



# SERVICES À LA PERSONNE DES MÉTIERS, DES FORMATIONS



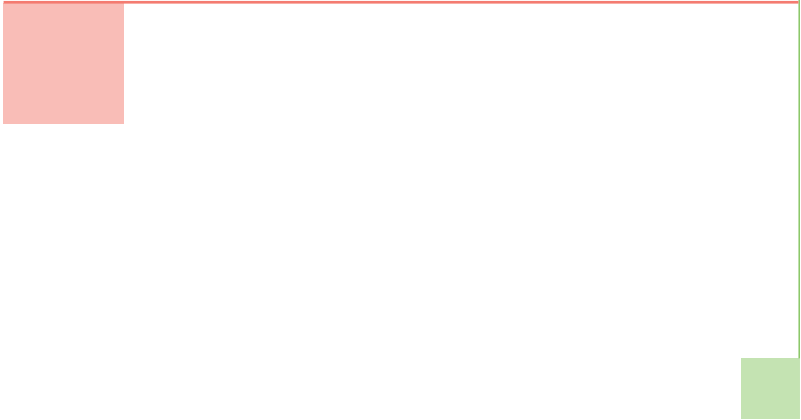




---

## SOMMAIRE

Les services à la personne . . . . .	6
Une large palette de métiers . . . . .	7
Près de 60 diplômes ou titres . . . . .	8
Des parcours professionnels diversifiés . . . . .	9
Les dispositifs de qualification, de formation et d'accès à l'emploi . . . . .	12
Les interlocuteurs privilégiés . . . . .	14





La formation et le recrutement des jeunes sont de véritables enjeux pour l'avenir et le développement du secteur des services à la personne.

En effet, avec un âge moyen de 46 ans, le secteur va devoir faire face à un fort besoin de renouvellement démographique de sa population salariée. Ce renouvellement va se conjuguer à une demande importante de recrutement : selon le Commissariat à la stratégie et à la prospective, plus de 160 000 postes d'aide à domicile devraient être créés d'ici 2022 dans le secteur afin de répondre aux besoins de nos concitoyens et à l'allongement de la durée de vie en France.

En outre, avec 91 % de femmes, le secteur doit travailler sur la mixité.

Ces enjeux sont portés par la Direction générale des entreprises (DGE) en charge de la conception et de la mise en œuvre de la politique publique des services à la personne au ministère de l'Économie et des Finances. La DGE collabore à cet effet avec l'ensemble des fédérations professionnelles du secteur mais également avec tous les acteurs de l'emploi et de la formation.

Cette brochure montre la richesse du secteur des services à la personne ; nombreuses sont les voies qui permettent d'y accéder, d'y progresser et d'envisager une carrière.

# LES SERVICES À LA PERSONNE

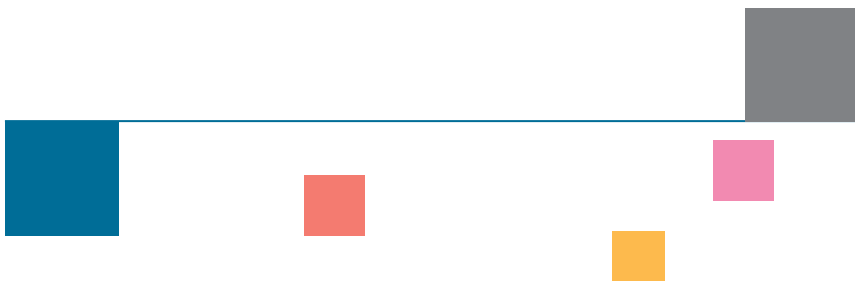
Les services à la personne, ce sont des services rendus au domicile des particuliers, qui contribuent à leur simplifier la vie quotidienne.

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



# PRÈS DE 60 DIPLÔMES ET TITRES

- **Titres ou diplômes de niveau V** : diplôme d'État d'accompagnant éducatif et social (DEAES), employé familial, CAP petite enfance, diplôme d'État d'accompagnant éducatif petite enfance (DEAEPE)...
- **Titres ou diplômes de niveau IV** : technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF), baccalauréat professionnel accompagnement, soins et services à la personne (ASSP)...
- **Titres ou diplômes de niveau III** : BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social (SP3S)...
- **Titres ou diplômes de niveau II** : certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'une unité d'intervention sociale (CAFERUIS)...
- **Titres ou diplômes de niveau I** : certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale (CAFDES)...

