



**RECOMMANDATIONS**

**DU HAUT COMITE EDUCATION-ECONOMIE-EMPLOI**

**CONCERNANT**

**LE DOMAINE DE L'AIDE A LA PERSONNE**

## 1) Diversifier les recrutements et enrichir les emplois pour répondre aux besoins

Au-delà de l'activité économique qui peut être générée à plus ou moins long terme par le plan de développement des services à la personne, la réponse à la montée continue des besoins de la population dépend en grande partie des politiques sociales, pour l'accompagnement du vieillissement et le maintien de l'autonomie des personnes âgées, mais aussi pour la garde d'enfants (activité des femmes, recomposition des familles), sans oublier la couverture des besoins liés à l'aide et à l'accompagnement dans la vie quotidienne des personnes handicapées adultes et enfants<sup>1</sup>.

Cela en fait un enjeu important, non seulement sur le plan économique mais aussi sociétal.

Pour répondre à ces besoins, les différents éléments de prospective montrent que l'ensemble du secteur devra diversifier ses recrutements, c'est à dire faire davantage appel aux jeunes sortis de formation initiale, mais aussi aux hommes, peu présents, voire absents sur des métiers qui jusque là sont considérés comme essentiellement féminins, très souvent à temps partiel et avec des perspectives limitées de mobilité et de progression. Dans un tel contexte, un afflux de main d'œuvre étrangère pour faire face à des difficultés de recrutement ne peut que venir entraver les efforts de modernisation et de professionnalisation du secteur.

Si on peut encore accéder à nombre de ces emplois sans qualification, ce n'est pas, pour autant, le plus souvent, sans expérience et sans compétences. Y compris l'aide domestique demande des compétences et des savoirs-faire particuliers dont va dépendre la qualité du service. Or, les jeunes filles et les jeunes garçons qui sortent du système éducatif au premier niveau (CAP, BEP), sont non seulement dépourvus d'une expérience professionnelle significative, mais ils sont aussi ....très jeunes.

Pour ce secteur, professionnaliser signifie à la fois qualifier le personnel en place mais aussi attirer du personnel nouveau et qualifié. Cela

passé par une amélioration des conditions de travail et notamment par la capacité du secteur à générer des emplois à temps plein pour les salariés, en organisant dans la complémentarité une diversification des temps d'activité, mais aussi à leur ouvrir des perspectives d'évolution professionnelle. Pour répondre à ces impératifs, il importe d'une part d'élargir le champ des métiers visés et de considérer l'ensemble des services d'aide à la personne, quelle que soit la qualité du public "aidé" et, d'autre part, de se doter d'un système de certification qui facilite la mobilité professionnelle entre les champs, notamment entre l'emploi au domicile des personnes et les établissements d'accueil pour les publics fragiles.

Le HCEEE souligne le rôle des collectivités locales dans le recensement des besoins, la mise en œuvre des politiques sociales et l'organisation de la formation professionnelle. Sur ce dernier plan, si la construction et la rénovation des certifications restent de la compétence nationale, la responsabilité du financement, de l'organisation et de la carte des formations professionnelles dépend aujourd'hui complètement des régions, y compris pour la formation initiale. Dans cette logique de décentralisation, la région mobilise et coordonne l'ensemble des moyens et doit impulser dans son ressort toutes les coopérations nécessaires entre les différents acteurs de la formation, en prenant en compte l'ensemble des actions menées sur les territoires, y compris par les branches dans le cadre de conventions EDEC (engagement de développement de l'emploi et des compétences). Le HCEEE rappelle d'ailleurs la responsabilité des employeurs en matière de formation professionnelle continue et les moyens d'actions aujourd'hui dévolus aux branches professionnelles et aux OPCA. Toutefois, étant donné l'incidence sur ce secteur de la fragmentation des temps d'activité et du cumul des temps partiels (ce qui signifie le plus souvent plusieurs employeurs pour un seul salarié), en particulier dans le champ des services à domicile, le HCEEE considère que le passeport emploi-formation peut constituer ici un outil particulièrement utile pour sortir de la non qualification.

