onisep

Zoom sur les métiers

LES MÉTIERS DES SERVICES À LA PERSONNE

© PHOVOIR

4,90 €
ISBN 978-2-273-00893-8
9 782273 008938

LE KIOSQUE

CNCP

Services à la personne
Agence nationale

SALARIÉS DES SERVICES À LA PERSONNE

REJOIGNEZ VOTRE COMMUNAUTÉ PROFESSIONNELLE

sur : www.servicesalapersonne.gouv.fr

L'Agence nationale des services à la personne
lance un nouvel espace communautaire pour les salariés du secteur.

ACTIVITÉ

- Faîtes-vous connaître.
- Informez-vous sur le secteur.

EMPLOI

- Augmentez vos chances de trouver un emploi.
- Valorisez vos compétences.

CONTACTS

- Échangez des conseils et astuces.
- Développez votre réseau de contacts.

australie - R.C.S. Nanterre B 378 899 363 - Levallois-Perret - Photographe : Didier Robcis.

Services à la personne

Inscrivez-vous sur www.servicesalapersonne.gouv.fr

Services à la personne Agence nationale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Au service des autres

Le secteur des **services à la personne** emploie aujourd'hui deux millions de salariés qui exercent une vingtaine d'activités très diverses, de la garde d'enfant au soutien scolaire, en passant par le jardinage, l'entretien de la maison et l'assistance aux personnes âgées.

C'est aussi un secteur qui recrute chaque année des milliers de personnes, y compris en période de crise économique. Pourquoi ? Tout simplement parce que les besoins existent et sont portés par l'évolution des modes de vie (le fait que les deux parents travaillent, par exemple) ou par l'évolution démographique de la population française (le vieillissement de la population, notamment). Un chiffre : selon un sondage TNS Sofres commandité par l'Agence nationale des services à la personne en février 2010, plus de 9 Français sur 10 considèrent que les services à la personne répondent à leurs besoins d'aide au quotidien.

Alors découvrez ici tout le potentiel des métiers des services à la personne et rejoignez ces centaines de milliers de professionnels au service d'une grande et belle cause : l'humain.

Laurent HÉNART
Président de l'Agence nationale des services à la personne

onisep

Office national d'information sur les enseignements et les professions - Ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative - Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 12 mail Barthélemy-Thimonnier, Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2. Tél. : 01 64 80 35 00 - Publication de l'Onisep : © Onisep Janvier 2011 - **Directeur de la publication :** Pascal Charvet - **Directeur adjoint :** Alain Taupin • **ÉDITIONS / Direction Cross-Média :** Virginie Sainte-Rose, Arielle Girot - **Rédactrice en chef :** Laurence Congy - **Rédaction :** Anne-Marie Bourdinaud - **Correction :** Valérie Doineau • **RESSOURCES DOCUMENTAIRES / Directrice du département :** Catherine Méric - **Documentation :** Anne-Camille Bazzoli • **FABRICATION / Directrice :** Marie-Christine Jugeau - **Photogravure :** Key Graphic (Paris) - **Imprimeur :** Imprimé en France par IME (25, Baume-les-Dames) • **MAQUETTE-MISE EN PAGE /** JFDCOM • **DIFFUSION ET COMMERCIALISATION /** Onisep VPC, 12 mail Barthélemy Thimonnier, Lognes, 77437 Marne-la-Vallée Cedex 2 - **Internet :** onisep.fr/lalibrairie - **Relations clients :** service_clients@onisep.fr - **Code de diffusion Onisep :** 900893 - **ISSN :** 1772-2063 - **ISBN :** 978-2-273-00893-8 • **PUBLICITÉ /** IDEEPOLE - Groupe Bygmalion, 25 rue de Clichy, 75009 Paris - **Directeurs de publicité :** Thierry et Romuald Lestrehan -Tél. : 01 42 12 70 80 - Fax : 01 42 12 74 12 • **Plan de classement Onisep :** SOC 00 00 00 - **Dépôt légal :** Janvier 2011 - Reproduction, même partielle, interdite sans accord préalable de l'Onisep.

LE KIOSQUE : SANTÉ

Cette publication a été réalisée dans le cadre de la convention de coopération signée entre l'ANSP et le ministère de l'Éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

© JOHNER ROYALTY/GETTYIMAGES

© DIGITAL VISION/GETTYIMAGES

© MARTIN POOLE/GETTYIMAGES

SERVICES À LA PERSONNE
UN SECTEUR PARMI

Tenir compte du vieillissement de la population et d'une natalité soutenue, répondre aux besoins spécifiques (des familles, des personnes fragiles) pour concilier vies personnelle et professionnelle… autant de raisons qui expliquent le très fort développement du secteur des services à la personne.

© GEORGE DOYLE/GETTYIMAGES

Qu'entend-on par services à la personne ?

Les services à la personne, c'est une vingtaine de services rendus au domicile des particuliers, dans le but de leur simplifier la vie. L'intervention est effectuée par un personnel qualifié, quand le service est rendu auprès de personnes dites fragiles :
– enfants de moins de 3 ans ;
– seniors de plus de 60 ans ;
– personnes handicapées ou dépendantes.

© PHOVOIR

© PHOVOIR

© MARTIN POOLE/GETTYIMAGES

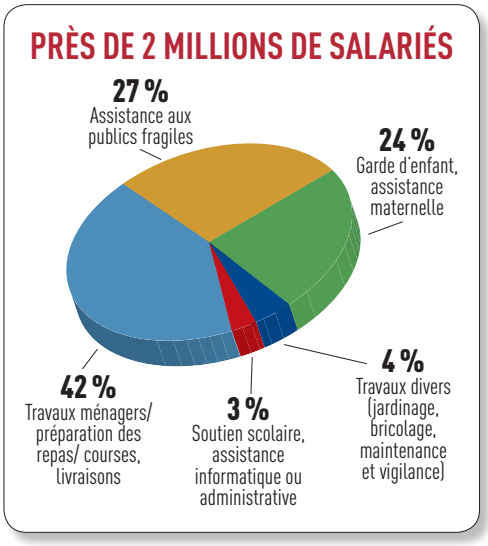
© MARC YNALOV/GETTYIMAGES

LES PLUS DYNAMIQUES

Qu'est-ce que l'ANSP ?

L'Agence nationale des services à la personne a été créée en 2005. C'est un établissement public administratif chargé de promouvoir le développement et la qualité des services à la personne en France.

390 000 emplois créés depuis 2005



Source : BIPE-GFK-ISL - 2009

© PST/FOTOLIA

© JACK HOLLINGSWORTH/GETTYIMAGES

© HILL STREET STUDIOS/GETTYIMAGES

© PHOVOIR

© B2M PRODUCTIONS/GETTYIMAGES

Un secteur qui se **professionnalise**

L'ensemble des métiers, de l'intervenant au responsable de structure, se professionnalise par le biais, notamment, de :

– la formation initiale ;
– la formation continue ;
– la validation des acquis de l'expérience.

Pour plus d'information, voir page 29.

2 millions de particuliers employeurs

© PHOVOIR

© PHOTOALTO/ODILON DIMIER/GETTYIMAGES

6 avantages à travailler dans les services à la personne

- La rémunération (en taux horaire net) est en moyenne supérieure au Smic.
- Vous ne travaillez jamais très loin de chez vous.
- Il est plus facile de choisir votre employeur.
- Vous gérez votre emploi du temps.
- Vous êtes responsable et autonome.
- Vous choisissez le nombre d'heures de travail.

© PHOVOIR

© PHOVOIR

© MARTIN POOLE/GETTYIMAGES

3 personnes sur 4 travaillant dans les services à la personne sont satisfaites de leur métier.

Plus de 25000 organismes agréés

Les organismes agréés de services à la personne (entreprises, associations, établissements publics...) sont en forte augmentation. Les raisons ? Un accroissement des besoins de la société, consolidé par des mesures incitatives mises en place par l'État.
Une particularité du secteur : un salarié peut avoir de multiples employeurs. Ainsi, un travailleur indépendant proposant des services directement auprès de particuliers, intervient, en moyenne, dans près de 4 foyers différents. Salarié d'un organisme agréé, c'est alors dans près de 7 foyers en moyenne !

Un secteur ouvert, avec ou sans diplôme

31 % des intervenants n'ont aucun diplôme, 4 % seulement un CAP... et pourtant ils ont un emploi ! Quant au soutien scolaire, à l'assistance informatique ou administrative et à la garde d'enfant, on trouve une majorité de bacheliers et de diplômés de l'enseignement supérieur.

© JULES FRAZIER/GETTYIMAGES

SOMMAIRE

FACILITER LA VIE QUOTIDIENNE 6

Agent/e de surveillance du domicile 7
Agent/e d'entretien de petits travaux et de jardins 8
Assistant/e administratif/ve à domicile 9
Assistant/e informatique et Internet à domicile 10
Cuisinier/ère à domicile 11
Employé/e de ménage à domicile 12
Employé/e familial/e 13
Enseignant/e à domicile 14
Livreur/euse à domicile 15

ACCOMPAGNER LES PERSONNES FRAGILISÉES 16

Accompagnateur/trice à la mobilité 17
Aide médico-psychologique 18
Auxiliaire de vie sociale 19
Garde d'enfant à domicile 20
Opérateur/trice de téléassistance 21
Technicien/ne de l'intervention sociale et familiale 22

ENCADRER 23

Directeur/trice de structure, responsable de secteur, assistant/e de secteur 24

Les formations 25
Vos questions/nos réponses 28
Quelles formations pour quels métiers ? 30
Le schéma des formations 32

FACILITER LA VIE QUOTIDIENNE

© TEO LANNIE/GETTYIMAGES

Une intervention au domicile pour faciliter la vie du particulier...

Aider des parents en prenant en charge leurs enfants et attendre leur retour du travail. Faire le ménage chez des personnes qui n'en ont pas le temps. Soulager des personnes âgées qui n'ont plus la force de cuisiner ou de jardiner. Décrypter des documents administratifs pour quelqu'un et lui permettre d'y voir plus clair... Autant d'exemples auxquels répondent les organismes spécialisés dans les services à la personne et les intervenants en emploi direct.

AGENT/E DE SURVEILLANCE DU DOMICILE

Quelle qu'en soit la raison, quand on laisse son logement inhabité pendant une période plus ou moins longue, cela génère des soucis. Désormais, grâce à l'intervention d'un agent de surveillance, les propriétaires pourront partir l'esprit tranquille.

© JULES FRAZIER/GETTYIMAGES

L'agent de surveillance du domicile n'est pas un vigile et ne fait pas office d'agent de sécurité. Il assure tout simplement la surveillance d'une habitation inoccupée.

Sa journée type ? Se rendre régulièrement au domicile du particulier absent. S'assurer qu'il n'y a pas de problème, ouvrir et fermer les volets, arroser et entretenir les plantes, chauffer éventuellement le logement, relever le courrier, s'occuper des animaux restés sur place. En cas d'intempérie, il redouble de vigilance. Ainsi, lorsque le propriétaire retrouve son domicile, tout est en ordre.

Le bon profil : digne de confiance, réactif et autonome, cet intervenant est également très disponible, essentiellement l'été, pendant les vacances scolaires, les fêtes de fin d'année... ■

QUELLES FORMATIONS ?
Aucun diplôme ou titre n'est requis.

© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE

ADRIEN, RESPONSABLE D'AGENCE DE SERVICES À LA PERSONNE

« On peut devenir un très bon agent de surveillance sans diplôme »

« La clientèle de l'agence est composée essentiellement de couples actifs qui partent en vacances ou de retraités qui s'absentent pendant 2 à 3 mois.
De façon exceptionnelle, il peut s'agir de personnes âgées ou dépendantes qui n'ont plus la force d'accomplir certains gestes.
Les prestations s'étendent du strict gardiennage du domicile au ménage ou au jardinage. En fonction de la demande, l'agence propose toujours un professionnel au profil adapté.
Les vacances scolaires correspondent aux périodes les plus demandées.
L'agent recruté bénéficie d'une formation en interne portant sur les notions de base du ménage, du repassage, du jardinage. En cas de problème chez le particulier (fuite d'eau, problème électrique...), l'agent de surveillance nous appelle pour adopter la conduite la plus rapide et la plus efficace.
C'est vrai qu'aucun niveau scolaire n'est requis pour exercer ce métier, mais on peut quand même devenir un très bon agent de surveillance sans diplôme ! »

AGENT/E D'ENTRETIEN DE PETITS TRAVAUX ET DE JARDINS

Quand on n'a plus le temps, la santé ou l'envie de le faire soi-même, faire appel à un agent d'entretien pour jardiner ou bricoler permet de maintenir un intérieur et un jardin agréables.

© PHOVOIR

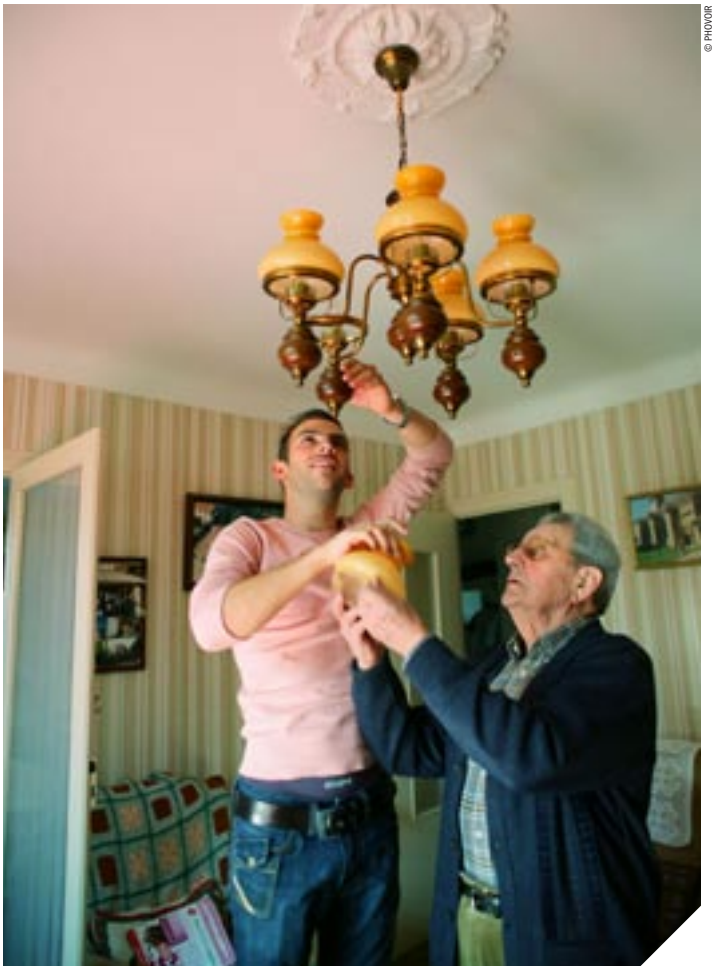
Entretenir la haie, tailler les arbustes, tondre le gazon, ramasser les feuilles mortes, bêcher le sol, semer, faire des plantations... autant de petits travaux de jardinage que peut prendre en charge l'agent d'entretien chez un particulier.

Côté bricolage, il effectue des travaux courants comme changer un joint ou une ampoule, poser des tringles à rideaux ou une étagère, monter un meuble et procéder au nettoyage d'une terrasse ou à la pose d'une clôture...

Pour autant, l'agent d'entretien n'est pas un artisan. Ses interventions se limitent à des tâches de très courte durée et ne demandent pas de qualification particulière.

Responsable de l'entretien du matériel de bricolage mis à sa disposition par le particulier, il apporte, en revanche, ses propres outils pour les activités de jardinage. Il s'adapte aux exigences de son employeur tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

Le bon profil : très polyvalent, l'agent d'entretien possède des connaissances suffisantes pour réaliser les travaux demandés. Il sait travailler en toute autonomie en organisant lui-même son travail. La confiance et l'honnêteté sont primordiales pour exercer chez un particulier, parfois en l'absence de ce dernier. Discrétion et fiabilité sont également de rigueur. ■



© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE

SYLVAIN, AGENT D'ENTRETIEN DE PETITS TRAVAUX

« Je prends à chaque fois un véritable plaisir ! »

« J'interviens essentiellement chez des personnes âgées, plus rarement chez des personnes handicapées ou chez des particuliers qui n'ont pas le temps de bricoler ou de jardiner.
Auparavant, j'étais aide à domicile. Quand on m'a proposé ce poste, je l'ai accepté d'emblée, car j'aime la nature et le contact avec les gens. Néanmoins, en fonction de la demande, je m'adapte en cumulant les 2 activités : tantôt aide à domicile, tantôt agent d'entretien.
La demande est plus importante en jardinage qu'en bricolage. Selon les saisons, je tonds la pelouse, je ramasse les feuilles mortes...
Au niveau bricolage, je change un joint, mais pas un robinet. Chez certaines personnes, j'effectue un suivi des travaux. Chez d'autres, mes interventions peuvent être très ponctuelles.
Je ne repeindrai ni ne tapisserai jamais une pièce entière, je ne m'attaquerai pas non plus à un gros chantier électrique. Car toutes ces activités doivent être exécutées par un artisan. Il n'y a pas de routine dans ce métier. Un jour, je jardine, 2 heures plus tard je bricole. Mais, quoi que je fasse, je prends à chaque fois un véritable plaisir ! »

QUELLES FORMATIONS ?

Aucun diplôme ou titre n'est requis. Un CAP dans le domaine du jardinage ou de l'entretien est apprécié.

> Voir « Les formations » page 25.

ASSISTANT/E ADMINISTRATIF/VE À DOMICILE

Rédaction de courriers, formulaires à renvoyer, feuilles de soins à remplir, autant de casse-tête pour certains. Véritable secrétaire particulier, l'assistant administratif s'occupe de toutes ces formalités à la demande du particulier.

© BRIGITTE GILLES DE LA LONDE/ONISEP

L'assistant administratif prend en charge toutes les démarches administratives du particulier : courriers destinés à des sociétés, des administrations ou des particuliers, correction de textes, tri de documents, archivage, recherche d'informations sur Internet ou par téléphone, comptabilité, aide lors de la déclaration d'impôts… Il peut également aider à la rédaction d'un CV, participer à l'élaboration de notes, de rapports.

Les interventions, de plus ou moins longue durée et uniquement au domicile des particuliers, peuvent être ponctuelles ou régulières. L'assistant administratif rend compte de ses missions à chaque fin de mois auprès du responsable de secteur, lorsqu'il est salarié d'un organisme.

Le bon profil : savoir écouter puis retranscrire ce que le particulier souhaite exprimer, tout en structurant ses propos. Le respect de la personne et la confidentialité sont primordiaux. Il faut posséder des qualités rédactionnelles, être concis et rigoureux, connaître les procédures administratives. La maîtrise du français à l'oral comme à l'écrit est impérative ; de bonnes notions d'anglais sont un plus. Les tâches étant spécifiques à chaque mission, l'assistant doit faire preuve de polyvalence et s'adapter aux besoins des particuliers. ■

QUELLES FORMATIONS ?
Formation générale littéraire, BTS, licence pro ou un bon niveau de classe de terminale L ou ES.
> Voir « Les formations » page 25.

© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE

ELDRIC, DIRECTEUR ASSOCIÉ D'UNE SOCIÉTÉ DE SERVICES À LA PERSONNE

« L'assistant administratif, c'est la plume du client »

« Les agents administratifs interviennent souvent auprès des publics fragilisés (personnes âgées et handicapées) et bien souvent lors du décès de l'un des conjoints. Même lorsque ces personnes sont prises en charge par leurs enfants, il est nécessaire de mettre de l'ordre dans les papiers, ce qui peut parfois représenter jusqu'à 2 jours de travail. Par la suite, l'agent assure un suivi 1 ou 2 fois par mois. Il se charge de la gestion de tous les papiers administratifs, classe le courrier entrant et sortant, et en assure le suivi. Il peut également accompagner la personne au sein d'une administration, d'une banque ; exceptionnellement, il peut la remplacer, pour effectuer un envoi recommandé par exemple.

Pour ce type d'emploi, on recherche plutôt des titulaires de BTS secrétariat ou des auxiliaires de vie en capacité de gérer ce type de besoins.

La maîtrise de l'écriture est essentielle, car l'assistant administratif est la plume du client. Il doit être bien structuré et posséder des méthodes de travail permettant de procéder à l'archivage des documents et au suivi du courrier. Enfin, le savoir-être est indispensable. Il faut être à l'écoute du client et posséder de fortes capacités relationnelles. »

© PHOVOIR

ASSISTANT/E INFORMATIQUE ET INTERNET À DOMICILE

L'informatique et l'Internet, c'est bien quand ça marche. Pour les non-initiés, cela peut devenir rapidement un véritable casse-tête. La solution : appeler un assistant qui se déplace à domicile.

© PHOVOIR

Vous êtes passionné d'informatique : langage Internet, e-mail, Wi-fi, système d'exploitation, spam, bogue, ADSL, fibre optique… L'assistant conseille sur le choix d'achat du matériel informatique. Une fois l'achat fait, il aide à installer le matériel et les logiciels et à les faire fonctionner, à établir la connexion à Internet… Selon les besoins de la personne, il peut l'initier ou même la former à l'informatique ou à la navigation sur le Web, à l'utilisation de la messagerie électronique, à la photo numérique, au montage de films…

Autre prestation possible : réaliser un prédiagnostic, par téléphone, en cas de panne d'ordinateur. Puis se déplacer chez la personne pour résoudre les dysfonctionnements de logiciels et matériels.

Les technologies et le matériel évoluant très vite, l'assistant informatique et Internet doit se tenir constamment au courant des nouveautés. Il s'adapte à chaque situation, aime rencontrer des problèmes… et trouver des solutions. De nombreux organismes se positionnent sur ce créneau, car la demande du public est de plus en plus forte.

Le bon profil : une pratique maîtrisée de l'informatique n'est pas suffisante. Il faut aussi se montrer pédagogue en s'adaptant à chaque public et en expliquant en termes simples ce qui ne va pas. L'objectif étant de rendre la personne autonome avec son ordinateur ; la patience est de rigueur, tout comme l'envie de rendre service et le goût des contacts. ■

/// TÉMOIGNAGE

GEOFFREY, ASSISTANT INFORMATIQUE À DOMICILE

« J'ai affaire à tout type de clientèle »

« J'aime l'informatique et le contact avec le client : 2 raisons qui m'ont fait choisir ce métier. Après mon bac scientifique, j'ai suivi une formation de 8 mois et, en 15 jours, j'ai trouvé un emploi !

Mon travail consiste à me déplacer en voiture chez les gens, ma petite valise sous le bras, pour les dépanner. Par exemple, je peux être amené à réinstaller un système d'exploitation, à récupérer des données personnelles, à changer un disque dur que le client aura au préalable acheté…

Je n'ai pas le droit de fournir du matériel, mais je peux conseiller sur le choix et ensuite procéder à l'installation.

