

---

*NOTE DE SYNTHÈSE  
DU RAPPORT D'ÉTUDE  
SUR LE DEVENIR DES BÉNÉFICIAIRES DE  
FORMATIONS INTERVENANT DANS LE SECTEUR DES  
SERVICES À LA PERSONNE*

---

Mars 2012

# SOMMAIRE

<b>CONTEXTE GENERAL.....</b>	<b>3</b>
Le rappel de la demande.....	3
La démarche mise en oeuvre dans le cadre de l'étude.....	4
<b>DONNEES CONTEXTUELLES DE L'ETUDE.....</b>	<b>5</b>
Quelques données sur le secteur des Services A la Personne en Martinique.....	5
Les conditions de réalisation de l'étude.....	6
Les organismes de formation et les formations proposées.....	7
Les bénéficiaires des formations de 2008 à 2010.....	8
<b>EXPLOITATION ET ANALYSE DES DONNEES DE L'ETUDE.....</b>	<b>9</b>
Le profil des bénéficiaires des formations entre 2008 et 2010.....	9
Les caractéristiques des formations suivies et les résultats obtenus.....	11
Les caractéristiques des parcours d'insertion des bénéficiaires .....	11
Les conditions d'exercice de l'emploi.....	13
Les activités mises en oeuvre dans l'emploi par les professionnels.....	14
La situation actuelle de la cohorte de bénéficiaires.....	17
Le regard des organismes de formation et des employeurs sur la formation SAP.....	17
La vision des organismes de formation et des employeurs sur le secteur des Services A la Personne.....	19
<b>CONCLUSION ET PRECONISATIONS.....</b>	<b>21</b>

## 1. Le rappel de la demande

Cette étude s'inscrit dans le cadre des missions de L'Observatoire Régional de l'Emploi et de la Formation (OREF), organe de l'AGEFMA qui favorise la réflexion anticipatrice et la mise en œuvre de politiques régionales de formation en adéquation avec la réalité du terrain. C'est à ce titre que l'OREF est amené à favoriser l'émergence d'études afin de mieux appréhender le contexte local de l'emploi - formation et d'assurer un suivi et une évaluation des dispositifs mis en place.

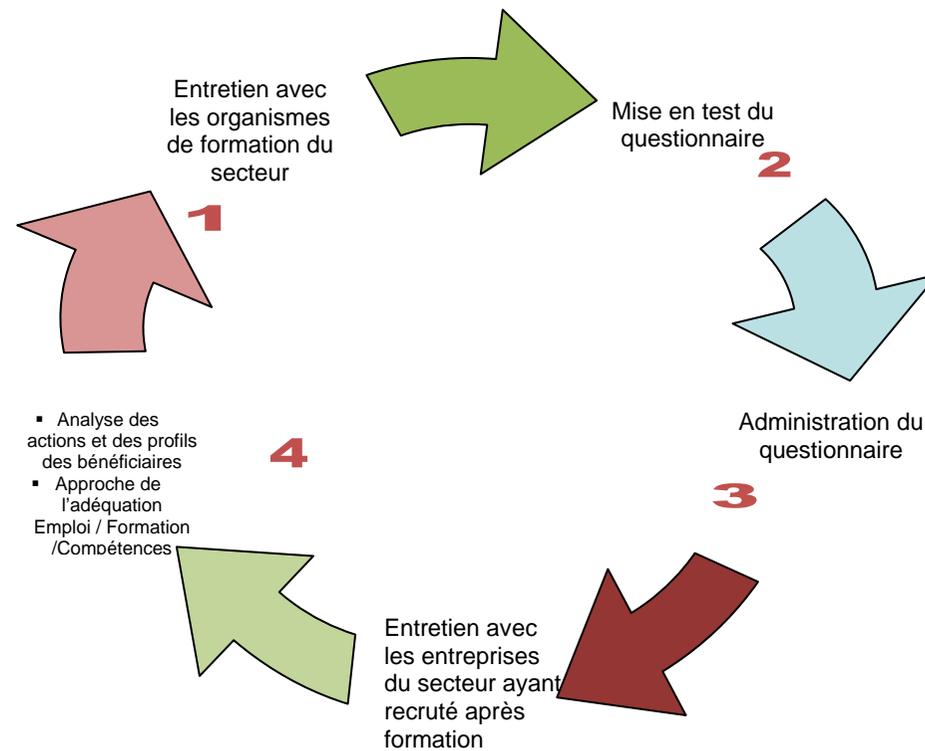
Les dispositifs de formation destinés à professionnaliser les ressources humaines oeuvrant dans le secteur de l'aide à la personne ont été définis comme étant un axe de travail pour la réalisation d'une étude d'évaluation. En effet, la Martinique est l'un des départements français où le vieillissement de la population s'installe inexorablement et avec lui la nécessité de mettre en place des compétences en mesure d'accompagner les personnes dans les actes de la vie quotidienne. Depuis quelques années, des actions de formation en vue de qualifier les personnes qui se destinent au secteur de l'aide à la personne sont mises en place. Entre 2008 et 2010, ce sont plus de 400 personnes qui ont suivi une formation ou obtenu par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) un titre ou un diplôme de niveau V en lien avec le Service A la Personne.

