
Observatoire des Métiers, **Qualifications** et Besoins de **formation**

Secteur Tertiaire

6^{ème} édition - 2003



Réalisé par
la Chambre de Commerce et d'Industrie Centre
en partenariat avec le pôle ORFE du
Groupement d'Intérêt Public Alfa Centre



MÉTHODOLOGIE

Depuis 15 ans, l'**Observatoire des Métiers, Qualifications et Besoins de Formation** interroge régulièrement les entreprises de la région Centre.

Cette 6^{ème} édition de l'**Observatoire Tertiaire** s'inscrit dans une logique de réactualisation des informations tous les 2 ans, afin de constituer un outil de pilotage des actions régionales en matière de formation professionnelle, d'orientation et de valorisation des compétences.

Ce document a été financé par le Groupement d'Intérêt Public Alfa Centre, associant l'Etat, le Conseil Régional du Centre et les partenaires sociaux autour de cette thématique. Il a été réalisé dans le cadre d'une réflexion commune avec le pôle ORFE du GIP dans l'objectif d'une complémentarité des outils visant à rendre compte de la relation Formation - Emploi.

Il est principalement destiné aux différentes instances régionales chargées de la formation professionnelle, aux organismes chargés de mettre en œuvre les politiques définies par ces instances ainsi qu'à tous les prescripteurs de formation, structures d'orientation...

L'étude s'appuie sur un réseau d'**une centaine d'établissements** répartis sur les 6 départements de la région Centre en 22 secteurs et sous-secteurs d'activité.

Le choix des établissements est effectué **selon 3 critères** :

- L'**effectif de l'établissement** : en règle générale, il est supérieur à 30 salariés et inférieur à 500 salariés.
- La place du **secteur d'activité** dans l'économie régionale.
- **La personnalité du dirigeant**, sa motivation pour la formation et sa dimension prospective.

L'enquête prend la forme d'**entretiens** réalisés au sein de l'entreprise à partir d'un guide d'entretien conçu de manière à **laisser s'exprimer les interlocuteurs rencontrés** (*Directeurs Généraux, Directeur des Ressources Humaines...*) sur :

- Les caractéristiques et les évolutions de leur secteur.
- Les problèmes rencontrés lors des recrutements.
- Les métiers essentiels leur permettant d'assurer leur activité et les formations dont ils ont besoin pour faire évoluer leur personnel et continuer leur développement.

L'Observatoire est donc une enquête qualitative et prospective qui ne relève pas des critères classiques de sélection fondés sur une représentativité pure et un échantillonnage statistique strict.

AIDE À DOMICILE

INDICATEURS SECTORIELS

Code APE 853J

Nombre d'établissements en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 264 (en 2000 = 213)

Cher 44 (17% des étabs. de la région)

Eure-et-Loir 42 (16%)

Indre 39 (15%)

Indre-et-Loire 68 (26%)

Loir-et-Cher 31 (12%)

Loiret 40 (15%)

Nombre de salariés en 2003 (*source : fichier SIREN*) :

Centre 3 991 (en 2000 = 3 033)

Cher 101 (3% des salariés de la région)

Eure-et-Loir 751 (19%)

Indre 242 (6%)

Indre-et-Loire 974 (24%)

Loir-et-Cher 1 190 (30%)

Loiret 733 (18%)



NOTA

Il s'agit d'un secteur de service aux particuliers nouvellement étudié par l'Observatoire.

Les activités assurées par les structures d'aide à domicile sont à la lisière, voire sont pleinement intégrées, aux domaines du social et du sanitaire.

Ces activités peuvent s'exercer en lien avec d'autres intervenants tels que infirmiers, médecins, aides-soignants ou assistants des services sociaux...

CARACTÉRISTIQUES DU SECTEUR

➤ L'aide à domicile a pour objectif d'apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et des activités de la vie quotidienne et de maintenir l'autonomie au domicile des personnes aidées le plus longtemps possible.