J'ai affaire à tout type de clientèle : des jeunes de 20 ans, des enfants avec leurs parents, des adultes qui ne connaissent pas trop l'informatique et bien sûr des personnes âgées. Celles-ci se mettent d'ailleurs de plus en plus à la messagerie, ce qui les aide à rompre leur solitude.

Mes premiers pas ont vraiment été facilités grâce à la société qui m'a embauché. J'ai bénéficié d'une période d'adaptation, et d'une formation qui a même été allongée pour me permettre de prendre confiance en moi.

Ensuite, j'ai volé de mes propres ailes.

Mon avenir ? Continuer dans l'assistance informatique.

Ça me plaît, alors pourquoi changer ? »

QUELLES FORMATIONS ?

Titre assistant informatique et Internet à domicile. Titre professionnel conseiller et assistant en technologies de l'information et de la communication. Études d'informatique ou d'électronique…

> Voir « Les formations » page 25.

CUISINIER/ÈRE À DOMICILE

Un anniversaire à organiser chez soi, des repas que l'on ne peut pas préparer pour cause d'âge ou de handicap, des parents débordés par leur travail… trois exemples très différents, mais une solution identique : faire appel à un cuisinier à domicile qui se charge de tout.

© PHOVOIR

Pour l'organisation d'un repas, d'un anniversaire ou d'un événement, le cuisinier, après concertation avec le particulier, va rechercher et établir le menu. Après avoir procédé à l'achat des produits nécessaires, il se rend au domicile de la personne. Il prépare les différents plats et gère son temps afin que tout soit prêt au moment de l'arrivée des invités.

Savoir faire la cuisine, connaître les règles de conservation des aliments et savoir utiliser les matériels habituels est indispensable mais ne suffit pas. La présentation des mets a son importance et demande de la créativité. Ce métier requiert une grande autonomie dans l'organisation du travail, ainsi qu'une forte capacité d'adaptation.

Chez les personnes fragiles, les menus sont élaborés de façon à fournir une alimentation équilibrée et tenir compte des régimes alimentaires en fonction des âges de la vie. Dans tous les cas, le respect des règles d'hygiène et de sécurité est indispensable. Pour se déplacer, il est conseillé d'avoir le permis.

Le bon profil : être créatif dans le renouvellement des menus, savoir rendre un repas attractif, respecter les règles d'hygiène élémentaires, les préférences culinaires et les habitudes des particuliers sont des qualités appréciées. ■

QUELLES FORMATIONS ?
Aucun diplôme spécifique n'est requis pour la confection des repas, mais il existe de nombreuses formations dans le domaine de la restauration.
> Voir « Les formations » page 25.

© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE

NORA, CHEF CUISINIER À DOMICILE

« J'improvise à tout moment »

« J'ai été manager de restaurant à Paris et aujourd'hui, je suis chef cuisinier à domicile ! Ce n'est pas de tout repos, mais la passion pour la cuisine me transporte depuis mon enfance. Désormais, je ne dépends de personne : une grande liberté dans la restauration ! Par exemple, aujourd'hui au menu : aspic de saumon fumé, fondant d'épaule d'agneau…
Tous les jours, il faut être créatif, sans pour autant être bardé de diplômes.
Je travaille en toute autonomie et j'improvise à tout moment avec les ustensiles mis à ma disposition par le particulier. J'apporte du sur-mesure accessible à tous les budgets.
Et lorsque je vois mes clients prendre du plaisir à manger les plats que je leur ai confectionnés, ce n'est que du bonheur ! »

© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE

ÉMILIE, EMPLOYÉE DE MÉNAGE À DOMICILE

« Il faut bien connaître techniquement les produits »

« Je suis fière de sortir d'une maison ou d'un appartement… propre ! Pourtant, mon métier, je l'ai découvert un peu par hasard. Après un DEUG de psychologie et un CAP petite enfance, j'ai répondu à une annonce sur Internet. Je n'ai pas eu de formation spéciale et j'ai appris sur le tas, comme on dit. Le 1er jour, une animatrice m'a accompagnée pour m'aider à faire "la mise en place" dans la maison. Ensuite, je me suis retrouvée seule. Le plus difficile : organiser mon travail. Mais, au fur et à mesure, j'y suis arrivée.
Mon métier consiste à nettoyer la cuisine, la salle à manger, les sanitaires, à passer l'aspirateur et à laver le linge. Actuellement, je suis une formation en repassage pour me perfectionner. Il faut bien connaître techniquement les produits. Certains sont nocifs. Il est nécessaire de faire attention et d'éviter le contact avec la peau. Il faut également protéger ses vêtements. »

EMPLOYÉ/E DE MÉNAGE À DOMICILE

Faire le ménage chez un particulier implique des compétences : choix des bons produits, connaissance des techniques d'entretien et de repassage, organisation de son travail.

© PHOVOIR

La femme ou l'homme de ménage intervient pour effectuer l'entretien courant de la maison : laver la vaisselle, les vitres, les sols, les sanitaires, la cuisine, dépoussiérer, repasser ou encore ranger les vêtements…
Ce professionnel peut également intervenir pour des tâches occasionnelles, à la demande de l'employeur. Par exemple, pour lessiver des murs, nettoyer des tapis et des rideaux, pour un grand nettoyage ou pour une remise en état du logement au lendemain d'une fête.
Des compétences sont requises pour l'entretien des sols, le traitement du linge et les règles d'hygiène alimentaire et sanitaire. Pour ne pas abîmer des textiles ou des matières fragiles, l'employé de ménage doit connaître les produits et les outils adaptés pour les entretenir. Il respecte les consignes données par son employeur et peut le conseiller sur des produits respectueux de l'environnement (produits d'entretien verts ou non polluants).
Il peut par ailleurs proposer des prestations de ménage plus spécialisées : cirer du plancher, frotter des cuivres, nettoyer des cheminées, déplacer et dépoussiérer des bibelots…
L'employé possède souvent les clés du domicile de son employeur qui lui fait entièrement confiance. Des déplacements fréquents sont à prévoir pour se rendre d'un domicile à l'autre.
Le bon profil : être organisé, méthodique et rigoureux. La probité et la discrétion sont aussi essentielles. ■

QUELLES FORMATIONS ?
CAP(A), BEP(A), titre professionnel agent de propreté et d'hygiène…
> Voir « Les formations » page 25.

EMPLOYÉ/E FAMILIAL/E

Chargé des tâches ménagères chez un particulier, il peut également s'occuper d'enfants ou de personnes âgées. Un métier de contact pour ce professionnel très autonome dans son travail.

© GEORG EDOYLE/GETTYIMAGES

L'employé familial prend en charge l'entretien du domicile, en présence ou non du particulier. Les courses, la préparation des repas, les lessives, le repassage, le pliage et le rangement du linge... n'ont pas de secret pour lui. Il effectue toutes ces activités en utilisant le matériel et les produits mis à disposition par la personne chez qui il exerce. Il est polyvalent.

Dans le cadre de son travail, quand il garde des enfants, il adapte ses activités en fonction de leur âge. Par exemple, il aide les plus petits à faire leur toilette, fait réviser leurs leçons aux plus grands, les accompagne en voiture ou à pied à leurs activités scolaires, sportives, de loisirs. Chez une personne âgée, handicapée ou dépendante (par exemple après une hospitalisation, pendant une grossesse...), outre le ménage, l'employé familial, par sa présence, contribue à maintenir la personne autonome. Il propose alors des activités de loisirs, des sorties pour préserver un lien avec l'extérieur, organise la période des vacances...

Le bon profil : être sérieux, efficace, capable de gérer les affaires quotidiennes et digne de confiance. Consciencieux et rapide, sachant prendre des initiatives. Autonome dans son travail, il doit cependant respecter les consignes de son employeur. Des qualités relationnelles et le sens de l'organisation sont indispensables pour effectuer ce métier de contact. ■

QUELLES FORMATIONS ?
Du CAP(A) au bac pro, diplôme d'État, titre professionnel...
> Voir « Les formations » page 25.

© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE
ÉMINÉ, EMPLOYÉE FAMILIALE

« Ce qui me plaît, c'est l'accompagnement »

« Cela fait plus de 5 ans maintenant que j'exerce le métier d'employée familiale polyvalente. Au départ, j'ai suivi une formation de 5 mois par le biais de Pôle emploi. Grâce à d'autres formations, je peux continuer à évoluer si je le souhaite.

Si mon métier consiste à aider une personne, il ne s'agit pas non plus de tout faire à sa place. Il faut réussir à la motiver même si elle n'en a pas l'envie, insister, mais pas trop pour ne pas la forcer. Ce qui me plaît, c'est l'accompagnement, le sentiment d'être utile à quelqu'un en difficulté.

Je travaille pour des couples, des personnes seules ou handicapées. Il m'arrive aussi de m'occuper d'enfants le mercredi après-midi. Je les aide à faire leurs devoirs, je les accompagne à leurs activités sportives ou culturelles, je les emmène en promenade, mais toujours avec l'autorisation de leurs parents.

Plus qu'un métier, c'est une véritable vocation que j'ai depuis longtemps. En fait, j'ai toujours vu ma mère travailler à la maison et j'avais envie de suivre ses pas. La seule différence avec elle : je travaille chez des particuliers. »

ENSEIGNANT/E À DOMICILE

© ABLEIMAGES/GETTYIMAGES

Pour le soutien scolaire ou l'épanouissement de chacun, l'enseignant à domicile propose des cours personnalisés dans divers domaines : langues étrangères, cuisine, langue des signes, musique…

Le soutien scolaire peut revêtir différentes formes : aide aux devoirs (du primaire au supérieur) ponctuelle ou tout au long de l'année, dans une ou plusieurs matières ; révision ou remise à niveau (pendant les vacances) ; préparation aux examens. Dans tous les cas, l'enseignant doit se conformer au programme scolaire. En revanche, libre à lui de mettre en œuvre les méthodes pédagogiques qu'il considère les plus adaptées à son public : enfant ou adulte.
L'enseignant à domicile donne aussi des cours sur des sujets variés, contribuant ainsi à l'épanouissement personnel et à la culture générale : langues étrangères, musique, dessin, peinture, généalogie, cuisine…
Le bon profil : un excellent relationnel et des qualités pédagogiques sont indispensables pour exercer ce métier et transmettre les connaissances. Il faut faire preuve de patience et avoir le sens de l'écoute. Les cours sont individualisés en fonction de l'âge, du niveau, de la capacité de compréhension et de concentration… ■

QUELLES FORMATIONS ?
Expérience et maîtrise d'une discipline, d'un art ou d'un domaine.
> Voir « Les formations » page 25.