Cette mission qui s'est déroulée du 10 octobre 2011 au 26 mars 2012, s'inscrit dans la perspective de réaliser un état des lieux portant sur la situation de ces personnes à l'issue de la formation et vise à :

- mesurer l'impact des actions de formation ou de démarche de Validation des Acquis de l'Expérience, notamment en termes d'insertion professionnelle dans le secteur des Services A la Personne,
- vérifier l'adéquation entre la formation suivie et les emplois occupés après la formation,
- identifier si les compétences acquises dans le cadre de ces formations correspondent aux besoins des entreprises intervenant dans ce secteur.

## 2. La démarche mise en oeuvre dans le cadre de l'étude

La démarche d'investigation liée à cette étude s'est articulée autour de six phases dont trois directement auprès des acteurs du terrain. Le schéma ci-après décrit le déroulement et l'articulation des différentes phases



# Données contextuelles de l'étude

---

En préambule à l'analyse des données du terrain, plusieurs éléments contextuels sur lesquels s'appuie l'étude sont à prendre compte :

## 1. Quelques données sur le secteur des Services A la Personne en Martinique

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des citoyens à leur domicile. On y distingue :

- les services à la famille : garde d'enfants, soutien scolaire, cours à domicile, garde-malade...
- les services de la vie quotidienne : travaux ménagers, préparation des repas à domicile, livraison des repas et courses à domicile, petits travaux de jardinage...
- les services aux personnes dépendantes : assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, conduite de véhicule personnel...

Depuis quelques années, les Services A la Personne connaissent une très forte croissance. Celle – ci est la conséquence de transformations tant économiques que sociales qui touchent à divers axes dont le vieillissement de la population. Si on en croit les projections de l'INSEE, en 2020 en Martinique :

- 107 690 personnes seront âgées de 60 ans et plus soit 26,41 % de la population,
- 37 562 personnes auront 75 ans soit 9,21 % de la population.

Inéluctablement, ce vieillissement de la population s'accompagne d'une perte d'autonomie physique et psychologique se manifestant par exemple par une incapacité à sortir seul de son domicile, à faire sa toilette, ses courses, à prendre en charge son repas... Pour pallier à cette situation, le secteur a vu l'émergence de professionnels, regroupés en association, en entreprise ou au sein des Centres Communaux d'Actions Sociales (CCAS).

## **2. Les conditions de réalisation de l'étude**

### *a. Phase de collecte de données auprès des organismes de formation*

Pour mener à bien cette étude, nous avons contacté 13 organismes de formation préalablement répertoriés par l'OREF et rencontré 9 d'entre eux.

Parmi les formations dispensées dans le domaine des Services A la Personne, à la demande de l'OREF, seules trois d'entre elles ont été retenues pour l'étude :

- la formation d'Auxiliaire de vie sociale,
- la formation d'Assistante de vie aux familles,
- la formation préparant au BEPA SAP (Service A la Personne).

### *b. Phase de collecte de données auprès des anciens stagiaires*

Cette phase a été mise en place à partir d'une liste de 409 bénéficiaires ayant suivi une formation dans le domaine des SAP, entre 2008 et 2010, obtenue des différents organismes de formation rencontrés. Cette liste a été entièrement exploitée et a permis de toucher 274 personnes.

Les principaux résultats suivants reposent donc sur l'enquête menée auprès de 274 personnes. Les entretiens ont eu lieu à partir d'un questionnaire soumis en présentiel de manière collective ou par téléphone pour les personnes qui ne pouvaient se déplacer le jour des entretiens de groupe.

### *c. Phase de collecte de données auprès des entreprises*

Cette phase a permis de rencontrer 33 employeurs dont les coordonnées nous avaient été transmises par les anciens stagiaires des formations SAP rencontrés. Sur la base d'un guide d'entretien, nous avons collecté des données auprès de :

- 17 structures d'aide à domicile,
- 7 maisons de retraite / centre de convalescence,
- 6 employeurs particuliers. A noter que les anciens stagiaires ont émis une réticence à transmettre les coordonnées des particuliers employeurs,
- 1 crèche,
- 2 autres types de structures (Martinique Autisme et ADAPEI).

### 3. Les organismes de formation et les formations proposées

Le tableau ci-après met en évidence la répartition des formations visées par cette étude par organisme de formation et le nombre de participants :

Organismes de formation	DEAVS	Assistante de vie aux familles	VAE Assistante de vie aux familles	BEPA SAP	TOTAL
<b>AFPA</b>		71	56		127
<b>CFPPA du Robert</b>				14	14
<b>CFPPA du Gros Morne</b>				14	14
<b>GSI</b>	47				47
<b>GRETA Nord Atlantique</b>	34				34
<b>GRETA Centre et Nord Caraïbe</b>	65				65
<b>GRETA Sud</b>	32				32
<b>CE CEDILLE</b>	20				20
<b>MIC FORMATION</b>	15				15
<b>IFMES</b>	41				41
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>71</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>409</b>

Le DEAVS concerne 62,1 % de la population totale étudiée.