Le **secteur est encore assez méconnu** notamment en matière de palette d'activités, d'organisation et de coût. Une grande majorité des Français se disent potentiellement intéressés par une aide à domicile mais reconnaissent ne pas connaître les démarches à suivre ou les organisations auxquelles s'adresser.

Les structures qui font de l'aide à domicile peuvent être **associatives, privées ou dépendre des collectivités locales**.

➤ L'aide à domicile recouvre un **grand nombre de prestations différentes** et fait intervenir de nombreux professionnels. On peut distinguer 3 catégories d'aide à domicile :

1- **L'aide et les soins à domicile pour les personnes malades, handicapées, âgées et les familles en difficultés.** Les services s'intègrent dans la vie quotidienne ou sont ciblées sur la santé (préparation des repas, tâches ménagères, soins infirmiers, livraison des courses ou des médicaments, téléalarme, garde à domicile...). Ce type d'aide peut être partiellement financé par les collectivités.

2- **L'aide pour les ménages et les particuliers en situation fragilisée** (ex. : aide au ménage pour des personnes immobilisées par un problème de santé). Ces services sont généralement pris en charge dans le cadre des contrats d'assurance.

3- **L'aide à domicile pour la vie pratique** recouvre les petits travaux d'intérieurs ou d'extérieurs, le jardinage, la garde d'enfants, l'aide aux devoirs, les tâches ménagères...

➤ Les organismes d'aide à domicile bénéficient d'un statut juridique spécifique, font l'objet d'un agrément des pouvoirs publics et ouvrent droit à une réduction d'impôt.

Ils peuvent intervenir comme **employeur direct** (prestataire) ou **servir d'intermédiaire** entre les offres d'aides et les demandes des particuliers (mandataire).

Le recours à l'aide à domicile pour les particuliers peut donc se faire sous 3 formes différentes :

1- **Le particulier fait appel à un prestataire de services** qui gère entièrement l'aide : gestion administrative, recrutement et qualification de la personne qui va aider (cette dernière est salariée du prestataire)...

2- **Le particulier fait appel à un mandataire** qui sera l'intermédiaire entre la personne aidée et l'employé. Le mandataire peut réaliser une partie des démarches administratives mais le particulier aidé est l'employeur.

3- **Le particulier recrute directement** la personne qui va l'aider et se charge de toutes les formalités.

FACTEURS D'ÉVOLUTION DU SECTEUR

➤ Le secteur de l'aide à domicile est en **plein essor** depuis quelques années.

Le «papy boom» attendu dans les prochaines années amènera l'augmentation des demandes d'aides à domicile. Le mini «baby boom» du passage à l'an 2000 a amené une croissance du besoin en garde d'enfant (à domicile ou dans des structures de garde). En débloquant du temps pour les loisirs, la politique d'aménagement et de réduction du temps de travail a redéfini les priorités des familles et impacte sur la demande d'aide dans les tâches ménagères quotidiennes.

➤ **Secteur bénéficiant d'aides financières et fiscales** telles que :

- **L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)** remplace, à partir du 1^{er} janvier 2002, la Prestation Spécifique Dépendance et concerne les personnes de plus de 60 ans qui subissent une perte d'autonomie. Elle prend en charge les aides nécessaires pour accomplir les gestes élémentaires de la vie quotidienne (ménage, toilette, portage des repas...).

- L'Allocation de Garde d'Enfant à Domicile (AGED) versée lors de l'emploi à domicile d'une ou plusieurs personnes pour garder un enfant de moins de 6 ans.

- L'Allocation Compensatrice Tierce Personne (ACTP) pour les personnes handicapées ayant besoin d'aides pour les actes de la vie courante.

- L'aide pour la garde à domicile attribuée à l'occasion d'une sortie d'hôpital, d'un handicap, en cas de maladie, d'absence momentanée de la famille...