© ANDERSEN ROSS/GETTYIMAGES

/// TÉMOIGNAGE
OLIVIER, ENSEIGNANT À DOMICILE

« Faire prendre conscience de ses qualités »

« Au départ, enseigner à domicile représentait une activité d'appoint. Au final, j'en vis…très correctement. Je travaille en général entre 30 et 35 heures par semaine, sans compter le temps de transport qui peut représenter environ 2 heures par jour.
J'aide les élèves de façon ponctuelle sur certaines matières, mais pas seulement. Aujourd'hui, par exemple, je travaille avec des enfants d'artistes du cirque. Parfois aussi, je relève des challenges, lorsque, à 3 semaines du bac, un jeune m'appelle pour revoir le programme d'économie qui était étalé sur 1 ou 2 ans !
La liberté dont je dispose pour choisir mes missions et mes élèves est un aspect très positif. Mon talent consiste à faire prendre conscience de leurs qualités aux gens et à les aider à trouver les moyens de réussir par eux-mêmes. Un lien se tisse entre nous au fur et à mesure. Au moment du bac, j'attends, moi aussi, les résultats avec une certaine impatience. La plupart de mes élèves m'appellent d'ailleurs pour m'annoncer leur réussite…
ou leur échec.
Ce qui me plaît dans mon métier, c'est que chaque élève est différent et que je dois m'adapter à chaque fois. »

© NOEL HENDRICKSON/GETTYIMAGES

LIVREUR/EUSE À DOMICILE

Se faire livrer un repas, des courses ou du linge repassé à domicile peut s'avérer nécessaire pour les personnes dépendantes. Et pour les personnes actives, en manque de temps, cela facilite la vie.

© PHOVOIR

Les personnes âgées et handicapées négligent bien souvent leur alimentation faute de force ou d'envie pour faire les courses et préparer les repas. Faire appel à un livreur à domicile, c'est garder la possibilité de rester chez soi sans risque de dénutrition. Les personnes dépendantes retrouvent ainsi le plaisir de manger et apprécient le réconfort et la chaleur d'une visite quotidienne…

La clientèle ne se compose pas uniquement de personnes âgées ou handicapées. Elle englobe aussi des femmes enceintes et de plus en plus de jeunes cadres dynamiques.

Le travail du livreur peut être très diversifié : courses dans les supermarchés, passage à la bibliothèque pour rendre un livre, dans une administration pour prendre un formulaire… Responsable de l'organisation de sa tournée, ainsi que des marchandises qu'il doit acheminer, le livreur établit son itinéraire en fonction des lieux à desservir et de la nature de sa livraison.

Ses horaires de travail peuvent être irréguliers. Il travaille généralement seul, mais il est en relation directe avec les clients. Il doit respecter les délais et le planning des livraisons. Des emplois existent dans les entreprises des services à la personne, les services des mairies (CCAS…), les sociétés de courses.

Le bon profil : un très bon relationnel est indispensable ainsi qu'une forte capacité à s'organiser. Il faut également connaître les règles d'hygiène pour le transport des plateaux-repas. L'entretien du véhicule est parfois demandé. ■

/// TÉMOIGNAGE

JULIE, RESPONSABLE LOGISTIQUE D'UNE SOCIÉTÉ DE LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE

« Le côté humain est très important dans ce métier »

« Les seniors de plus de 65 ans représentent 95 % de notre clientèle. Le côté humain dans ce métier est très important, mais pas suffisant. Des connaissances en hygiène sont également nécessaires. Nous organisons d'ailleurs des formations sur le respect de la chaîne du froid, les normes en vigueur… Nous établissons également des procédures lors de la livraison des plateaux-repas.

Quand une personne âgée nous commande un repas, nous veillons à lui demander les coordonnées de ses proches, surtout lorsqu'il s'agit d'une personne peu autonome. Le livreur porte ensuite le plateau jusque dans la cuisine ou le place directement dans le réfrigérateur. Il en profite au passage pour vérifier l'absence de produits périmés ou pour s'assurer que la personne mange suffisamment.

Si, en arrivant, personne ne répond au livreur, il alerte alors le service de diététique responsable de la relation client qui se charge de prévenir la famille, le médecin référent… Nous parlons alors de veille sociale. En fait, c'est un travail assez pointu que l'on demande à ces professionnels. »

QUELLES FORMATIONS ?

Aucun diplôme ou titre n'est requis. Des formations internes aux entreprises sont possibles.

> Voir « Les formations » page 25.

ACCOMPAGNER LES PERSONNES FRAGILISÉES

© PHOVOIR

Plus de 500 000 intervenants pour maintenir des particuliers chez eux

Compte tenu de la fragilité des enfants en bas âge, des personnes âgées, handicapées ou indépendantes, il est souhaité que les intervenants à domicile justifient d'une qualification ou d'une expérience. Les entreprises, associations ou établissements publics qui proposent des services auprès de personnes dites fragiles, doivent obtenir un agrément qualité auprès de la préfecture de leur siège social.

Source : Étude de la DREES, n°728, juin 2010.

ACCOMPAGNATEUR/TRICE À LA MOBILITÉ

© DAG/GETTYIMAGES

Lorsque l'on n'est pas en mesure de se déplacer seul, faire appel à un accompagnateur à la mobilité permet de rester autonome et de poursuivre ses activités quotidiennes.

© PHOVOIR

L'accompagnateur à la mobilité aide les personnes fragiles (jeunes, handicapés, en perte d'autonomie ou ayant des difficultés temporaires pour se déplacer) dans les transports.

Sur de courts trajets en transport en commun, par exemple, il se renseigne sur les horaires, achète les titres nécessaires, choisit l'arrêt idéal pour descendre et pare aux éventuels imprévus. Sur des itinéraires plus longs, il aide à prendre le train ou l'avion.

L'accompagnateur à la mobilité peut encore utiliser son propre véhicule ou celui du particulier qu'il aide. Dans ce cas, il doit vérifier l'état de marche de la voiture et ses conditions d'utilisation (assurance à jour, carburant suffisant…).

L'accompagnateur peut aussi emmener des personnes âgées en promenade et des enfants à leurs activités de loisirs extrascolaires.

Le bon profil : être organisé, vigilant, savoir anticiper et se montrer rassurant. La ponctualité est également importante pour respecter les horaires de trajet en transport. ■

QUELLES FORMATIONS ?
Aucun diplôme ou titre n'est requis. Le permis B est vivement conseillé.
> Voir « Les formations » page 25.

/// TÉMOIGNAGE

SAMUEL, ACCOMPAGNATEUR DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

« J'ai le sentiment de faciliter la vie des gens »

« Après avoir exercé quelques années en tant qu'électrotechnicien, j'ai souhaité me rapprocher de mon domicile. Grâce à une relation, j'ai découvert le métier d'accompagnateur au sein d'une association d'aide aux personnes à mobilité réduite. Je me suis engagé dans cette nouvelle voie, car aider autrui m'attire et j'aime le côté relationnel de cette fonction.

Les journées, très rythmées, paraissent courtes. Je travaille en équipe 7 heures de suite sur 5 jours et prends en charge 7 à 8 personnes par jour, parfois jusqu'à 10. Je vais chercher la personne à son domicile. Parfois, je l'aide à se préparer. Je lui offre mon bras si elle le souhaite. Sinon, je suis présent au cas où elle trébuche. Je m'occupe également de la propreté et de l'entretien mécanique du véhicule.

Il faut être patient et gérer les aléas, car l'état de santé d'une personne peut varier d'un jour à l'autre. Les déplacements demandent alors plus de temps. Outre le transport, un de mes objectifs est de bien connaître toutes les structures sociales afin de pouvoir renseigner et aider les personnes que je côtoie en fonction de leurs besoins. Ainsi, j'ai le sentiment de faciliter la vie des gens. »

AIDE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE

© PHOVOIR

À la frontière de l'éducatif et du soin, l'aide médico-psychologique accompagne au quotidien les personnes les plus dépendantes. Son objectif : leur procurer confort et bien-être.

© PHOVOIR

L'aide médico-psychologique intervient auprès de personnes fragiles : enfants, adolescents, personnes handicapées, âgées ou en situation d'exclusion sociale.
Son intervention comprend l'aide pour se lever, faire la toilette, s'habiller, se nourrir ou se coucher, le ménage et le rangement du logement ou encore l'accompagnement dans les déplacements.
Attentif au bien-être de la personne, l'aide médico-psychologique répond à ses besoins, même si ceux-ci ne peuvent être exprimés. Il ou elle exerce également un véritable rôle d'éducation et d'éveil. Par exemple, en stimulant la mémoire, en encourageant l'expression et la communication…
L'aide médico-psychologique propose des activités variées, par exemple de peinture, de musique ou des loisirs… selon l'état de la personne. Au travers du cinéma, de la lecture ou des jeux, elle favorise la découverte et l'apprentissage de nouvelles connaissances.
La plupart du temps dans des structures, au sein d'équipes pluridisciplinaires, l'aide médico-psychologique peut également intervenir à domicile.
Le bon profil : il faut s'intéresser aux personnes, être observateur et patient, être polyvalent et adaptable à toutes les situations. Une bonne résistance physique et un bon équilibre psychologique sont également nécessaires. ■

/// TÉMOIGNAGE

OLIVIER, AIDE MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE

« J'ai travaillé dans quasiment toutes les structures existantes »

« Au sortir de la 3e, on ne sait pas toujours ce qu'on a envie de faire. J'ai donc préparé un CAP puis un BEP électrotechnique, pour suivre les traces de mon père. J'ai fait des petits boulots, travaillé en usine pendant plusieurs années et, un jour, ma femme, qui exerçait dans le secteur social, m'a parlé du métier d'aide médico-psychologique que je ne connaissais pas du tout.
Tout jeune, j'avais été confronté au handicap avec 2 personnes de ma famille lourdement atteintes.
J'ai donc passé avec succès le concours d'aide médico-psychologique, et après avoir trouvé un employeur, j'ai entamé ma formation de 2 ans en alternance.
Une fois mon diplôme en poche, j'ai travaillé dans quasiment toutes les structures existantes : institut médico-éducatif, foyer d'hébergement, foyer occupationnel, maison de retraite.
Depuis peu, je suis auxiliaire de vie et j'interviens auprès de personnes handicapées. Si c'était à refaire, je suivrais le même parcours… mais sans le CAP et BEP électrotechnique ! »

QUELLES FORMATIONS ?
Diplôme d'État d'aide médico-psychologique.
> Voir « Les formations » page 25.

AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

© MEDIOIMAGES-PHOTODISC/GETTYIMAGES

Aider, accompagner, être à l'écoute de la personne qui ne peut plus assumer seule les actes de la vie quotidienne, tel est le rôle de ce professionnel apprécié des familles, des personnes âgées, handicapées ou malades.

© PHOVOIR

L'auxiliaire de vie sociale intervient auprès des personnes fragiles. En fonction de la personne chez qui il intervient, il prépare des repas équilibrés dans le cadre d'un régime alimentaire particulier, entretient le logement, assiste la personne dans les actes de la vie quotidienne et notamment l'aide à la toilette. Il peut également faire les courses seul ou accompagné de la personne, aménager l'espace du logement pour favoriser une circulation sécurisée, réaliser des démarches administratives, accompagner la personne lors de sorties culturelles…

Au domicile d'une famille, l'auxiliaire de vie sociale peut aider les enfants à prendre leurs repas, les conduire à l'école…

Le bon profil : savoir écouter, être discret et dynamique, aider les gens sans faire les choses à leur place, repérer leurs besoins et leurs capacités à agir seul et les stimuler. Se montrer résistant, physiquement et psychologiquement, face à des situations parfois difficiles.

L'observation des conditions de vie de la personne permet de transmettre des informations utiles à l'entourage ou aux personnels soignants intervenant auprès d'elle.

Le plus souvent, l'auxiliaire de vie sociale travaille au sein d'un organisme de services à la personne (associations, entreprises, CCAS). ■

/// TÉMOIGNAGE

VANESSA, AUXILIAIRE DE VIE SOCIALE

« Pour exercer ce métier, il faut avoir une approche professionnelle »

« Employée par une association, mon travail consiste à apporter une aide à des personnes dépendantes ou en perte d'autonomie. Je m'occupe également de la garde active des enfants lorsqu'une maman a besoin d'être secondée. Actuellement, j'interviens chez 6 personnes, tous les jours ou une fois par semaine. La préparation de repas équilibrés en fonction de l'état de santé de la personne (diabétique, souffrant de cholestérol…) est ma principale activité.