La formation Assistante de vie aux familles a été suivie par 17,4 % de la population totale étudiée.

La VAE Assistante de vie aux familles concerne 13,7% de la population totale étudiée.

Le BEPA SAP a été suivi par 6,8 % de la cible totale interrogée.

#### 4. Les bénéficiaires des formations de 2008 à 2010

Suite aux rencontres avec les organismes de formation, nous avons obtenu une liste de 409 personnes, réparties quasiment sur toutes les communes de l'île.

Territoire de résidence des bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires ayant suivi une formation	Nombre de bénéficiaires ayant suivi une « VAE »	TOTAL
Communauté d'Agglomération du Centre Martinique (CACEM)	87	13	100
Communauté des Communes du Nord Martinique (CCNM)	161	35	196
Communauté d'Agglomération de l'Espace Sud de la Martinique (CAESM)	105	8	113
<b>TOTAL</b>	<b>353</b>	<b>56</b>	<b>409</b>

# Exploitation et analyse des données de l'étude

---

Les résultats suivants reposent sur l'enquête menée auprès de 274 personnes.

## 1. Le profil des bénéficiaires des formations entre 2008 et 2010

a. Une situation personnelle qui se caractérise par :

- **Une forte majorité de femmes** dans la population interrogée. Seuls 5 hommes ont participé à ces formations entre 2008 et 2010. Ce résultat confirme la représentation que l'on a de ces métiers du secteur SAP.
- **Une population prioritairement sénior** : 65,2 % des personnes interrogées ont plus de 41 ans et 1,5 % moins de 26 ans. Les jeunes se positionnent peu sur ce type de formation.
- **Une majorité d'employés** parmi les chefs de famille pour plus de 44 % d'entre eux et sans emploi pour 27 %.
- **Une prédominance de personnes seules avec enfants**. En effet, 59,1 % de la population interrogée déclarent être célibataires / séparés / veufs et 40,5 % en couple. Par ailleurs, 83,9 % de la population interrogée ont des enfants. Ces résultats mettent en évidence un nombre important de familles monoparentales.
- **Une forte majorité de famille avec 1 à 4 enfants**
- **Une concentration de l'habitat de la population interrogée** sur :
  - la seule commune de Fort de France soit 14,6 %.
  - le Nord atlantique (du Robert à Basse Pointe), soit 35 %.

Le sud (Anses d'Arlets, Diamant, Sainte Luce, Rivière Pilote, Marin et Sainte Anne) est faiblement représenté soit 11,7 %.

b. Un niveau d'étude avant formation qui est caractérisé par :

- **Des personnes majoritairement de niveau V** pour 43 % de la cible. Par ailleurs, on note que 14 % de la population interrogée possède le BAC et plus. Ces formations sont prioritairement choisies par des personnes dites de bas niveau de qualification.

En croisant les données « âge / diplôme », il apparaît que :

- ✓ parmi les + de 31 ans, 73,9 % n'ont aucun diplôme et 32,6 % sont titulaires du BAC,
- ✓ les – de 30 ans ont au moins le brevet des collèges ou le CAP et 56,8 % de cette tranche ont un BAC,
- ✓ 14,1 % des 26 / 50 ans ont un niveau supérieur au BAC.

- **Une formation initiale principalement dans le secteur du tertiaire** plus spécifiquement :

l'aide à la personne / santé social pour 24,6 %,  
le secrétariat pour 23,7 %.

c. Un profil professionnel caractérisé par :

- Une prépondérance de personnes possédant une expérience professionnelle : 91,2 % de la cible avait travaillé avant la formation « Service A la Personne ».

Pour la plupart :

- ✓ dans le secteur de l'aide à la personne et du social, soit 38,2 %,
- ✓ dans le secteur du commerce, soit 14,6 %,
- ✓ dans le secteur de l'hôtellerie, soit 13,1 %. Nombreux sont ceux qui y ont été orientés vers la formation « Services A la Personne » suite à une cellule de reclassement.
- ✓ en CDI à 45,4 %,
- ✓ avec une expérience professionnelle de plus de trois ans (70,4 % d'entre eux),

d. Une motivation dans le choix de la formation qui s'inscrit dans une démarche personnelle pour 82,8 % des personnes interrogées et qui vise :

- ✓ un diplôme pour 30,3 % des personnes,
- ✓ une reconversion professionnelle pour 16,4 % de la cible interrogée,
- ✓ une acquisition de nouvelles compétences pour 15,7 % des personnes,
- ✓ un travail pour 14,7 % d'entre elles. 64,7 % des personnes interrogées étaient demandeurs d'emploi avant la formation,
- ✓ une facilitation d'accès à la formation d'Aide-Soignante ou Aide Médico Psychologique pour 14,7 % des personnes interrogées. Selon les personnes concernées, l'accès direct à ces formations n'est pas évident en Martinique, compte-tenu du nombre de places limité. Certains font le choix de partir en France hexagonale pour préparer ces formations.