---

<sup>1</sup> Il y a des métiers en développement tels que "auxiliaires de vie" ou "auxiliaires d'intégration sociale" qui sont pour l'instant peu professionnalisés et qui ne font pas l'objet de certifications.

## 2) Former plus en valorisant toutes les voies d'accès aux certifications

Sur ce secteur, le système de certifications s'est construit historiquement sur des segments d'activité cloisonnés, sous l'égide de plusieurs ministères certificateurs poursuivant chacun des logiques différentes. Au niveau V, on compte au moins 5 diplômes sous tutelle des ministères de l'Education Nationale et de l'Agriculture, 5 diplômes professionnels des ministères chargés de la santé et des affaires sociales et 1 titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. Pourtant, l'offre de diplômes délivrés par l'État ne couvre pas les besoins de tous les employeurs. Certains, selon les cas, lui reprochent d'être "surdimensionnée", trop concentrée sur le registre des personnes dépendantes ou parfois même insuffisamment "professionnalisante", notamment en ce qui concerne les diplômes de l'EN. La tentation est donc grande de créer encore de nouvelles certifications (la branche des particuliers employeurs par exemple a fait enregistrer deux CQP<sup>2</sup> au Répertoire National des Certifications Professionnelles). Le résultat est qu'aujourd'hui, cohabitent à un même "niveau V" des certifications nombreuses et validant des référentiels très inégaux en termes de contenus de formations (de durée de formation ou de stage, de compétences validées). Celles-ci traduisent des exigences diverses en matière de qualifications de la part des différents employeurs (établissements de santé, médico-sociaux, associations et entreprises de services d'aides à domicile, particuliers employeurs)<sup>3</sup>.

Dans le contexte d'une élévation générale du niveau d'exigence de qualification à l'entrée sur le marché du travail, il est important de souligner que les services d'aide à la personne sont réputés pouvoir offrir encore de nombreuses opportunités d'emploi au niveau V. Toutefois, si l'offre de certification est beaucoup moins riche au niveau IV, les évolutions à venir laissent entrevoir des

besoins accrus à ce niveau de compétences, liés à la montée de la dépendance mais aussi au niveau d'exigence des consommateurs. Le HCEEE recommande donc aux régions de prendre en compte ces données et de veiller dans l'établissement des PRDF au bon équilibre des orientations dans l'enseignement professionnel, à la fois au regard des perspectives d'emploi au niveau local et de l'alimentation des formations pour les certifications sous tutelle des ministères autres que le MEN.

En ce qui concerne la formation initiale et au moins en partie du fait de la limitation du nombre des places offertes, l'orientation vers la voie professionnelle après la classe de troisième dans les spécialités sanitaires et sociales est considérée partout comme la plus attractive et relève (de manière assez atypique) le plus souvent d'une orientation choisie. Elle correspond à des emplois qui ont du sens, que la plupart des jeunes identifient comme des emplois du secteur hospitalier ou de la petite enfance. Ceux, principalement des jeunes filles, qui sortent du système éducatif à ce niveau dans ces spécialités trouvent en général un emploi en rapport avec leur formation, le plus souvent dans un établissement médico-social (maison de retraite, établissement pour personnes handicapées, ou de santé). Peu s'orientent encore vers les activités à domicile. Le HCEEE attire l'attention des régions sur la difficulté, en ouvrant plus ces filières, à la fois de maintenir leur attractivité en préservant un niveau suffisant d'exigence et de sortir des mécanismes de la sélection sur les seuls critères scolaires pour ouvrir les recrutements aux réorientations et reprises de parcours éventuelles. Il est bien évident qu'il faut se garder d'alimenter cette filière par l'échec pour répondre à des besoins réputés importants en emplois peu qualifiés.

Attirer plus de jeunes et notamment des garçons vers ces métiers signifie qu'un effort particulier doit être consenti pour éclairer leurs choix d'orientation. Ils doivent avoir une vision claire de la diversité des parcours professionnels de formation et d'emplois, enrichis notamment du développement des passerelles et des reconnaissances partielles entre les différentes certifications. En particulier, les articulations entre les diverses qualifications et les voies d'accès aux certifications doivent être décrites précisément par des données factuelles en ce qui concerne les flux.