Les sorties culturelles, l'entretien du cadre de vie font également partie du travail. J'aime ce métier, car on a une certaine autonomie. On rencontre plusieurs personnes dans la journée. Les qualités premières d'un auxiliaire de vie sociale ? La ponctualité, le respect, l'écoute et la tolérance. Il faut avoir une approche professionnelle. Ensuite, des liens se tissent et l'on a parfois plus d'affinités avec certaines personnes que d'autres. Mais on ne remplace jamais la famille. J'ai toujours voulu exercer un métier de contact. Après avoir travaillé dans l'animation socio-éducative, je me suis tournée vers le secteur des services à la personne. Et j'ai suivi une formation d'AVS. Sur le plan personnel, c'est très enrichissant, et le vécu de certaines personnes nous remet les pieds sur terre. »

QUELLES FORMATIONS ?

Diplôme d'État, titre professionnel, CAP(A)…

> Voir « Les formations » page 25.

© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE

FLORIANE, GARDE D'ENFANT À DOMICILE

« J'ai toujours voulu travailler avec les enfants »

« J'ai toujours voulu travailler avec les enfants, j'aime beaucoup leur contact. Grâce à une formation de 4 mois, composée de cours théoriques et de stages, j'ai beaucoup appris sur l'éveil, le développement, les activités qu'on peut réaliser avec les enfants, la sécurité lors des déplacements et aussi l'hygiène. Aujourd'hui, je m'occupe d'enfants pendant la journée. Les activités varient en fonction des âges. Avec les petits, j'apprends l'autonomie, le fait de manger tout seul… Avec les plus grands, je partage de nombreuses activités : des jeux, des ateliers cuisine, de la peinture, du bricolage ou des balades…
Mon métier est encore peu connu des parents. Il faut les démarcher pour se présenter et expliquer les services qu'on leur propose. C'est ce que je trouve le plus difficile… mais je tiens bon car, dans un second temps, j'aimerais devenir assistante maternelle. »

GARDE D'ENFANT À DOMICILE

La garde d'enfant à domicile permet aux familles qui le souhaitent de faire garder leur enfant chez eux, dans leur environnement quotidien. C'est aussi une alternative à la garde en structure collective.

© PHOVOIR

Le métier consiste à s'occuper d'enfants, chez eux, quand leurs parents sont absents, à veiller à leur bien-être, à leur alimentation, à leur hygiène et à leur sécurité. Il est bien sûr utile de connaître des jeux et des activités pour l'éveil de l'enfant.
L'amour des enfants ne suffit pas : il faut aussi être compétent et responsable. Avec un enfant en bas âge, le ou la garde d'enfant exerce le même travail qu'une assistante maternelle.
Avec un enfant plus âgé et scolarisé, le ou la garde d'enfant peut être amené à aller le chercher à l'école, à le faire déjeuner ou goûter. Il ou elle surveille son travail scolaire et l'aide si nécessaire, lui fait prendre le bain, le fait dîner…
Le bon profil : être dynamique et motivé, se montrer patient, doux… et ferme. Il ne faut pas brusquer l'enfant et le laisser se développer à son rythme en respectant les principes éducatifs des parents. Être organisé, responsable, autonome, réactif et faire preuve d'initiative. Par exemple, pour détecter un problème à l'école, pour prendre un rendez-vous médical (avec accord des parents), etc.
À noter : les organismes proposant le service de garde d'enfant de moins de 3 ans doivent justifier d'un agrément qualité. ■

QUELLES FORMATIONS ?
CAP(A), BEP(A), titre professionnel, diplôme d'État…
> Voir « Les formations » page 25.

OPÉRATEUR/TRICE DE TÉLÉASSISTANCE

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce au service de téléassistance, une personne âgée, malade ou simplement isolée, est reliée à un opérateur qui l'écoute, la rassure, la conseille et l'oriente vers d'autres professionnels ou déclenche une alerte en cas de problème.

© PHOVOIR

Équipée d'un bip émetteur portatif (bracelet, pendentif ou montre), relié à un boîtier connecté sur sa ligne téléphonique, la personne abonnée peut appeler à tout moment de son domicile la centrale de téléassistance. La visio-assistance est un prolongement de la téléassistance permettant, grâce à d'autres outils, le contact visuel.

Dans la plupart des cas, la personne qui appelle recherche un simple contact et souhaite discuter, car elle souffre d'isolement.

L'opérateur l'écoute, trouve des mots réconfortants pour la rassurer. Sensibilisé au problème des publics fragiles, il doit toujours être très attentif à la demande et savoir faire la part des choses. La situation peut, en effet, être sous-estimée par la personne qui appelle, ou au contraire dramatisée.

Parfois, la situation peut être beaucoup plus grave (chute, étouffement, perte de connaissance...). L'opérateur doit alors réagir très vite pour effectuer une intervention au domicile de la personne. Alerte des voisins, de la famille, des amis dans un premier temps, puis des secours d'urgence si nécessaire.

Le bon profil : sens de l'écoute, capacité à reformuler les demandes pour en comprendre la teneur et l'importance. Réactivité et gestion du stress. ■

QUELLES FORMATIONS ?
Aucun diplôme ou titre n'est requis. Des notions de secourisme sont un plus.
> Voir « Les formations » page 25.

© PHOVOIR

/// TÉMOIGNAGE

MYRIAM, OPÉRATRICE DE TÉLÉASSISTANCE

« Notre force, c'est la convivialité »

« Pour exercer ce métier, il faut apprendre à répondre au téléphone, eh oui ! Pour cela, j'ai été formée à la prise d'appels et à la rédaction de fiches de renseignements, mais aussi aux réponses à fournir aux personnes en détresse. Par exemple, si j'ai au bout du fil une personne affolée, blessée ou prise de malaise, j'appelle immédiatement un proche (parent, voisin, ami) qui se rend sur place. En fonction de la situation qu'il me décrit, je fais intervenir les secours d'urgence. Ayant reçu la formation adéquate, je peux également indiquer à la personne les gestes de premiers secours en attendant l'arrivée des pompiers ou du Samu. C'est un métier très riche au niveau des relations humaines, mais où il faut être très réactif.

Heureusement, la plupart des appels sont conviviaux. L'abonné éprouve le besoin de parler à quelqu'un. Je suis alors à son écoute pour le rassurer ou simplement discuter.

Pour exercer ce métier, il faut aimer le contact et savoir écouter. En retour, les personnes sont souvent reconnaissantes et c'est très gratifiant. »

© IMAGE SOURCE/PNK/GETTYIMAGES

TECHNICIEN/NE DE L'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE

Ce professionnel intervient auprès des familles et des personnes rencontrant des difficultés passagères. Son objectif : préserver leur autonomie et les soutenir, en les aidant dans leur quotidien.

© BRIGITTE GILLES DE LA LONDE/ONISEP

À l'occasion d'une hospitalisation, d'un décès, d'une naissance, d'un handicap… le technicien de l'intervention sociale et familiale soulage et épaule la famille dans les tâches quotidiennes (courses, ménage, repas, aide à la toilette, aide aux devoirs…).

Il peut également participer à la gestion du budget et accompagner les personnes dans les démarches administratives. Il facilite le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, et contribue à l'insertion sociale des personnes en voie de marginalisation. Il peut aussi pallier une impossibilité ponctuelle des parents à gérer le quotidien, comme une grossesse pathologique ou une maladie.

Le technicien de l'intervention sociale et familiale peut intervenir dans 2 situations spécifiques :

– dans la prévention éducative, il intervient dans le cadre de la protection de l'enfance, à la demande d'une assistante sociale ou dans le cadre de mesures de justice, quand il y a maltraitance, violence ou divorce difficile ;

– lorsque la garde de l'enfant est retirée aux parents, il peut être mandaté pour encadrer les droits de visite.

Le bon profil : sens de l'organisation et des responsabilités, capacité d'adaptation, d'anticipation et de communication… mais aussi patience, discrétion et tact. Une bonne gestion de sa sensibilité face aux problèmes des autres est également nécessaire pour se préserver sur le plan émotionnel. ■

/// TÉMOIGNAGE

CÉLINE, TECHNICIENNE DE L'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE

« J'interviens toujours sur demande »

« J'interviens dans une famille pour la soutenir dans des moments de fragilité, et toujours sur demande, d'une assistante sociale, par exemple. Mon objectif est de faire évoluer cette famille et surtout de la rendre autonome. Sur le plan administratif, j'aide les parents à faire des démarches auprès de la caisse d'allocations familiales ou de la sécurité sociale ou pour trouver un logement… Sur le plan éducatif, j'apprends à une jeune maman à laver son enfant, par exemple. Aujourd'hui, pendant qu'une mère se rend à un atelier famille, je garde ses enfants. Cela lui permet de rencontrer d'autres personnes et de faire des activités.

Mon métier exige d'être à l'écoute et d'observer afin d'orienter les parents vers d'autres aides (psychologue, pédiatre, puéricultrice…) en fonction de leurs problèmes.

Je travaille aussi en équipe. Des réunions nous permettent d'échanger entre collègues et de progresser dans notre approche par rapport aux familles.

C'est un travail où l'on s'implique énormément. On continue d'y penser même une fois rentré chez soi… »

QUELLES FORMATIONS ?

Diplôme d'État de technicien de l'intervention sociale et familiale.

> Voir « Les formations » page 25.

ENCADRER

Vers des profils de plus en plus qualifiés

Le secteur des services à la personne se structure très rapidement afin de répondre à la forte demande des particuliers, ce qui engendre une progression importante du nombre d'emplois et des métiers de l'encadrement.
Des profils spécifiques sont requis pour promouvoir à la fois les services auprès des différentes autorités, recruter le personnel nécessaire, démarcher les particuliers, assurer un suivi de qualité.
Les jeunes diplômés trouveront dans ces métiers de nombreuses possibilités de s'épanouir et d'évoluer.

DIRECTEUR/TRICE DE STRUCTURE, RESPONSABLE DE SECTEUR, ASSISTANT/E DE SECTEUR

© PIXLAND/CORBIS

Chacun à leur niveau, ces professionnels concourent à l'organisation et à la qualité des services au domicile d'un particulier.

Le **directeur** définit les axes stratégiques pour développer son organisme. Il fait connaître sa structure et les actions menées, initie des partenariats pertinents, notamment auprès des collectivités et de l'État, afin d'obtenir des financements. Il anime les équipes d'encadrement, veille au respect du règlement et garantit la qualité des services proposés. Des compétences en termes d'analyse, de stratégie et de management sont nécessaires pour exercer ce niveau de responsabilité.

Le **responsable** organise la prestation chez le particulier. Il évalue les besoins de la personne et veille au bon déroulement et à la qualité des services rendus. Il recrute et encadre les intervenants, définit le périmètre de l'intervention, les accompagne lors de la première mission et les recadre si besoin. Gestionnaire, il connaît bien la réglementation économique et sociale de l'aide à domicile ainsi que les dispositifs d'aide financière spécifiques à ce secteur. Il est attentif à la formation professionnelle des intervenants et à leurs conditions de travail (sensibilisation aux risques professionnels…).

Selon la taille de l'organisme, le responsable peut être secondé par un ou plusieurs **assistants**. Leur mission : gérer les plannings et les relations avec les clients et les intervenants.