## 2. Les caractéristiques des formations suivies et les résultats obtenus

- **Le DEAVS reste le diplôme le plus préparé** pour 65,7 % des personnes. Le BEPA SAP est la formation la moins représentée.
- **La majorité des organismes de formation préparent au DEAVS.** En effet, la formation DEAVS représente 62,0 % des formations dans le domaine des SAP. En revanche, seule l'AFPA forme au titre d'Assistante de vie aux familles (30,3 % des formations) et les CFPPA du Robert et du Gros Morne au BEPA SAP (6,2 % des formations).
- **88,7 % personnes interrogées** sont allées jusqu'au terme de la formation et **ont obtenu leur diplôme ou titre.**

100 % des Assistantes de vie aux familles ont obtenu leur titre professionnel contre 85,0 % pour le DEAVS et 77,8 % pour le BEPA SAP. Globalement, on note un taux de réussite important à l'issue de la formation.

## 3. Les caractéristiques des parcours d'insertion des bénéficiaires

- A l'issue de la formation, les personnes ont entrepris prioritairement **les démarches suivantes** :
  - ✓ envoi de candidatures spontanées à 27,8 %,
  - ✓ contact pôle emploi à 19,8 %,
  - ✓ utilisation du réseau personnel à 13,2 %,
  - ✓ très peu de personnes ont opté pour l'agence d'intérim ou la création d'activité.

Sur la population des personnes ayant trouvé un emploi dans le secteur des Services A la Personne, on constate que :

- ✓ 30,4 % ont trouvé en utilisant les candidatures spontanées,
- ✓ 21,2 % après avoir contacté le pôle emploi,
- ✓ 14,4 % ont utilisé le réseau personnel.

Cependant, on ne peut affirmer laquelle de ces démarches a davantage favorisé l'insertion professionnelle.

▪ Les démarches ont abouti aux conclusions suivantes :

- ✓ **58,1 % des personnes ont trouvé un emploi dans le secteur des Services A la Personne** dont
  - 44,4 % en CDI et 47,2 % en CDD,
  - 68,9 % sont à temps partiel,
  - Plus de la moitié a trouvé l'emploi en moins de 3 mois,
  - 85,6 % des personnes considèrent que la formation suivie leur a permis d'accéder à l'emploi,
  - près de la moitié des personnes insérées a trouvé l'emploi dans une association et 1/3 chez un particulier employeur. Les maisons de retraite et centres d'accueil sont peu pourvoyeurs d'emplois,
  - les activités les plus récurrentes sont essentiellement l'entretien de la maison et des vêtements, la préparation des repas et l'hygiène corporelle. Les activités de loisir et d'éveil sont faiblement représentées, les familles des bénéficiaires ne mesurant pas la nécessité de ce type d'activités, selon les dires des intervenants à domicile,
  - 62,8 % de ces personnes occupent toujours cet emploi,

A l'issue de la formation, 66,3 % des titulaires du titre professionnel ADVF ont trouvé un emploi dans le secteur des SAP, contre 56,4 % des titulaires du DEAVS et 36,8 % des titulaires du BEPA SAP. On note que 36,8 % des titulaires du BEPA SAP n'ont pu accéder à l'emploi depuis la fin de la formation.

En conclusion, le BEPA SAP est moins facilitateur d'emploi que les deux autres formations.

- ✓ **21,0 % des personnes interrogées ont suivi une autre formation** dont :
  - 25,0 % la formation d'Aide Médico Psychologique (AMP),
  - 25,0 % la formation d'Aide-Soignant.

33,3 % ont obtenu le diplôme et 55,6 % sont en cours de formation.

- ✓ **10,0 % des personnes ont trouvé un emploi dans un secteur différent des Service A la Personne**, notamment dans l'hôtellerie (29,6 %)

pour les motifs suivants :

- manque de motivation pour le secteur des SAP,
- insuffisance en nombre d'emploi dans le secteur des SAP,
- méconnaissance de la formation.

- ✓ **1,4 % des personnes ont créé une entreprise dans le secteur des SAP et santé / social**

## 4. Les conditions d'exercice de l'emploi

**Dans le secteur des SAP**, les conditions de l'emploi présentent certaines spécificités en fonction de la typologie de l'employeur :

### *a. Les structures d'aide à domicile et les particuliers employeurs*

Les professionnels interviennent auprès de personnes âgées ou handicapées, à leur domicile. Ils sont confrontés à :

- une précarité de l'emploi due au type de contrat proposé par les structures (Contrats aidés, CDD et CDI à temps partiel). Lors de l'embauche, certaines structures font d'abord le choix du Contrat aidé puis du CDD. Rares sont les professionnels qui sont en CDI à temps plein. Cette précarité trouve aussi ses origines dans un nombre d'heures de travail qui reste faible et par l'évolution des statuts des professionnels qui progressivement passent du statut d'employés de l'association à celui d'employés du bénéficiaire. Cette dernière situation implique nécessairement une rupture du contrat de travail au décès ou à l'intégration en maison de retraite de la personne âgée.