<sup>2</sup> Il s'agit des Certificats de Qualification Professionnelle "garde d'enfants à domicile" et "assistant(e) de vie".

<sup>3</sup> Dans les établissements médico-sociaux, seules sont reconnues par la profession les certifications dédiées à des métiers bien identifiés (aide soignante, aide médico-psychologique, auxiliaire de puériculture) et, en ce qui concerne les interventions d'aide à domicile, un rapide survol des offres d'emplois de l'ANPE montre à la fois une grande diversité des exigences à l'embauche pour une relative homogénéité des conditions d'emploi et une certaine méconnaissance des certifications disponibles sur le marché.

Le manque de maturité et d'expérience, souvent reproché aux jeunes dans ces activités, peut être compensé par la formation, en particulier dans son organisation, en favorisant notamment les partages d'expérience et les mises en situations. Le HCEEE souligne le rôle fondamental que doit jouer l'alternance pour ces métiers, en particulier dans la formation initiale<sup>4</sup>. Proposer des voies de formations rémunérées peut aussi attirer plus de jeunes vers ces métiers. Développer la voie de l'apprentissage notamment constitue une réponse intéressante mais nécessite de mettre en place un suivi très important, surtout en ce qui concerne les services d'aide à domicile (avant de confier des activités en autonomie totale à l'apprenti, il faudra négocier un apprentissage en double commande). Les contrats de professionnalisation devraient aussi pouvoir attirer plus de jeunes vers les métiers d'aide à la personne, notamment dans le cas d'une reprise d'études.

### **3) Aller vers moins de certifications, mais sur un champ plus large de métiers**

Le HCEEE rappelle qu'aucun jeune ne doit sortir du système éducatif sans une qualification professionnelle reconnue et demande que l'on clarifie, à cet égard, le positionnement et la finalité du BEP Carrières Sanitaires et Sociales. En effet, le découplage des formations de l'EN (qui assurent un socle) et des formations qualifiantes du ministère de la Santé entraîne à ce niveau une déperdition structurelle dont les effets sont mal mesurés. Le fait que le BEP CSS ne soit pas, comme la plupart des autres BEP, intégré dans un parcours de baccalauréat professionnel spécifique se traduit par une moindre poursuite d'études relative et donc plus de sorties au niveau V : seulement la moitié des diplômés de BEP CSS poursuit vers un diplôme de niveau IV (contre plus de 7 sur 10 pour les deux BEP du tertiaire administratif). L'ensemble des spécialités plurivalentes sanitaires et sociales représente même globalement<sup>5</sup> les flux les plus importants de sorties de formation initiale au niveau V selon les données de génération 98.

<sup>4</sup> Les formations de la santé et du travail social revendiquent des pratiques fortement ancrées sur l'alternance enseignement théorique/formation pratique.

<sup>5</sup> Inclus les diplômes des autres ministères et donc ceux de l'agriculture (BEPA services à la personne)

Si l'offre de Formation Initiale (FI) doit pouvoir offrir d'autres perspectives à court terme que des échecs aux concours d'entrée aux formations de la santé (aides soignants et auxiliaires de puériculture)<sup>6</sup>, le HCEEE ne recommande pas pour autant la création d'un baccalauréat professionnel ou de tout autre diplôme à vocation d'insertion professionnelle de niveau V par le MEN dans ces spécialités, mais plutôt de réfléchir à une meilleure transition des flux entre les formations des différents ministères et de faciliter l'accès direct par la FI aux diplômés qui font déjà référence sur le marché de l'emploi.

Le HCEEE souligne le travail important qui a déjà été engagé au niveau des différents ministères concernés, sous l'impulsion notamment de la mise en place de la VAE, dans le sens d'un rapprochement des certifications existantes. Le HCEEE reconnaît les efforts accomplis qui ont déjà permis d'établir des passerelles et des correspondances entre les différentes certifications (parfois même jusqu'à l'équivalence complète ce qui à l'extrême peut remettre en cause la coexistence de certains diplômes), mais il propose que d'autres pistes de réflexion soient ouvertes. En effet, partant du constat qu'un certain nombre de compétences sont transversales à l'ensemble des métiers de services d'aide à la personne, quels que soient le lieu d'exercice et les publics aidés, il recommande que l'on identifie et que l'on définisse déjà quelles sont ces compétences mobilisables dans l'ensemble de ces métiers (relatives par exemple aux règles élémentaires d'hygiène et de sécurité, à la communication, à la relation de service avec les personnes...).