Le bon profil : rigueur, méthode, goût pour le travail en équipe, disponibilité et sens de l'initiative sont indispensables. ■

/// TÉMOIGNAGE

CÉLINE, RESPONSABLE DE SECTEUR

« Mes journées sont bien remplies »

« D'abord commerciale, j'ai souhaité me diriger vers le secteur social et, en particulier, vers le métier de responsable de secteur. Au début, j'étais accompagnée sur le terrain par une collègue. Puis, j'y suis allée seule et tout s'est très bien passé.
Les interventions ont lieu au domicile de personnes âgées, handicapées ou encore de particuliers comme de jeunes mamans qui vivent des grossesses difficiles. On peut également faire appel à nos services pour du ménage ou du repassage.
Lorsqu'une personne me contacte, je me rends à son domicile afin d'évaluer ses besoins. Je recherche ensuite l'intervenant qui va correspondre au mieux à son attente.
Je réalise les plannings de travail des aides à domicile et des auxiliaires de vie. Mon travail m'amène également à avoir beaucoup de contacts avec des partenaires extérieurs sociaux ou paramédicaux.
Entre les appels téléphoniques, les visites chez les gens, la planification des tâches et les réunions, mes journées sont bien remplies.
C'est une des raisons qui me font aimer mon métier que je compte exercer encore longtemps ! »

QUELLES FORMATIONS ?
Niveaux d'accès à la profession variables selon la taille de la structure.
> Voir « Les formations » page 25.

LES **FORMATIONS**
DANS LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE

Une expérience significative et une maîtrise professionnelle dans un domaine donné permettent d'accéder aux métiers des services à la personne. Certains métiers n'exigent pas obligatoirement l'obtention d'un diplôme ou d'une certification, mais tous réclament du professionnalisme. Sont présentés ici quelques titres et diplômes phares du secteur. Au total, il existe 63 certifications. Pour en savoir plus, consultez www.servicesalapersonne.gouv.fr

LES DIPLÔMES DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'AGRICULTURE

Les CAP(A), BEP(A), bac pro, mention complémentaire (MC) peuvent se préparer sous statut scolaire, en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation), par le biais de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

CAP assistant technique en milieu familial et collectif

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après la 3e, ou en 1 an pour les titulaires d'un autre CAP ou d'un bac pro.

AU PROGRAMME : préparation des repas, entretien des locaux, des vêtements, du linge ; étude de l'origine et prévention des bio-contaminations, techniques et types de produits appliqués à l'hygiène personnelle, des locaux, du linge et des aliments ; connaissance des aliments, modes de préparation et de conservation, principes de l'équilibre nutritionnel ; organisation du travail dans le temps et dans l'espace ; communication professionnelle ; connaissance des milieux d'activité…

STAGE : 16 semaines réparties sur les 2 ans.

ET APRÈS : entrée dans la vie active. Poursuite d'études possible en mention complémentaire (MC), en bac pro.

CAP petite enfance

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après la 3e, ou en 1 an pour les titulaires d'un autre CAP ou d'un bac pro.

AU PROGRAMME : étude des besoins de l'enfant et des facteurs de développement (santé-développement sensoriel, moteur, affectif, social et intellectuel) ; formation aux soins quotidiens (hygiène, alimentation, sécurité). Une partie de la formation est consacrée à l'entretien et à l'hygiène des espaces de vie de l'enfant.

STAGE : 12 semaines en crèche et en école maternelle réparties sur les 2 ans.

ET APRÈS : entrée dans la vie active. Poursuite d'études possible en mention complémentaire (MC), en bac pro.

CAPA services en milieu rural, dominante services aux personnes

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après la 3e, ou en 1 an pour les titulaires d'un autre CAP(A) ou d'un bac pro.

AU PROGRAMME : étude de l'organisation des services en milieu rural ; étude du monde vivant, nutrition humaine, étude des micro-organismes, connaissance du public visé ; préparation des repas, entretien des locaux et du linge, confort et bien-être des personnes, techniques d'animation…

STAGE : 14 à 16 semaines réparties sur les 2 ans.

ET APRÈS : entrée dans la vie active. Poursuite d'études possible en mention complémentaire (MC), en bac pro.

BEP carrières sanitaires et sociales

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après la classe de 3e.

AU PROGRAMME : soins d'hygiène et de confort (toilette et habillage, change d'un lit, aide à la préparation et au service des repas) ; tâches d'éducation, d'animation et de loisirs ; techniques d'aménagement et d'entretien d'espaces de vie.

STAGE : 8 semaines réparties sur les 2 ans pour découvrir les différentes structures et être en contact avec les usagers des milieux sanitaires, médico-sociaux et sociaux.

ET APRÈS : entrée dans la vie active ou poursuite d'études en MC, bac pro.

Attention ! Un bac pro des secteurs sanitaire, social et médico-social en 3 ans après la 3e est annoncé pour la rentrée 2011 avec 2 options. La 1re, centrée sur les services à la personne, la 2de consacrée à l'accompagnement dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux. Ce bac pro devrait remplacer le BEP carrières sanitaires et sociales.

BEPA services, spécialité services aux personnes

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après la classe de 3e.

AU PROGRAMME : connaissance et pratique des instruments et moyens usuels de communication ; langages et attitudes dans les relations humaines ; connaissance de l'environnement professionnel ; connaissance des personnes (biologie, physiologie, étude de l'évolution et du comportement humain) ; services visant le bien-être des personnes (restauration, entretien des locaux et du linge, soins personnels…).

STAGE : 10 à 12 semaines réparties sur les 2 ans.

ET APRÈS : entrée dans la vie active ou poursuite d'études en MC, bac pro.

Attention ! Ce BEPA est susceptible de se transformer en bac pro à la rentrée 2011.

Bac pro services en milieu rural

ACCÈS ET DURÉE : en 3 ans après la 3e.

AU PROGRAMME : interprétation et traitement des données ; territoires ruraux, attentes sociales et services (dynamiques territoriales) ; alimentation, santé,

qualité de l'environnement et du cadre de vie ; organisation des services et leur environnement (besoins des usagers, pratiques professionnelles, conception et réalisation d'une action) ; informatique, bureautique et communication ; langue appliquée.
STAGE : 22 semaines réparties sur les 3 ans.
ET APRÈS : entrée dans la vie active, poursuite d'études en BTS(A).
Attention ! L'accès se faisait jusqu'à présent après un BEPA services, spécialité services aux personnes ou un BEP carrières sanitaires et sociales. À la rentrée 2011, ce bac pro sera rénové et accessible après la classe de 3e. Son nom devrait devenir service aux personnes et aux populations.

MC aide à domicile

ACCÈS ET DURÉE : en 1 an après un CAP(A) ou un BEP(A).
AU PROGRAMME : étude de 3 unités : 1/ alimentation, entretien du cadre de vie, gestion et organisation, technologie du logement ; 2/ technique sanitaire, sciences médico-sociales, physiopathologie ; 3/ méthodologie d'action d'aide à domicile, cadre relationnel.
STAGE : 16 semaines en structures médico-sociales ou sociales ainsi qu'au domicile de personnes âgées dépendantes ou de personnes handicapées.
ET APRÈS : entrée dans la vie active.

Bac sciences et technologies de la santé et du social (ST2S)

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après une 2de générale et technologique. Suivre de préférence les enseignements d'exploration : sciences économiques et sociales et santé et social.
AU PROGRAMME : enseignements généraux et enseignements spécialisés : sciences et techniques sanitaires et sociales ; biologie et physiopathologie humaine ; sciences physiques ; activités interdisciplinaires.
ET APRÈS : poursuite d'études vers un BTS, un diplôme du domaine paramédical et social.

BTS économie sociale et familiale

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après le bac ST2S, S, L ou ES ou une expérience pratique de 3 ans, sur dossier et entretien.
AU PROGRAMME : conseil et expertise technologiques (alimentation-santé-hygiène, sciences physiques et chimiques appliquées, habitat-logement, économie-consommation, méthodologie d'investigation) ; animation formation ; communication professionnelle ; travail en partenariat institutionnel et interinstitutionnel ; gestion de la vie quotidienne dans un service ou dans un établissement.
STAGE : 2 périodes de 6 à 7 semaines dans 2 secteurs d'activité différents.
ET APRÈS : entrée dans la vie active. Possibilité de poursuite d'études en licence professionnelle ou en école spécialisée du secteur social.

BTSA services en espace rural

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après le bac.
AU PROGRAMME : réalisation d'un projet de développement rural avec diagnostic de territoire sur une thématique économique, touristique, sociale… ; création ou développement d'un service social, d'une activité touristique ou agricole ; mise en place d'action d'animation culturelle.
STAGE : 12 à 16 semaines réparties sur les 2 ans.
ET APRÈS : entrée dans la vie active. Possibilité de poursuite d'études en licence professionnelle.

BTS services et prestations en secteur sanitaire et social (SP3S)

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après le bac ST2S principalement.
AU PROGRAMME : étude des institutions et réseaux, des publics, des prestations et des services ; techniques de l'information et de la communication professionnelle ; ressources humaines ; techniques de gestion administrative et financière ; méthodes appliquées au secteur sanitaire et social ; français ; langues vivantes étrangères.
STAGE : 13 semaines réparties sur les 2 ans.
ET APRÈS : entrée dans la vie active. Possibilité de poursuite d'études en licence professionnelle.

DUT carrières sociales, option services à la personne

ACCÈS ET DURÉE : en 2 ans après le bac ST2S, L, ES, S ou STG, sur dossier et entretien.
AU PROGRAMME : étude des problématiques sociales et des services à la personne ; méthodologie d'accompagnement et d'orientation des publics ; approche budgétaire et comptable des services à la personne ; dispositifs publics ; organismes prestataires et mandataires de service ; gestion des ressources humaines appliquée aux services à la personne ; relation d'aide et de service ; développement et promotion des services à la personne.
ET APRÈS : entrée dans la vie active. Possibilité de poursuite d'études en licence professionnelle ou en école spécialisée du secteur social.

Licence professionnelle intervention sociale, spécialité écrivain public, conseil en écriture professionnelle et privée

ACCÈS ET DURÉE : en 1 an après un bac+2, en formation initiale ou continue.
AU PROGRAMME : étude des différents modes d'écriture (expérience de l'écrivain public ; techniques d'expression, ateliers d'écriture…) ; informatique ; psychosociologie ; conférences professionnelles ; culture générale ; juridique et social.
STAGE : 400 heures en entreprise. Rédaction d'un mémoire.
ET APRÈS : entrée dans la vie active. Possibilité de poursuite d'études en master.

LES DIPLÔMES D'ÉTAT (DE)

Les écoles paramédicales recrutent sur examen ou sur concours.
Les écoles du secteur social recrutent quant à elles sur concours de niveau bac.
La sélection étant sévère dans ces 2 types d'école, une année de préparation peut s'avérer nécessaire pour réussir.
Voir aussi les titres enregistrés au RNCP, page 27.

DE aide médico-psychologique (DEAMP)

ACCÈS ET DURÉE : de 12 à 24 mois après la 3e. Modalités de sélection propres à chaque école. Formation accessible par la voie initiale ou en cours d'emploi.
AU PROGRAMME : cours théoriques portant sur 6 domaines de formation : connaissance de la personne ; accompagnement éducatif et aide individualisée dans les actes de la vie quotidienne ; animation de la vie sociale et relationnelle ; soutien médico-psychologique ; participation à la mise en place et au suivi du projet personnalisé ; communication professionnelle et vie institutionnelle.
STAGE : 2 fois 12 semaines.
ET APRÈS : entrée dans la vie active.