- une pénibilité du travail qui entraîne le port de charges parfois lourdes et des déplacements de personnes.
- une organisation du travail qui repose sur des interventions chez divers bénéficiaires et oblige à plusieurs déplacements dans une journée pour se rendre au domicile des personnes. Cette situation entraîne souvent des difficultés de locomotion. Ces déplacements donnent lieu à des remboursements forfaitaires qui ne reflètent pas la réalité des frais kilométriques effectifs.

- une forte concurrence exercée tant par des professionnels formés et diplômés que par des personnes sans qualification. Lorsque les structures nous exposent leurs principaux critères de recrutement qui portent sur la qualification du personnel, les qualités personnelles, la motivation, l'âge, l'expérience professionnelle, le statut de demandeur d'emploi, on peut comprendre qu'un certain manque d'objectivité existe lors des recrutements. Les

employeurs particuliers recrutent davantage en puisant dans leur relation familiale ou de voisinage. Les qualités personnelles prévalent pour eux dans le choix de l'intervenant.

#### *b. Les maisons de retraite et Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)*

Les professionnels de ces structures interviennent auprès de personnes âgées hébergées en structure d'accueil. Ils sont confrontés à :

- une certaine précarité de l'emploi due au type de contrat proposé par les structures qui sont des CDD de courte ou longue durée ou des contrats aidés,
- un recrutement sélectif puisque le seul intérêt pour la personne âgée ne suffit pas. Le diplôme est souvent exigé avec ou sans expérience professionnelle. Les recruteurs donnent aussi une priorité aux savoir – être,
- une réglementation en vigueur dans la fonction publique hospitalière qui a défini un référentiel de compétences qui autorise certains gestes professionnels en fonction des diplômes. C'est ainsi que l'Aide-Soignante est habilitée à réaliser les toilettes. Aujourd'hui, l'Auxiliaire de Vie Sociale n'est pas reconnue dans ce référentiel. Les titulaires de ces diplômes ou titre professionnel sont requalifiés en Agents de Service Hospitalier (ASH). De fait, ces intervenants se positionnent en concurrents des autres professionnels reconnus en milieu hospitalier, tels que les Aide Médico Psychologique (AMP), les Aide-Soignant (AS), les Agent de Service Hospitalier (ASH).

#### *c. Les centres d'accueil d'enfants*

Les professionnels de ces structures interviennent auprès d'enfants handicapés ou non, en structure d'accueil de jour. Ils sont confrontés à :

- une précarité de l'emploi due au type de contrat proposé par ces structures qui sont soit des CDD, des CDI à temps partiel ou des contrats aidés,
- un recrutement sélectif qui exige outre le diplôme, la connaissance des spécificités des publics touchés,
- une forte concurrence puisque lors de l'embauche, la priorité est donnée aux titulaires des diplômes en lien avec la petite enfance tels que le CAP Petite Enfance, le BEP Carrières Sanitaires et Sociales, le diplôme d'Auxiliaire de Puériculture. En effet, les structures d'accueil nous signalent que la démarche du Conseil Général exige que 40 % du personnel ait un diplôme lié à l'enfance.

## **5. Les activités mises en œuvre dans l'emploi par les professionnels**

Les professionnels issus des formations SAP et ayant pu intégrer ce secteur, considèrent utiliser à 93,9 % les compétences acquises dans le cadre des formations suivies. Cependant, 59,5 % d'entre eux estiment remplir essentiellement des activités liées aux actes de la vie quotidienne.

**Dans le secteur des SAP**, les activités dévolues à l'emploi à domicile présentent certaines spécificités en fonction de la typologie de l'employeur :

### *a. Les structures d'aide à domicile et les particuliers employeurs*

Dans les structures d'aide à domicile, divers intitulés de postes sont utilisés : Aide à domicile, Auxiliaire de vie sociale, Aide-Ménagère, Employée de maison / Femme de ménage / Technicienne de surface, Assistante de vie, avec une forte prédominance d'Aides à Domicile. Ces intitulés sont appliqués dans les structures en fonction de critères non généralisés, chacune mettant en place son propre cadre de référence.

Certaines structures confient aux titulaires du DEAVS et du titre Professionnel ADVF, les publics les plus fragiles : personnes âgées, handicapées, atteintes de la maladie d'Alzheimer...

Les professionnels remplissent en général :

- les tâches ménagères : préparation du repas, entretien du linge et repassage, entretien de la maison,
- l'aide à la réalisation de courses : alimentation, pharmacie...,
- les démarches administratives et le classement de documents,
- l'aide aux déplacements : visite médicale ou sortie,
- l'accompagnement à la douche,
- la réalisation des soins d'hygiène : toilette, douche, coiffure, change, habillage, déshabillage...,
- les activités d'éveil, d'animation d'activités, l'accompagnement aux loisirs,
- la garde de nuit,
- l'aide à la prise de médicaments et à l'appareillage.