- Dans certains cas, exonération de charges sociales pour l'embauche d'une aide à domicile (retraités pensionnés, personnes âgées de plus de 70 ans...).

➤ **Accord relatif aux emplois et aux rémunérations** signé fin 2002 par la branche professionnelle de l'aide à domicile. C'est la 1^{ère} étape vers la construction d'une convention collective unique. Les grilles de rémunération sont alignées sur celles du secteur sanitaire et social d'où une revalorisation des salaires. Les emplois redéfinis se répartissent en 3 catégories :

- 1- Les personnels d'intervention à domicile.
- 2- Les personnels administratifs et de services généraux.
- 3- Les personnels d'encadrement et de direction

Les salariés du secteur vont pouvoir se former dans le cadre du **nouveau diplôme DEAVS** (*Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale*) soit par la formation initiale ou continue, soit par la VAE et percevoir une rémunération qui tienne compte de leur niveau de qualification.

RECRUTEMENT, MÉTIERS ET FORMATION

Le recrutement ➤ Il est possible de classer le personnel des organismes d'aide à domicile selon 3 catégories :

- Les **intervenants à domicile** mis à la disposition des bénéficiaires de l'aide : aide ménagère, aide maternelle...

- Les **professionnels du sanitaire et du social** : infirmier, assistant social...

- Le **personnel administratif et de gestion** qui remplacent peu à peu les bénévoles (dans les associations) dans les tâches de gestion de plus en plus lourdes et complexes.

➤ **Le secteur est fortement féminisé et faiblement qualifié** (notamment au niveau des intervenants à domicile).

➤ Les structures d'aide à domicile connaissent actuellement des **difficultés croissantes de recrutement**.

☞ La reprise économique de la fin des années 1990-début des années 2000 et l'absence de perspective de progression professionnelle a écarté des métiers de l'aide à domicile des salariés qui s'y étaient engagés en période de chômage élevé. La situation pourrait à nouveau se retourner avec le retour des difficultés économiques.

➤ Les professionnels du secteur rappellent un certain nombre de **qualités nécessaires** pour travailler dans l'aide à domicile :

- Intérêt pour les problèmes humains et sociaux rencontrés par les familles ou les personnes confrontées au handicap ou au vieillissement.
- Capacité à utiliser les réseaux et ressources des services locaux (démarches administratives, mode de financement de l'aide...).
- Capacité à organiser et planifier ses activités.
- Capacité à s'adapter à des situations et à des employeurs différents.
- Capacité à entretenir avec les personnes aidées des relations de confiance en respectant leur vie privée.

Ces qualités font écho aux principales **attentes exprimées par les employeurs de personnel à domicile** : honnêteté, amabilité et discrétion d'où l'importance d'une relation de confiance entre l'employé à domicile et l'employeur.

En ce qui concerne les employeurs fragilisés (personnes âgées...), l'aide qui est attendue n'est pas seulement matérielle, le soutien et l'accompagnement sont aussi très importants.

Métiers clés ➤ **Aide à domicile (ou aide ménagère)**

du secteur

Principale activité : apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et des activités de la vie quotidienne.

Les interventions se font au domicile des familles, des personnes âgées ou des personnes handicapées. Il peut être amené à travailler avec d'autres intervenants à domicile : aide soignant, infirmier libéral, assistant social...

Cette profession prend de nombreux intitulés selon les personnes aidées : auxiliaires de vie (plutôt auprès des personnes lourdement handicapées), aide à domicile aux familles...

☛ **Formation** : Aucune formation spécifique n'est obligatoire pour exercer ce métier. Certains diplômes existent en formation initiale (CAP-BEP) et en formation continue : Certificat d'Appétence aux Fonctions d'Aide à Domicile (CAFAD). Depuis mars 2002, le DEAVS s'est substitué au CAFAD. Il constitue une formation élargie et se positionne comme diplôme de référence du secteur.