DE auxiliaire de puériculture (DEAP)

ACCÈS ET DURÉE : 1 an ; être âgé de 17 ans au moins à l'entrée en formation. Aucun diplôme n'est requis pour se présenter à l'épreuve écrite d'admissibilité, mais le niveau des admis est souvent celui du bac. Les épreuves du concours portent sur le programme du BEP carrières sanitaires et sociales (biologie, nutrition, alimentation). Possibilité d'obtenir le

diplôme par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

AU PROGRAMME : accompagnement d'un enfant dans les activités de la vie quotidienne, état clinique d'une personne à tout âge, soins à l'enfant, activités d'éveil de la vie quotidienne, ergonomie, relations et communication, hygiène des locaux, transmission des informations, organisation du travail.

STAGE : 140 heures dans des crèches, hôpitaux, haltes-garderies, centres de PMI…

ET APRÈS : entrée dans la vie active. Après 3 ans d'expérience professionnelle, possibilité de passer le concours d'infirmier ou d'éducateur de jeunes enfants.

DE aide-soignant (DEAS)

ACCÈS ET DURÉE : 1 an ; avoir 17 ans au moins à l'entrée en formation. Aucun diplôme n'est requis pour se présenter à l'épreuve écrite d'admissibilité, mais le niveau des admis est souvent celui du bac. Possibilité d'obtenir le diplôme par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

AU PROGRAMME : notions préalables aux soins, hygiène, relation-communication, santé publique, réglementation, participation aux soins et surveillance des patients. Des modules spécifiques sur les soins en médecine et en urgence, chirurgie, gérontologie, soins palliatifs…

À noter : les titulaires du DE auxiliaire de puériculture sont dispensés d'une partie des enseignements et des stages correspondants.

STAGE : 6 stages cliniques dans les services hospitaliers et les structures de la petite enfance.

ET APRÈS : entrée dans la vie active. Après 3 ans d'expérience professionnelle, possibilité de passer le concours d'infirmier.

DE auxiliaire de vie sociale (DEAVS)

ACCÈS ET DURÉE : de 9 à 12 mois ; être âgé de 18 ans, sur épreuves écrites et orales. Possibilité de préparer le diplôme en continu ou pas, selon l'expérience professionnelle et les diplômes détenus.

AU PROGRAMME : 500 heures d'enseignement théorique portant sur la connaissance des publics, l'ergonomie, les manutentions, l'hygiène, les facteurs de risque…

STAGE : 16 semaines réparties sur 3 périodes.

ET APRÈS : entrée dans la vie active.

DE technicien de l'intervention sociale et familiale (DETISF)

ACCÈS ET DURÉE : de 18 à 21 mois ; aucun diplôme n'est exigé mais des épreuves de sélection sont organisées dans chaque centre de formation.

AU PROGRAMME : 950 heures comprenant des enseignements axés sur le droit de la famille et la gestion de la vie quotidienne, la connaissance des publics aidés, leur environnement social et la méthodologie de l'intervention sociale.

STAGE : 8 mois.

ET APRÈS : entrée dans la vie active.

LES DIPLÔMES D'ÉTAT (DE) DE L'ENCADREMENT

Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS)

Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale (CAFDES)

Diplôme d'État ingénierie sociale (DEIS).

Les 2 premiers certificats permettent d'encadrer une équipe et d'assurer des actions directement engagées auprès des usagers.

Le DEIS, quant à lui, permet d'exercer des fonctions d'expertise, de conseil, de conception, de développement et d'évaluation dans les domaines des politiques sociales et de l'intervention sociale.

Pour accéder à ces formations, il faut être titulaire d'un diplôme de niveau bac+2 à bac+5, ou d'un diplôme de niveau inférieur et justifier de plusieurs années d'expérience professionnelle. Il est possible de préparer ces diplômes par le biais de la validation des acquis de l'expérience (VAE).

À noter : l'université propose également des formations supérieures dans le domaine de la gestion d'établissements médicaux et sociaux.

Voir aussi d'autres formations, pages 30, 31.

Les principaux titres professionnels enregistrés au RNCP

Intitulé	Niveau	Certificateur	Modalités d'accès*				
			FI	CA	FC	CP	VAE
Employé familial	V	Institut Fepem			x	x	x
TP assistant de vie aux familles	V	Ministère chargé de l'Emploi			x	x	x
TP agent de propreté et d'hygiène	V	Ministère chargé de l'Emploi			x	x	x
Assistant informatique et Internet à domicile	IV	Coorace PACA Corse			x	x	x
TP conseiller et assistant en technologies de l'information et de la communication	IV	Ministère chargé de l'Emploi		x	x		x
TP technicien d'assistance en informatique	IV	Ministère chargé de l'Emploi			x	x	x
Assistant maternel/garde d'enfant	V	Institut Fepem			x	x	x
Auxiliaire paramédical Georges Achard	V	Association école Jeanne Blum	x		x		
Assistant de vie dépendance	V	Institut Fepem			x	x	x
Auxiliaire de gérontologie	V	Crefo		x	x	x	x
Agent d'accompagnement auprès de personnes âgées et de personnes dépendantes	V	Réseau des Greta			x	x	x
Animateur en gérontologie	IV	Union des MFR	x	x	x	x	x

CA : accessible en contrat d'apprentissage - **CP** : accessible en contrat de professionnalisation - **FC** : accessible en formation continue - **FI** : accessible en formation initiale - **VAE** : accessible par la validation des acquis de l'expérience

* D'après le RNCP, septembre 2010.

VOS QUESTIONS/NOS RÉPONSES

Quelles différences entre un contrat d'apprentissage et un contrat de professionnalisation ? Qu'est-ce que la VAE ? Autant de questions auxquelles vous ne resterez plus sans réponse !

QU'EST-CE QU'UN CONTRAT D'APPRENTISSAGE ?

C'est un contrat de travail qui, dans le cadre de la formation initiale, s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans (dérogations possibles). Le principe de ce type de contrat repose sur l'alternance entre formation théorique en centre de formation d'apprentis (CFA) et formation en entreprise.
Le contrat d'apprentissage permet de préparer tous les diplômes enregistrés au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

QU'EST-CE QU'UN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION ?

C'est un contrat de travail qui, dans le cadre de l'insertion en alternance, s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans souhaitant compléter leur formation initiale pour faciliter leur insertion.
Peuvent également en bénéficier les demandeurs d'emploi de 26 ans et plus.
Le contrat de professionnalisation peut déboucher sur un titre reconnu par une branche professionnelle et enregistré au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou un titre professionnel délivré par le ministère chargé de l'Emploi.

QU'EST-CE QU'UN TITRE PROFESSIONNEL ?

Un titre professionnel est délivré par le ministère chargé de l'Emploi. Son objectif : favoriser l'évolution professionnelle ou le retour à l'emploi.
Dans tous les cas, il atteste que son titulaire possède les compétences, les aptitudes et les connaissances nécessaires pour exercer une activité professionnelle qualifiée.
On peut préparer un titre professionnel dans un centre Afpa (Association nationale pour la formation professionnelle des adultes) ou dans un centre de formation privé agréé.
La durée varie entre 1 et 6 mois, selon le niveau et l'expérience du candidat.

© BRIGITTE GILLES DE LA LONDE/ONISEP

QUELLE DIFFÉRENCE ENTRE UN TITRE PROFESSIONNEL ET UN TITRE INSCRIT AU RNCP ?

Un titre est inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) à la demande des autorités ou des organismes qui l'ont créé, après avis de la Commission nationale des certifications professionnelles (CNCP).
Ces organismes garantissent en retour l'impartialité du jury.

COMMENT OBTENIR UN TITRE POUR EXERCER UN MÉTIER ?

Un titre est accessible par le biais d'un contrat en alternance, après un parcours de formation continue, par le biais de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ; parfois après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant ; ou encore par candidature individuelle.
Pour toute information complémentaire, voir www.cncp.gouv.fr

QUEL MÉTIER DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE PEUT-ON EXERCER AVEC UN TITRE PROFESSIONNEL ?

Assistant de vie aux familles, conseiller et assistant en technologies de l'information et de la communication, agent d'accompagnement auprès des personnes âgées et des personnes dépendantes, assistant maternel, garde d'enfant, auxiliaire de gérontologie/auxiliaire

Des mesures pour les jeunes demandeurs d'emploi

L'Association pour la formation professionnelle des adultes (Afpa), les groupements d'établissements de l'Éducation nationale pour la formation des adultes (Greta) et les régions offrent des formations qualifiantes accessibles, entre autres, aux jeunes demandeurs d'emploi âgés de 16 à 26 ans.
Un certain nombre de ces formations se déroulent à temps plein et comprennent très souvent une période en entreprise.
Pour pouvoir en bénéficier, il est indispensable de s'inscrire à l'agence Pôle emploi de son domicile. En effet, pour être considéré comme demandeur d'emploi, il faut être inscrit au chômage depuis au moins 3 ou 4 mois.

paramédical, employé familial, surveillant visiteur de nuit en secteur social et médico-social… sont autant d'exemples de titres professionnels ou enregistrés au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).
Pour toute information complémentaire, voir www.cncp.gouv.fr

QU'EST-CE QUE LE RNCP ?

C'est le Répertoire national des certifications professionnelles. Il donne une information constamment à jour sur les diplômes, les titres professionnels et les titres inscrits sur demande des certificateurs.
Les certifications enregistrées dans ce répertoire sont reconnues sur l'ensemble du territoire national.
Pour toute information complémentaire, voir www.cncp.gouv.fr

QU'EST-CE QUE LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE) ?

Au bout de 3 années d'expériences bénévoles ou professionnelles dans un même domaine, le droit à la VAE permet à toute personne de faire évaluer ses acquis, afin de vérifier s'ils correspondent à tout ou partie d'un diplôme existant. La VAE permet de faire reconnaître une expérience, de changer de métier ou bien de réduire la durée de parcours de formation, en se dispensant de modules déjà maîtrisés.

COMMENT BÉNÉFICIER DE LA VAE ?

Il faut d'abord identifier le diplôme qui correspond le mieux à l'expérience (bénévole ou professionnelle) acquise et le certificateur concerné. En effet, les procédures d'évaluation varient d'un ministère à l'autre (Éducation nationale, Agriculture, Travail…).
Une procédure administrative de dépôt de la demande de VAE s'en suit, complétée par la présentation argumentée de la maîtrise du domaine souhaité.

D'autres formations via les passerelles et les équivalences

Grâce à des passerelles et à des systèmes d'équivalence, il est possible d'accéder à des formations menant à des métiers du secteur médico-social ou de santé, en bénéficiant :
- de dispense d'épreuves d'admissibilité (lors d'une inscription à un concours quand on est titulaire d'un diplôme) ;
- d'allègement de formation pour passer d'un diplôme à un autre. Par exemple : l'aide médico-psychologique bénéficie de 1/3 d'allègement pour suivre une formation de moniteur-éducateur ; de 1/3 d'allègement pour une formation d'éducateur spécialisé (après 5 ans de pratique professionnelle) ; d'allègement de 3 domaines dans la formation de technicien de l'intervention sociale et familiale.

QU'EST-CE QUE LA FORMATION INITIALE ?

La formation initiale (à temps plein ou en alternance) en établissement scolaire (lycée, université, écoles professionnelles du secteur…) permet d'acquérir des compétences dans un domaine dans lequel on souhaite travailler.
La formation initiale est toujours sanctionnée par un diplôme.