Cependant, tous s'accordent à signaler que même si les activités d'éveil et d'animation font partie intégrante de l'intervention du professionnel, peu de place leur est réservée, du fait du bénéficiaire et de sa famille qui n'en mesurent pas l'intérêt et l'assimilent à une perte de temps. En outre, de manière volontaire, certaines structures ne souhaitent pas que les intervenants à domicile prennent en charge les courses ou le déplacement des personnes.

### *b. Les maisons de retraite et EHPAD*

Dans les maisons de retraite et EHPAD, les professionnels titulaires du DEAVS ou du titre professionnel ADVF sont principalement attendus sur :

- l'entretien des chambres, la réfection des lits,
- l'aide aux soins d'hygiène, le change des personnes seul ou avec l'Aide-Soignant,
- l'aide à la prise de médicaments,
- l'entretien et le repassage du linge,
- la préparation et distribution du repas ainsi que l'aide à sa prise,

- la réalisation de vaisselle,
- l'animation d'activité,
- l'accompagnement des personnes âgées dans leurs déplacements à l'intérieur de la structure.

### c. *Les centres d'accueil d'enfants*

Dans les centres d'accueil d'enfants, les activités attendues des professionnels sont principalement :

- le bain et change des enfants,
- la préparation du repas, le service du repas et l'aide à sa prise,
- l'entretien du linge et le repassage,
- l'entretien de l'espace de vie,
- l'accompagnement aux loisirs,
- l'accompagnement des enfants autistes dans la compréhension des consignes lors de la classe,
- l'aide aux déplacements,
- l'animation d'activités.

Des entretiens menés avec les anciens stagiaires et les employeurs il est opportun de mettre en exergue les données ci-après :

- méconnaissance des compétences des titulaires des diplômes ou titre professionnel visés par les employeurs et les bénéficiaires des prestations, d'où une priorité donnée aux tâches ménagères lors des interventions au domicile. On note par ailleurs que peu de place est accordée aux activités d'éveil et d'animation. Les professionnels se sentent dévalorisés parce que considérés par le bénéficiaire et sa famille comme des femmes de ménage. Certains n'hésitent pas à faire le choix d'une reconversion professionnelle. Lorsque l'on interroge les employeurs rencontrés sur leur connaissance des diplômes et des compétences associées, on note que le DEAVS reste des trois diplômes concernés par l'étude, le plus connu.

- établissement par quelques structures d'aide à domicile, d'un diagnostic préalable des besoins pour mieux définir le poste et veiller à l'adéquation du profil des professionnels à ces postes,
  - mise en place par certaines structures d'un système de contrôle du travail réalisé par les intervenants au domicile par le biais de visites inopinées à domicile, d'enquête annuelle de satisfaction,
  - lors des interventions à domicile, les auxiliaires de vie sont amenées à s'occuper des tâches ménagères de toute la famille alors même qu'elles devraient être positionnées exclusivement sur la prise en charge de la personne dépendante,

- dans l'exercice du métier, il arrive que l'Auxiliaire de Vie Sociale intervenant au domicile, soit amenée à accomplir des gestes qui ne sont pas de sa compétence mais de celle de l'infirmière tels la prise de médicaments, les soins d'hygiène..... d'où une prise de risque qui met en jeu sa responsabilité et celle de la structure qui l'emploie,
- persistance chez les professionnels, d'une confusion relative aux soins d'hygiène dévolus à l'Auxiliaire de vie et à l'Aide-Soignant,
- insuffisance de compétences ressentie par les professionnels intervenant à domicile et ayant à s'occuper de personnes atteintes de pathologies spécifiques : maladie d'Alzheimer, cancer, handicap.

## **6. La situation actuelle de la cohorte de bénéficiaires**

Au moment de l'étude :

- 51,1 % des personnes interrogées travaillent actuellement dont 42,0 % dans le secteur des SAP. Il est à noter que certains cumulent l'emploi et l'inscription au pôle emploi puisque 59,8 % de la cible interrogée sont demandeurs d'emplois/ bénéficiaires de l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE) / Bénéficiaires de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS). Cette situation s'explique principalement par la précarité de l'emploi et par le fait que certaines personnes sont en formation ou ne travaillent qu'à temps partiel,
  - 12,0 % sont en cours de formation,
  - 11,3 % sont bénéficiaires du RSA,
  - 1,4 % sont chef d'entreprise.

## **7. Le regard des organismes de formation et des employeurs sur les formations SAP**

### *a. Les conditions de sélection et d'examen des stagiaires*

Les employeurs s'interrogent sur les conditions et les critères de sélection des stagiaires. En effet, ils constatent trop souvent que ces derniers sont faiblement dotés de compétences sociales pourtant essentielles dans cette profession en relation avec des personnes vulnérables. Pourtant, les organismes de formation rencontrés, tout en admettant toucher un public présentant des difficultés de pré - requis, mettent en place des épreuves d'admissibilité et d'admission. Ces dernières sont basées sur les exigences du référentiel et s'organisent autour d'une pré-sélection faite par les organismes de formation sous forme d'un entretien portant sur la connaissance du secteur, le cursus de formation, la motivation et de test écrits. Les formations mises en place dans le cadre du programme régional accentuent cette sélection en exigeant des tests réalisés par un partenaire externe préalablement mandaté par le Conseil Régional.