➤ **Auxiliaire de vie sociale**

Il intervient au domicile des personnes aidées pour répondre à un état de fragilité, de dépendance ou de difficultés passagères dus à l'âge, à la maladie, au handicap ou aux difficultés sociales.

☛ **Qualités requises** : Sens de l'écoute, du relationnel, des responsabilités, discrétion, fiabilité, honnêteté, capacités d'initiative... Il faut également savoir faire des tâches ménagères, des repas et des démarches administratives et avoir des connaissances élémentaires en hygiène alimentaire et en hygiène de vie.

➤ **Employé de maison**

Principales activités : effectuer l'entretien courant du domicile, les gros travaux de nettoyage, les tâches ménagères....

Il travaille au domicile d'un ou plusieurs particuliers en présence ou non de l'employeur avec une large autonomie dans l'organisation du travail.

☛ **Qualités requises et formation**

- Compétences techniques de base (rangement, nettoyage, repassage...). Capacité d'adaptation aux habitudes de la famille employeur. Respect des consignes de l'employeur et capacité à utiliser le matériel et les produits de chaque particulier.

- Aucune formation spécifique n'est obligatoire pour exercer ce métier mais certains diplômes existent en formation initiale ou continue.

➤ **Auxiliaire de puériculture, aide maternelle, garde d'enfants à domicile, nourrice**

Il s'agit d'apporter une aide aux familles dans la garde et les activités d'éveil d'un ou plusieurs enfants.

☛ **Qualités requises et formation**

- Sens des responsabilités, rigueur et disponibilité, patience... Capacité à respecter les normes de sécurité et d'hygiène.
- Formation continue (stages...) afin de réactualiser les connaissances techniques et relationnelles avec les enfants.

➤ **Technicien de l'intervention sociale et familiale - TISF (ex- «travailleuse familiale»)**

Il intervient auprès des personnes qui vivent une situation difficile (maladie invalidante, décès, lutte contre l'exclusion...).

Principales activités :

- Assurer à domicile ou à partir du domicile des activités ménagères ou familiales.
- Contribuer à maintenir ou à rétablir l'équilibre des familles. Exercer une action sociale préventive et éducative à partir des tâches concrètes de la vie quotidienne des familles.
- Accompagnement, voire suppléance, dans les fonctions parentales, sociales, éducatives.

☛ **Formation** : le TISF est un travailleur social titulaire du certificat de «travailleuse familiale» (réformé en 1999 pour instituer l'emploi de TISF) ou du diplôme d'état de TISF.

*Autres métiers
du secteur*

➤ **Infirmier libéral** (*cf. secteur hospitalier*)

Il intervient chez les personnes malades et assure des soins infirmiers, préventifs, curatifs ou palliatifs. Il applique ou aide le malade à appliquer les prescriptions du médecin.

➤ **Infirmier coordinateur**

Il a pour mission de permettre aux personnes âgées dépendantes de rester à domicile et de bénéficier de soins coordonnés (coordination des intervenants médicaux et paramédicaux...).

☛ Nécessité d'être expérimenté.

➤ **Aide médico-psychologique** (cf. secteur «accueil des personnes âgées»)

➤ **Aide-soignant à domicile** (cf. secteur hospitalier)

Il est chargé de l'hygiène et du confort des personnes malades, toujours sous le contrôle d'un infirmier (hygiène, surveillance des repas et de la prise des médicaments, aide à la mobilité...). Il contribue à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution de l'autonomie de la personne aidée.

➤ **Responsables de secteur, responsable coordinateur, responsable de la gestion des services**

Il s'agit d'un métier d'encadrement intermédiaire entre l'aide à domicile et le directeur. Principales activités :

- Organiser l'aide à domicile en fonction de la demande exprimée par le futur bénéficiaire. Chercher les solutions de financement et veiller au bon déroulement de l'intervention.
- Assurer le suivi de l'activité et la gestion du personnel intervenant à domicile.