L'ensemble de ces titres et diplômes est répertorié et présenté sur le site de la DGE :

[www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/diplomes-et-titres](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/diplomes-et-titres)

## **Bon à savoir :**

Niveau V : CAP/BEP

Niveau IV : baccalauréat

Niveau III : BTS/DUT

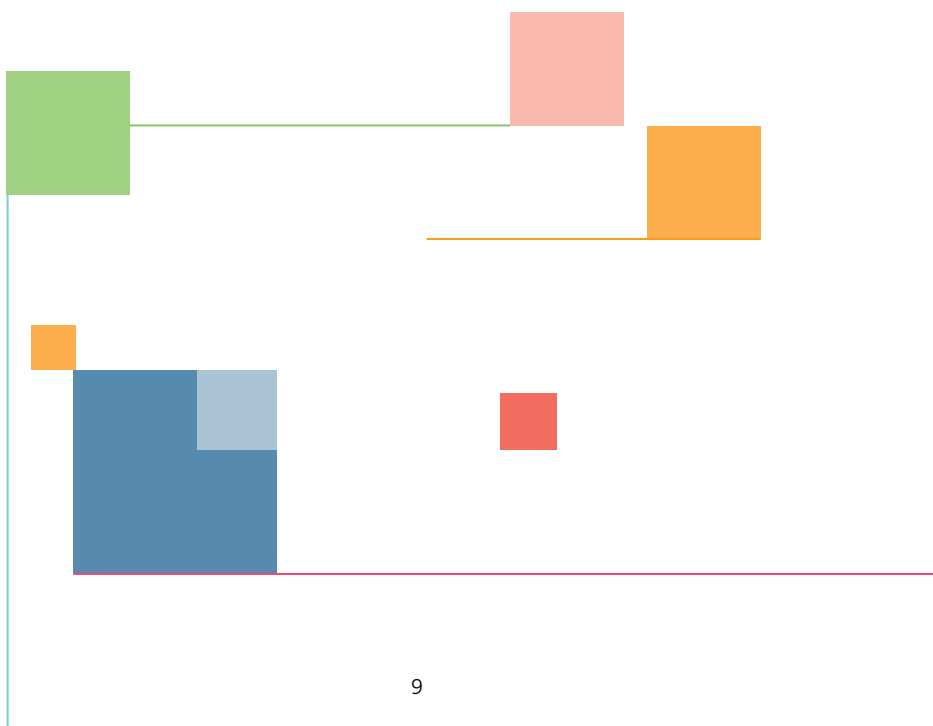
Niveau II : licence

Niveau I : master



# DES PARCOURS PROFESSIONNELS DIVERSIFIÉS

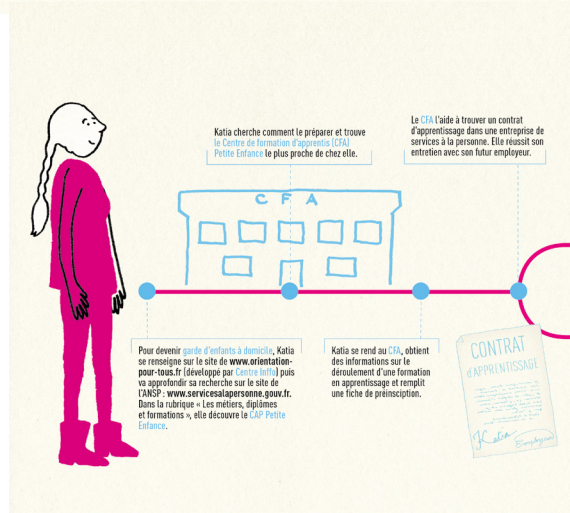
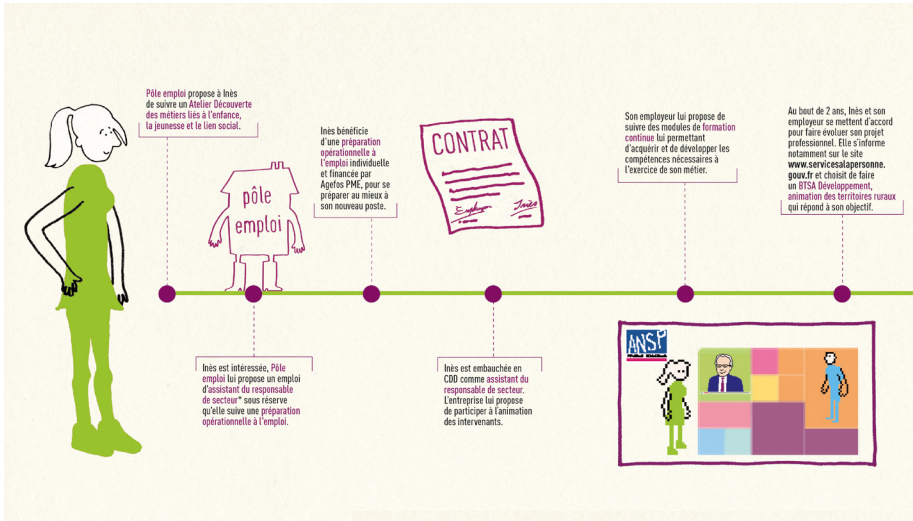
Cette diversité de métiers et de certifications professionnelles, associée à la mise en place de passerelles entre les diplômes, permet aux intervenants de réaliser des parcours d'emploi variés, à la fois au sein du secteur et en dehors.