### *b. Les évolutions nécessaires à la formation pour l'adapter aux besoins du terrain*

Les employeurs suggèrent qu'un accent particulier soit mis sur les axes ci-après :

- les connaissances sur les pathologies de base,
- la psychologie des personnes âgées,
- la connaissance du fonctionnement et du rythme de la personne âgée,
- la gestion de la relation aux personnes âgées et atteintes de maladies ou de handicap,
- les valeurs éthiques et le positionnement professionnel : respect de la personne, distanciation, vouvoiement, langage professionnel...,
- les techniques d'écrits professionnels,
- les techniques d'organisation du temps,
- les gestes et postures,
- le cadre réglementaire de leur métier et les évolutions législatives en matière de prise en charge des personnes vulnérables,
- les règles de nutrition,
- l'estime de soi et la confiance en soi à développer pour le bien être des professionnels,
- la gestion des difficultés et litiges.

### *c. L'évolution de l'offre de formation*

Ce secteur d'activité actuellement en pleine explosion exige de professionnaliser les acteurs du terrain. Les employeurs sont unanimes quant à la nécessité de mettre en place des formations pour l'encadrement mais aussi pour les professionnels qui interviennent directement auprès des personnes. Les principales thématiques suivantes sont définies comme prioritaires :

- prise en charge de la maladie d'Alzheimer,
- prise en charge des soins palliatifs,
- prise en charge du handicap,
- règles de nutrition et modalités d'application,
- techniques d'animations gérontologiques.

## 8. La vision des organismes de formation et des employeurs sur le secteur des Services A la Personne

### *a. La vision actuelle du secteur par les employeurs et les organismes de formation*

Dans le cadre de cette étude, nous nous sommes intéressés à la vision qu'ont les acteurs du terrain rencontrés, à savoir les employeurs et les organismes de formation. Les principales remontées sont résumées ci-après :

- secteur en plein essor suite à une demande qui progresse et qui est induite par un vieillissement de la population. Ce secteur s'est néanmoins développé trop rapidement sans veiller à une organisation rigoureuse et à une recherche de qualité. Seules, quelques structures mettent en œuvre une démarche qualité.
- secteur peu structuré et qui tend à être saturé, du fait du nombre important de structures créées.
- secteur qui pose question concernant le management des structures, en termes d'organisation, de stratégie de développement, de qualification et de professionnalisation de ses acteurs.
- insuffisance de structures d'accueil pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et d'animateurs en gérontologie.
- secteur qui progressivement bénéficie d'une mauvaise image de marque due au développement d'un fonctionnement orienté vers la productivité et la rentabilité au détriment de la valorisation du cœur de métier.
- perception d'une certaine souffrance chez les professionnels intervenants à domicile qui ressentent une dévalorisation et une précarité de leur profession trouvant son origine dans la nature des contrats, les difficiles conditions d'exercice, la faiblesse des salaires.
- nécessité d'éduquer la conscience collective en positionnant ces professionnels du terrain dans la filière soignante, en expliquant le rôle essentiel joué par eux et en insistant sur le bien-fondé des activités d'animation, d'échange et d'éveil pour le maintien des capacités des bénéficiaires.
- absence d'harmonisation des coûts des prestations qui crée une véritable concurrence des structures au détriment de la qualité du service.
- méconnaissance par les structures d'aide à domicile du syndicat des Professionnels des SAP (SPSAP) pourtant créé depuis 3 ans.

*b. L'évolution nécessaire du secteur des Services A la Personne vue par les employeurs et les organismes de formation*

Dans le cadre de la prise en charge des personnes âgées, les acteurs sont conscients que la réponse du Conseil Général ne peut être suffisante. Il y a nécessité du maintien à domicile des personnes âgées grâce à une prise en charge par des professionnels médico-sociaux. Dans ce droit fil, ces acteurs du terrain souhaitent contribuer à développer des prestations de qualité dans un secteur organisé et valorisé. Ils posent la nécessité pour la survie de ce secteur, des évolutions suivantes :

- mener une réflexion sérieuse sur l'organisation du secteur des SAP et mettre en place une évaluation externe afin de sélectionner les associations et de les spécialiser sur un métier,
- afficher et entrer progressivement dans une démarche de certification des structures,
- proposer des instances d'échange sur les pratiques, de veille réglementaire et d'orientation,
- développer de nouveaux services aux particuliers,
- professionnaliser les acteurs du terrain, en priorisant la formation des dirigeants des structures,
- faire évoluer l'image de l'emploi d'Auxiliaire de Vie et veiller à mettre en place un profil de recrutement adapté aux besoins des bénéficiaires,
- mettre en place les moyens nécessaires pour éviter et lutter contre la maltraitance.

Sans la prise en compte de ces nécessaires évolutions, ces acteurs estiment que le secteur des SAP risque de subir plusieurs fermetures de structures suite à des difficultés financières.

# Conclusion et préconisations

---

Tenant compte du contexte de l'étude et de l'analyse des données collectées, l'étude a permis de mettre en exergue plusieurs facteurs à prendre en compte :

- **le secteur des SAP avec le vieillissement de la population, a connu ces dernières années, une forte évolution en peu de temps.** Aujourd'hui, pour sa survie et le développement de prestations de qualité, il y a lieu de **mettre en place une organisation du secteur portée par le syndicat et des organes de contrôle.** Cette structuration passe également par une **harmonisation des pratiques**, par une **démarche de certification des structures** et par la **mise en place d'espaces d'échanges et de veille juridique.**
- **le syndicat étant peu connu actuellement**, il semble urgent qu'il organise des **actions de communication structurées** sur le territoire afin d'être un **véritable organe de référence** pour le secteur.
- **le secteur des SAP est pourvu de professionnels d'encadrement et d'intervenants qui ont encore besoin de se professionnaliser pour garantir des prestations de qualité.** Les structures éprouvent des difficultés à trouver sur place les formations adéquates et regrettent de devoir faire appel à des organismes extérieurs. Il y a donc nécessité de **développer tant des actions qualifiantes que des modules de formation complémentaires.**
- **les formations SAP, objet de l'étude nécessitent d'être revisitées pour répondre au mieux aux attentes des structures et des familles.** Elles devraient tout en respectant le référentiel de formation, **mettre davantage l'accent sur les thématiques suivantes :**
  - la gestion de la relation aux personnes âgées et/ou atteintes de maladies ou de handicap,**
  - les valeurs éthiques et le positionnement professionnel,**
  - le cadre règlementaire de leur métier et les évolutions législatives en matière de prise en charge des personnes vulnérables.**

- **Le profil d'entrée des stagiaires en formation semble poser question aux structures d'accueil tant lors des stages que des embauches. Les professionnels de terrain et les organismes de formation gagneraient à mettre en place un espace d'échanges afin de mieux définir le profil d'entrée des stagiaires et harmoniser les critères de sélection.** Un partenariat pourrait favoriser la participation des professionnels du terrain aux jurys d'examens.
  
- **Les bénéficiaires des formations SAP font le choix de ces formations dans l'objectif de travailler avec les enfants, en milieu hospitalier ou en structures d'accueil pour personnes âgées,** hors peu de places leurs sont attribuées pour des questions règlementaires. **Une information sur les débouchés, reflétant la réalité du terrain** est à privilégier.
  
- **Les intervenants à domicile souffrent d'une certaine précarité de leur emploi** du fait du faible nombre d'heures de travail octroyé. **Le regroupement des structures d'aide à domicile permettrait de développer le temps partagé** et de faire bénéficier aux intervenants d'un contrat de travail unique.
  
- **Les intervenants à domicile regrettent la méconnaissance de leurs rôles et des compétences détenues ainsi que et leur positionnement sur des tâches essentiellement à connotation ménagère.** Un **travail de communication et de valorisation des emplois mériterait d'être mené à destination des familles et des structures d'aide à domicile.** Cette communication peut être véhiculée dans le cadre de la semaine bleue, du salon de la formation professionnelle ou d'émission radio et télé à thèmes. Cette nécessité de communication est particulièrement vraie pour le BEPA SAP moins connu par les employeurs et les institutions.
  
- **Les intitulés de poste des intervenants à domicile sont divers et leurs choix ne s'appuient pas sur des critères objectifs et partagés. Une définition et une harmonisation des critères favoriseraient une meilleure lisibilité des pratiques et permettraient aux intervenants de mieux se situer.**
  
- **Les titulaires du DEAVS, BEPA SAP et du titre professionnel ADVF se sentent peu reconnus dans leur fonction, malgré un rôle essentiel dans la prise en charge des personnes âgées maintenues à leur domicile.** En l'absence de ces professionnels à domicile, se poserait réellement la question des conditions du maintien à domicile de ces personnes, lorsque l'on sait les difficultés d'accès aux maisons de retraite. Compte-tenu de ces éléments, il y a lieu de **s'interroger sur l'opportunité d'un positionnement de ces professionnels dans la filière des soins médico-sociaux et de clarification des rôles respectifs.**

- ***Dans la Fonction Publique Hospitalière, les emplois des titulaires du DEAVS, BEPA SAP et du titre professionnel ADVF sont requalifiés en Agent de Service Hospitalier*** pour contourner la réglementation en vigueur qui ne les reconnaît pas en tant que tels. **Un travail d'information et d'évolution des textes réglementaires aurait le mérite d'acter leur positionnement dans le référentiel et de leur donner ainsi leur pleine place dans l'organisation.**

- ***69,5 % des personnes ayant suivi une des formations SAP, objet de l'étude ont trouvé du travail à l'issue de la formation.*** En outre, au moment de l'étude, 51,10 % étaient encore en emploi. On peut donc conclure que ces formations sont facilitatrices d'emplois, sans en garantir une pérennité. Les efforts de structuration du secteur, de valorisation de la profession et de communication sur les compétences détenues ne pourraient que contribuer à l'amélioration des conditions d'insertion