3 profils de responsable de secteur apparaissent :

- 1- Le **profil «d'assistant de secteur»** est le plus courant. Son rôle est de répondre à la demande exprimée, d'assurer le suivi administratif et de gérer les dysfonctionnements.
- 2- **«Le gestionnaire»** se caractérise, entre autres, par la délégation de toutes les tâches administratives.
- 3- **«Le développeur»** coordonne les interventions d'acteurs multiples, élabore, manage son équipe et met en œuvre des outils de suivi de la prestation.

☛ **Qualités requises et formation**

- Sens du contact humain, disponibilité, capacité d'adaptation et de management, intérêt pour les problèmes économiques et sociaux, pour les aspects techniques et pratiques de la vie quotidienne. Connaissance de la législation sociale.
- Pas de formation initiale obligatoire mais actuellement les titulaires du poste ont une formation supérieure de type assistant social ou conseiller en éducation sociale et familiale. Une fois en poste, les responsables bénéficient de cycle de formation continue.

➤ **Directeur de structure d'aide de soins à domicile**

Le métier repose sur 5 fonctions principales :

- 1- Garantir la qualité du service rendu et les droits fondamentaux des personnes par le projet d'intervention social.
- 2- Concevoir et mettre en œuvre le projet de service.
- 3- Gérer les ressources humaines notamment par la valorisation des potentiels du personnel.
- 4- Assurer la gestion économique et financière de la structure.
- 5- Assurer la gestion technique et logistique en se tenant informé des évolutions technologiques et en proposant des choix en matière d'équipement.

Priorités en matière de formation

➤ Les formations prioritaires varient selon les activités exercées par la personne détachée à domicile. Par exemple, les aides-soignants, les auxiliaires de puériculture... ont accès à des stages tout au long de leur carrière professionnelle afin de réactualiser leurs connaissances techniques et relationnelles.

En règle générale, le personnel médical et paramédical bénéficie de **formations continues sur les techniques médicales et de soin** (notamment à destination des personnes âgées) afin de suivre les évolutions médicales et techniques constantes qui caractérisent cette activité.

Autres formations prioritaires :

- Les **techniques d'hygiène et la sécurité**. Ces formations sont à destination de la plupart des intervenants à domicile.
- Les **techniques de soin, d'éveil et le relationnel avec les enfants**.
- Les **techniques relationnelles** (écoute, patience...).
- La **législation sociale**. Ces formations sont plutôt à destination des cadres.

☞ Les professionnels du secteur soulignent que **des formations longues sont parfois difficiles à suivre pour le personnel intervenant à domicile** compte tenu de la dimension fortement relationnelle des emplois (la confiance entre la personne aidée et l'intervenant est essentielle et rend difficile les remplacements).

IMPORTANT

La loi du 11 mars 1957 et révisée en 1985, n'autorisant, au terme des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, que les analyses et courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, toute représentation intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite (*alinéa 1^{er} de l'article 40*).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit (reprographie, photocopie, microfilms, microfiches, mise sur ordinateur) constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 475 et suivants du Code Pénal.

Etude réalisée par :
Christelle CASTELL - LECLERCQ
Chargée d'études - Service Études et Prospective - CRCI Centre

Edité par la :
**CHAMBRE RÉGIONALE
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE CENTRE**
45926 Orléans Cedex 9 (6, rue Pierre et Marie Curie - PA d'Ingré)

Tél. : 02.38.25.25.25
Télécopie : 02.38.43.00.39
<http://www.centre.cci.fr>

- Décembre 2003 -

**CHAMBRE RÉGIONALE
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE CENTRE**
45926 Orléans Cedex 9 (6, rue Pierre et Marie Curie - PA d'Ingré)
- Service Études et Prospective -

Tél. : 02.38.25.25.25
<http://www.centre.cci.fr>