# DES PARCOURS PROFESSIONNELS DIVERSIFIÉS

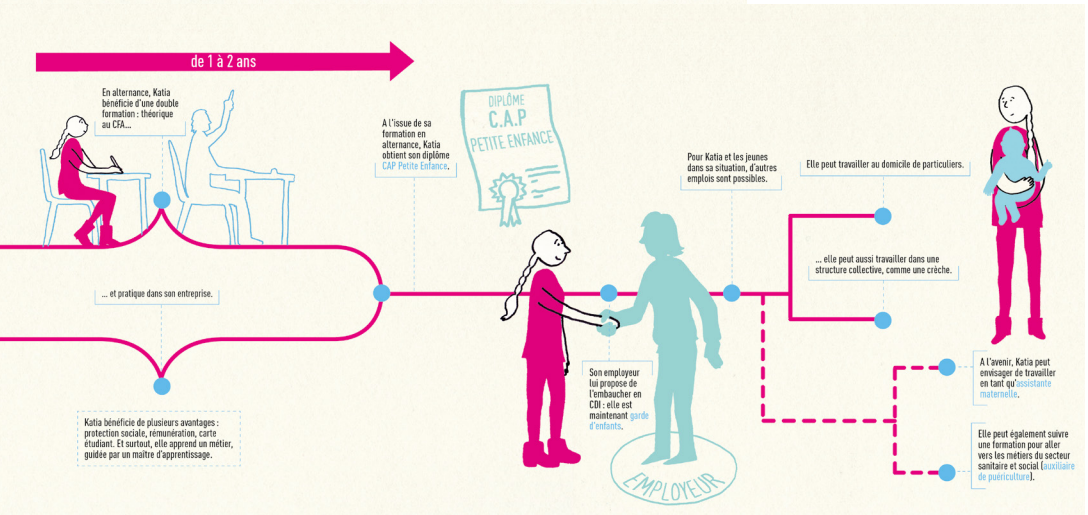
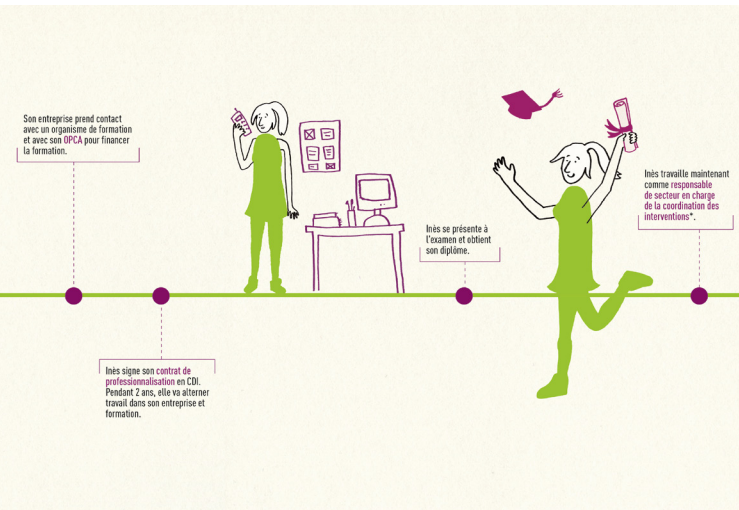
## ■ Découvrez le parcours d'Inès, 21 ans

Inès, titulaire d'un baccalauréat, souhaite devenir manager dans une entreprise de services à la personne.