QU'EST-CE QUE LA FORMATION CONTINUE ?

La formation continue permet aux personnes déjà insérées dans la vie active de continuer à se former, tout au long de leur carrière professionnelle. Objectif : suivre l'évolution des technologies et favoriser l'adaptation à de nouvelles fonctions.

Le saviez-vous ?
Les formations les plus demandées dans les Greta concernent les métiers de la petite enfance et les services à la personne : CAP petite enfance, diplôme d'État auxiliaire de vie sociale (DEAVS) et diplôme d'État aide-soignant (DEAS).

© BRIGITTE GILLES DE LA LONDE/ONISEP

QUELLES FORMATIONS POUR QUELS MÉTIERS ?

Comme dans tous les secteurs d'activité, les métiers proposés peuvent être exercés, a priori, avec un diplôme supérieur au niveau initial requis. Il faut, selon les cas, être titulaire d'un diplôme généraliste ou spécialisé. Pour les découvrir, voici quelques exemples de correspondances entre les formations et les métiers. En gras, ce sont les diplômes ou titres recommandés ; en maigre, les diplômes ou titres proches qui peuvent éventuellement convenir.

FACILITER LA VIE QUOTIDIENNE	
Employé familial	**– BEP carrières sanitaires et sociales** **– BEPA services, spécialité services aux personnes** **– CAPA services en milieu rural** **– MC aide à domicile** **– Titre employé familial (Fepem)** – CAP assistant technique en milieux familial et collectif – Diplôme d'État auxiliaire de vie sociale – Bac pro services en milieu rural – Titre pro assistant de vie aux familles
Employé de ménage à domicile	*Aucune formation spécifique n'est requise, mais il existe plusieurs diplômes attestant de compétences de base utiles :* **– CAP assistant technique en milieux familial et collectif** – Titre professionnel agent de propreté et d'hygiène – CAPA services en milieu rural – BEP carrières sanitaires et sociales – BEPA services, spécialité services aux personnes
Agent d'entretien de petits travaux et de jardins	*Aucune formation spécifique n'est requise, mais il existe plusieurs diplômes ou titres attestant de compétences de base utiles.*
Enseignant à domicile	Expérience et maîtrise d'une discipline, d'un art ou d'un domaine.
Livreur à domicile	*Aucune formation spécifique n'est requise.* *Certains employeurs proposent des formations en interne.* *Permis B recommandé.*
Assistant informatique et Internet	– Bac pro systèmes électroniques numériques, BTS informatique de gestion, BTS systèmes électroniques, DUT informatique… – Titre assistant informatique et Internet à domicile (Coorace) – Titre pro conseiller et assistant en technologies de l'information et de la communication – Titre pro technicien d'assistance en informatique
Assistant administratif à domicile	**– Licence pro intervention sociale, spécialité écrivain public, conseil en écriture professionnelle et privée** – BTS secrétariat ou formation littéraire générale (lettres, philosophie, droit…), pour acquérir des qualités rédactionnelles, des connaissances administratives et des notions juridiques
Agent de surveillance du domicile	*Aucune formation spécifique n'est requise.* *Certains employeurs proposent des formations en interne.*

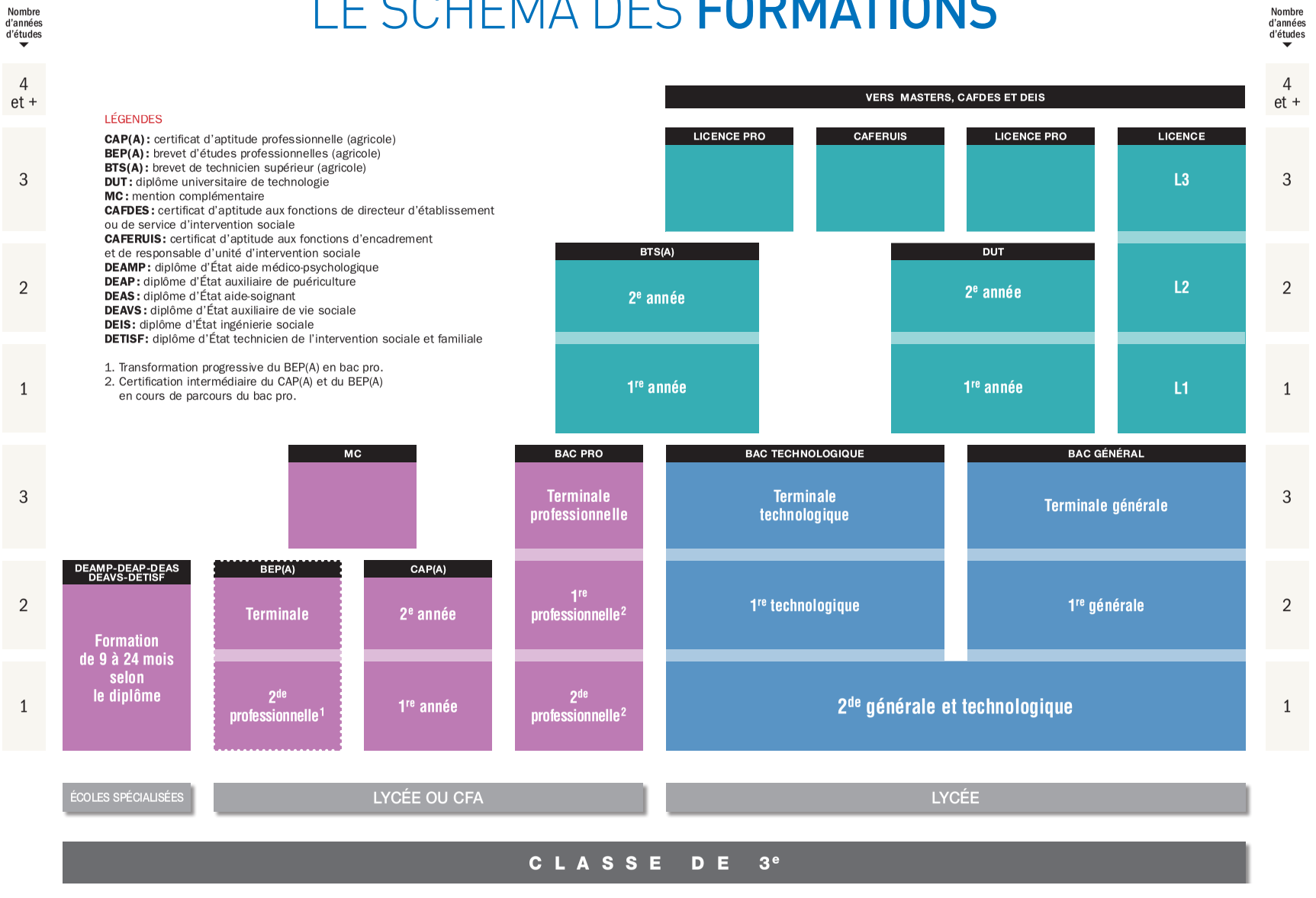
ACCOMPAGNER LES PERSONNES FRAGILISÉES	
Garde d'enfant à domicile	*Enfants de moins de 3 ans :* **– CAP petite enfance** **– BEP carrières sanitaires et sociales** **– Titre assistant maternel/garde d'enfant (Fepem)** **– Titre auxiliaire paramédical Georges Achard (école Jeanne Blum)** – CAPA services en milieu rural – BEPA services, spécialité services aux personnes – Diplôme d'État auxiliaire de puériculture – Titre pro assistant de vie aux familles *Enfants de plus de 3 ans : aucun diplôme requis. BAFA recommandé.*
Auxiliaire de vie sociale	**– Diplôme d'État auxiliaire de vie sociale** **– MC aide à domicile** **– Titre pro assistant de vie aux familles** **– Titre assistant de vie dépendance (Fepem)** **– Titre agent d'accompagnement auprès de personnes âgées et de personnes dépendantes (Greta)** **– Titre auxiliaire de gérontologie (Crefo)** **– Titre auxiliaire paramédical Georges Achard (école Jeanne Blum)** – BEP carrières sanitaires et sociales – BEPA services, spécialité services aux personnes – CAPA services en milieu rural
Aide médico-psychologique	**– Diplôme d'État aide médico-psychologique**
Technicien de l'intervention sociale et familiale	**– Diplôme d'État technicien de l'intervention sociale et familiale**
Accompagnateur à la mobilité	*Aucune formation spécifique n'est requise, mais il existe plusieurs diplômes attestant de compétences de base utiles dans le secteur des services à la personne, sanitaire et social, ou de l'animation. Permis B recommandé.*
Opérateur de téléassistance	*Aucune formation spécifique n'est requise. Formation en interne proposée.*

	ENCADRER	
Directeur de structure	**Niveau I (bac + 5)**	– Certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale (CAFDES) – Diplôme d'État ingénierie sociale – Master, spécialité direction des structures médico-sociales et de services aux personnes – Masters de type : gestion des établissements sanitaires et sociaux ; management des entreprises de la santé et du social ; management des organisations sanitaires et sociales ; direction et responsabilité de services : vieillissement et handicap ; économie sociale et solidaire ; cadres des organismes du secteur social ; ingénierie et gestion des interventions sociales...
Responsable de secteur	**Niveau II (bac + 3 au minimum)**	– Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS) – Licence pro, spécialités directeur de structure de services à la personne ; manager d'entreprises de services à la personne ; droit et management des services à la personne – Licence pro de type : responsable de structures sociales et médico-sociales ; assistance sanitaire et sociale des personnes dépendantes ; économie sociale ; travail social et conduite de projet ; coordination, handicap, vieillissement ; ingénierie gérontologique et sociale...
Assistant de secteur	**Niveau III (bac + 2)**	– BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social – BTS économie sociale et familiale – BTSA services en espace rural – DUT carrières sociales, option services à la personne – DUT aide et assistance pour le monitoring et le maintien à domicile – Diplômes d'État en travail social (assistant de service social, éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants...)
	Niveau IV (bac)	– Bac pro services en milieu rural – Bac pro services de proximité et vie locale – Bac pro accueil - relation clients et usagers

Les niveaux d'accès sont variables selon la taille de la structure concernée. Ainsi :
– directeur de structure : diplômes de niveau II (bac + 3 au minimim) à I (bac + 5) ;
– responsable de secteur : diplômes de niveau III (bac + 2) à II (bac + 3 au minimum) ;
– assistant de secteur : diplômes de niveau IV (bac) à II (bac + 3).

Voir aussi les titres enregistrés au RNCP, page 27.

LE SCHÉMA DES **FORMATIONS**



LÉGENDES

CAP(A) : certificat d'aptitude professionnelle (agricole)
BEP(A) : brevet d'études professionnelles (agricole)
BTS(A) : brevet de technicien supérieur (agricole)
DUT : diplôme universitaire de technologie
MC : mention complémentaire
CAFDES : certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale
CAFERUIS : certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale
DEAMP : diplôme d'État aide médico-psychologique
DEAP : diplôme d'État auxiliaire de puériculture
DEAS : diplôme d'État aide-soignant
DEAVS : diplôme d'État auxiliaire de vie sociale
DEIS : diplôme d'État ingénierie sociale
DETISF : diplôme d'État technicien de l'intervention sociale et familiale

1. Transformation progressive du BEP(A) en bac pro.
2. Certification intermédiaire du CAP(A) et du BEP(A) en cours de parcours du bac pro.

www.servicesalapersonne.gouv.fr

Services à la personne bonjour !
3211

Services à la personne
Agence nationale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI