une phase pratique et une phase théorique qui alternent. C'est une véritable passerelle vers l'emploi et l'insertion professionnelle.

Deux types de contrats : le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation qui répondent tous deux au même objectif de montée en compétence du salarié en combinant travail en entreprise et formation théorique.

- Le **contrat d'apprentissage** a pour but d'obtenir un diplôme d'État (CAP, BAC, BTS, Licence, Master,...) ou un titre professionnel inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), Il est ouvert aux **jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus**.
- Le **contrat de professionnalisation** a pour but d'acquérir une qualification professionnelle reconnue (un diplôme ou un titre professionnel enregistré au RNCP), un certificat de qualification professionnelle. Il est ouvert aux **jeunes âgés de 16 à 25 ans**, aux demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus, aux bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), et aux personnes ayant bénéficié d'un contrat aidé.

Nouveau dispositif de la loi du 5 septembre 2018 : Promotion ou reconversion par alternance (Pro-A) : modalités de formation ouvertes aux salariés afin de favoriser leur évolution professionnelle et leur maintien dans l'emploi qui se déroule dans les mêmes conditions que le contrat de professionnalisation. Il est ouvert aux salariés en CDI dont la qualification est inférieure ou égale à un diplôme de niveau 6 mais également aux salariés dont la qualification n'est pas suffisante au regard des évolutions technologiques ou de l'organisation du travail.

www.alternance.emploi.gouv.fr/portail_alternance/jcms/reclleader_6113/

decouvrir-l-alternance

La validation des acquis de l'expérience (VAE) permet à toute personne, quels que soient son âge, sa nationalité, son statut et son niveau de formation, qui justifie d'au moins 1 an d'expérience en rapport direct avec un diplôme ou titre professionnel inscrit au RNCP, de prétendre à la VAE. L'expérience peut avoir été acquise notamment lors une activité professionnelle salariée (CDI, CDD, intérim), non salariée, bénévole ou de volontariat.

Désormais, les activités réalisées en formation initiale ou continue en milieu professionnel, peuvent être prises en compte pour la VAE. Il s'agit notamment de :

- la période de formation en milieu professionnel (PFMP) ou le stage pratique d'une formation diplômante ;
- la **période de mise en situation en milieu professionnel** (PMSMP) ;
- la **préparation opérationnelle à l'emploi** (POE) ;
- la période de formation pratique en milieu professionnel du **contrat d'apprentissage**, de **contrat de professionnalisation** ou du **contrat unique d'insertion** (CUI).

La VAE est une démarche volontaire et un droit individuel qui offre de nombreuses opportunités :

- Obtenir une certification
- Faire reconnaître ses compétences
- Obtenir un niveau de qualification permettant d'accéder à une formation d'un niveau supérieur ou de s'inscrire à un concours
- Changer d'emploi
- Évoluer professionnellement

www.vae.gouv.fr

Des interlocuteurs privilégiés

■ Construire son parcours : une démarche rationnelle

Identifier les métiers, les certifications, les voies d'accès et définir son projet de parcours. De nombreux sites d'information et interlocuteurs existent : contactez-les !

- **La DGE** : ce site ministériel dédié au développement du secteur des services à la personne, vous apporte la lisibilité nécessaire sur l'articulation métiers et diplômes ou titres existants, sur la base d'un travail partenarial avec la CNCP, l'Onisep et Centre Inffo, en lien avec les branches professionnelles.
www.servicessalapersonne.gouv.fr/lesmetiers
- **Le Centre Inffo** : lieu de ressources, d'analyse et d'information sur la formation professionnelle et l'apprentissage, le portail Orientation pour tous informe sur les métiers et sur la formation dans le cadre du service public de l'orientation.
www.orientation-pour-tous.fr
- **L'Onisep** produit et diffuse toute l'information sur les formations et les métiers, notamment à destination des CIO (centres d'information et d'orientation). Ses conseillers répondent aux questions des collégiens, lycéens et étudiants sur l'orientation, les filières de formation et les métiers.
www.onisep.fr
- **Les missions locales** : présentes sur l'ensemble du territoire, les missions locales exercent une mission de service public de proximité, afin de permettre aux jeunes de 16 à 25 ans de surmonter les difficultés qui font obstacle à leur insertion professionnelle et sociale.
www.mission-locale.fr
- **Pôle emploi** facilite le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et offre aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement.
www.pole-emploi.fr

■ D'autres structures d'information et d'orientation

- **Le CIDJ** : le centre d'information et de documentation jeunesse accueille et informe gratuitement les jeunes sur les études, les formations, les métiers et les loisirs, stages en entreprise... Les BIJ et les PIJ, bureau information jeunesse et point information jeunesse, complètent le réseau.
www.cidj.com
- **Les Maisons de l'emploi** : espaces d'information et de conseil sur les dispositifs d'aide à l'emploi ou à la création d'entreprise. Elles renseignent sur les différentes formations, les métiers, les secteurs d'activité, mais également sur le développement économique et les ressources locales.
- **Les Cités des métiers** : lieux de conseil et d'information sur l'emploi, l'orientation et la formation, ouverts à tous en accès libre, anonymes et gratuits.
- **Le CIBC** : le centre interinstitutionnel de bilan de compétences réalise des bilans de compétences et des prestations de conseil et accompagnement VAE, de conseil en Ressources Humaines, en orientation, etc.
www.cibc.net
- **L'APEC** : l'association pour l'emploi des cadres accompagne et conseille les jeunes issus de l'enseignement supérieur pour préparer la recherche de leur premier emploi ainsi que les cadres tout au long de leur parcours professionnel.
www.apec.fr
- **L'AGEFIPH** : a pour missions l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées.
www.agefiph.fr
- **Le SCUUIO** : le Service Commun Universitaire d'Information et d'Orientation est chargé de l'insertion professionnelle des étudiants.
- **La PAIO** : la Permanence d'accueil, d'information et d'orientation propose des solutions aux jeunes sortis chaque année du système scolaire sans qualification.

■ Les fédérations professionnelles du secteur

- Du côté des associations :
 - Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA) - www.una.fr
 - Union Nationale ADMR (UN-ADMR) - www.admr.org
 - Adessadomicile - www.adessadomicile.org
 - Fédération nationale des associations de l'aide familiale populaire/ Confédération syndicale des familles (FNAAFP-CSF) - www.fnaafp.org
 - Familles rurales - www.famillesrurales.org
- Du côté des organismes publics :
 - Union nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS) – www.unccas.org
- Du côté des entreprises :
 - Fédération Française de Services à la Personne et de Proximité (FEDESAP) - www.fedesap.org
 - Fédération du service aux particuliers (FESP) - www.fesp.fr
- Du côté des particuliers employeurs :
 - Fédération des Particuliers Employeurs de France (FEPem) - www.fepem.fr







DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

Bureau de la communication DGE / novembre 2019 / Crédit photo : ©Photovoir



www.servicelapersonne.gouv.fr