Viser à incorporer systématiquement ce noyau de compétences identifiées comme communes dans l'ensemble des certifications de premier niveau serait le premier pas à franchir pour parvenir à décroiser l'ensemble du système. Les certifications pourraient alors se positionner et s'articuler autour de celui-ci, par l'ajout et l'emboîtement de modules correspondant à des compétences plus spécifiques liées, au premier niveau, aux conditions d'exercice des différents métiers visés. La combinaison de différents modules permettrait aux personnes formées de se construire des polyvalences. Dans ce schéma, la qualité des publics et notamment le degré de dépendance peut déterminer différents

<sup>6</sup> Dont l'accès est le plus souvent différé (moyenne d'âge de 29, 30 ans à l'entrée dans ces formations)

niveaux d'intervention (certaines interventions auprès de publics fragiles et vulnérables relèvent plutôt du domaine social et demandent une certaine forme de spécialisation), que celle-ci ait lieu au domicile ou en établissement, même si l'intervention auprès d'une personne à son domicile doit être globale et ne permet pas le même partage des tâches qu'en établissement (approche à la fois technique et relationnelle).

Partant du paysage actuel, vouloir simplement ouvrir toutes les certifications à tous les publics et toutes les voies d'accès en même temps que multiplier les passerelles entre celles-ci risque de brouiller encore le paysage. C'est seulement à partir des compétences en œuvre sur ces métiers que l'on pourra aboutir, dans la concertation, à rationaliser le système actuel de certifications, pour parvenir à plus de lisibilité et de cohérence, c'est à dire à moins de certifications mais sur un champ plus large de métiers.

Les données statistiques montrent que les besoins de main d'œuvre du secteur se situent principalement au niveau de l'intervention auprès des personnes. Comme il faut aussi organiser ces interventions, en particulier lorsqu'elles se passent à domicile (établissement du diagnostic et management des équipes), soutenir les agents et les accompagner dans leurs pratiques professionnelles, il en découle que les besoins vont augmenter également au niveau de l'encadrement intermédiaire, ainsi que, au plus haut niveau, pour diriger des entités sociales et médico-sociales de diverse importance (il existe une réglementation qui encadre la certification à ce niveau). Toutefois, y compris aux niveaux supérieurs, la cohérence ne doit pas tant être recherchée en interne par ministère, qu'en externe avec les emplois existants et les niveaux de rémunération attendus. Encore une fois, s'il importe de veiller particulièrement à la continuité entre les différents niveaux, il ne s'agit pas pour autant de créer de nouvelles certifications qui viendraient se placer en concurrence avec celles existantes, même si elles dépendent d'autres ministères, mais de s'efforcer de valoriser toutes les voies d'accès aux diplômes et aux certifications reconnues. La création éventuelle de toute nouvelle certification devra impliquer l'ensemble des ministères concernés et des partenaires sociaux membres des CPC et accueillir tous les publics. Pour avancer sur ce thème de la rationalisation du système de certifications existantes, le HCEEE recommande la mise en place d'un groupe de

réflexion. Celui-ci pourrait prendre la forme d'une collaboration inter CPC, sous l'égide de la Commission Nationale des Certifications Professionnelles (CNCP), comme prévu par l'article 7 du décret du 26 avril 2002 : "(la CNCP) favorise les travaux communs entre les instances consultatives des différents ministères, notamment entre les CPC relatives au même domaine professionnel".

A ce stade, le HCEEE signale que le processus de création des licences professionnelles va à l'encontre de cette démarche puisque chaque université est seule responsable de sa certification (il existe quelques licences professionnelles dans les métiers de l'intervention sociale et du management des organisations). Il serait donc plus constructif d'associer aussi les universités, qui par ailleurs alimentent déjà la plupart des formations sociales, à cette réflexion.