## ■ Découvrez le parcours de Katia, 18 ans

Katia, qui a arrêté ses études après le Brevet (DNB), souhaite devenir garde d'enfants.



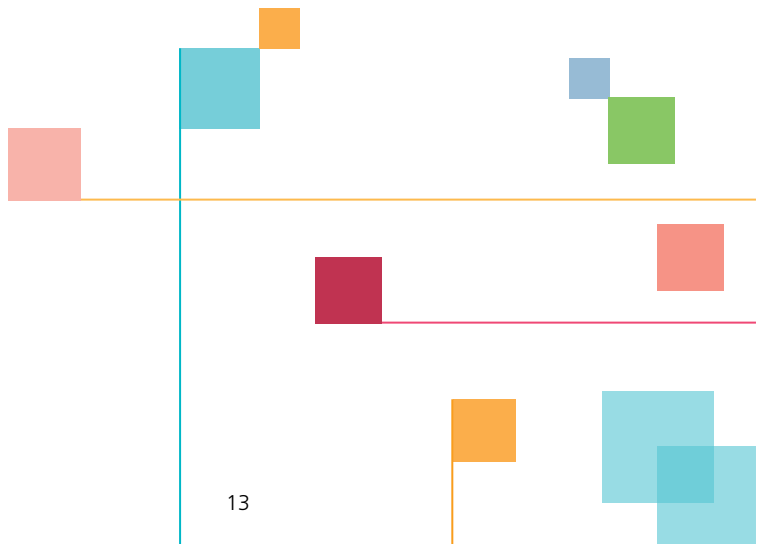
# LES DISPOSITIFS DE QUALIFICATION, DE FORMATION ET D'ACCÈS À L'EMPLOI

- **L'alternance** : ce sont trois dispositifs, dont deux plus spécifiquement pour les jeunes : le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation. L'alternance permet de se former et de travailler en même temps grâce à des périodes en entreprise alternant avec des périodes de formation.
  - **le contrat d'apprentissage** : ouvert aux jeunes de 16 à 25 ans, le contrat d'apprentissage est un contrat de travail particulier conclu entre un employeur et son salarié. Les périodes d'enseignement général, technologique ou professionnel ont lieu en centre de formation d'apprentis (CFA) et les périodes de travail, en entreprise.
  - **le contrat de professionnalisation** : ouvert aux jeunes de 16 à 26 ans, aux demandeurs d'emploi et aux bénéficiaires de minima sociaux ou du contrat unique d'insertion, le contrat de professionnalisation est un contrat de travail particulier conclu entre un employeur et son salarié. Il permet l'insertion ou le retour à l'emploi des jeunes et des adultes par l'acquisition d'une qualification professionnelle. Ce dispositif alterne les périodes d'enseignement général, technologique et professionnel et périodes de travail en entreprise.

- **La validation des acquis de l'expérience (VAE)** : elle permet à toute personne de faire reconnaître ses compétences et d'acquérir tout ou partie d'une certification professionnelle. La VAE est une démarche volontaire et un droit individuel qui offre de nombreuses opportunités :
  - conforter un savoir-faire et des connaissances,
  - évoluer dans une activité ou une carrière,
  - progresser au sein d'une entreprise,
  - répondre à de nouvelles opportunités professionnelles.

### **Pour en savoir plus :**

Les sites [www.orientation-pour-tous.fr](http://www.orientation-pour-tous.fr) et [www.alternance.emploi.gouv.fr](http://www.alternance.emploi.gouv.fr) vous apportent les informations nécessaires quel que soit votre niveau ou votre projet.



# LES 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.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/decouvrir-metiers-des-sap](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/decouvrir-metiers-des-sap)
- **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](http://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](http://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.
- **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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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.

### Pour en savoir plus :

[www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personnel/structure-information-orientation](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personnel/structure-information-orientation)

# LES INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS

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











# DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