Une véritable coopération entre les différents ministères certificateurs est essentielle pour sortir du clivage domicile - établissement. Pour autant, si l'adaptation et la mise en cohérence du système de certifications apparaissent nécessaires pour faciliter la mobilité des salariés et alimenter tous les métiers de l'aide à la personne, celui-ci ne peut pas endosser toutes les responsabilités et fournir toutes les réponses. Attirer des jeunes et par-là même être en mesure de leur offrir la possibilité de se construire de véritables parcours professionnels va dépendre de la capacité du secteur, non seulement à proposer des conditions d'emplois comparables d'un champ à l'autre, mais aussi à accompagner la jeunesse au moment de l'entrée dans l'emploi. On peut considérer par exemple que, si les établissements accueillent exclusivement des publics fragiles et dépendants, ils permettent aussi un meilleur encadrement et sont mieux à même d'apporter à des jeunes professionnels peu expérimentés les outils de nature à les préparer à travailler dans des situations isolées ou complexes. En établissement comme à domicile, on peut reconnaître plusieurs niveaux d'intervention.

#### **4) Mobiliser et coordonner l'ensemble des moyens et des acteurs**

Pour répondre à la demande sur leur territoire, les régions doivent pouvoir faire appel à l'appareil de formation de l'EN pour développer l'ensemble des formations existantes dans ce champ d'activité, que ce soit par la voie initiale ou continue. L'EN en tant que prestataire de services peut contribuer à augmenter l'accès à toutes les certifications, y compris celles dépendant des autres ministères lorsque les besoins identifiés dans le cadre du schéma régional des formations sociales ou du schéma régional des formations sanitaires justifient le développement d'une offre supplémentaire, en complémentarité des dispositifs existants.

La collaboration entre prescripteurs, opérateurs et appareil de formation trouve son sens plein dans le label EN "Lycée des métiers" où il s'agit de proposer, sur un même site de formation, la possibilité à divers publics de se former pour obtenir l'ensemble des diplômes ou qualifications du secteur (avec un enseignement organisé en modules, certains modules pouvant être communs à plusieurs formations). Toutefois, si cette logique de regroupement en pôles de compétences semble une réponse particulièrement adaptée aux besoins du secteur, avec de nombreux avantages, y compris dans le sens d'une meilleure efficacité pédagogique, les mêmes arguments sont souvent mis en avant pour illustrer les freins à sa mise en œuvre.

De manière générale, la collaboration entre les différents appareils de formations (EPL/établissements de formation préparant aux diplômes sanitaires et sociaux) est à approfondir afin de parvenir à des compromis, notamment pour s'accorder sur les exigences dans l'organisation des formations (au regard de la qualification/expérience professionnelle des formateurs, durée des stages...), plus lourdes et plus coûteuses pour les formations de la santé et de l'action sociale qui, jusqu'à présent, accueillent peu de publics en FI. L'ensemble du dispositif, en particulier au niveau des EPL, devra aussi acquérir plus de souplesse pour mieux répondre aux besoins de tous les publics, d'âge et de statut variés (éclatement de la classe et de la permanence du groupe en formation, individualisation des parcours, validation en fin de formation et non

en fin d'année scolaire...), avec des implications importantes notamment en ce qui concerne le service des enseignants (intervenants de statuts et de conditions de travail différents, annualisation des horaires, reconnaissance des heures périphériques au face à face pédagogique...)

Le projet de création de plate-formes de formation, inscrit dans le Plan Petite Enfance du ministre délégué à la Sécurité sociale, aux Personnes âgées, aux Personnes handicapées et à la Famille et élargi à l'ensemble des métiers d'aide à la personne, va dans le même sens.

Toutefois il ne faut pas sous estimer l'importance des difficultés au niveau de la mise en œuvre de tels projets. C'est pourquoi le HCEEE recommande que soit dressé un bilan de l'ensemble des actions, avortées, en cours ou abouties, menées par les établissements dans le cadre de l'obtention du label Lycée des métiers, afin de faciliter le partage des expériences et aider les régions à lever les freins à son développement. La création de véritables plateformes de formation sur ces métiers ne doit pas reposer sur la seule bonne volonté des personnes et demandent qu'y soient associés l'ensemble des partenaires concernés.