

DES SERVICES À LA PERSONNE

Nous poursuivons notre entretien avec Julien Jourdan – Directeur Général FEDESAP membre de la CPNEFP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) de la branche des entreprises de services à la personne.



Julien Jourdan

ENTRETIEN AVEC JULIEN JOURDAN

Directeur Général FEDESAP

Que vous apporte AGEFOS PME pour la gestion de la formation des salariés des entreprises de la branche des services à la personne ?

En tant qu'OPCA de branche désigné par les partenaires sociaux, AGEFOS PME a un rôle important pour les employeurs et les salariés de notre branche. En France, les dispositifs de formation sont très nombreux, parfois complexes à appréhender. AGEFOS PME contribue à mieux les faire connaître auprès des dirigeants et des salariés. Mais aussi, et c'est ça le plus important pour nous, elle met en place les priorités d'actions de formation arrêtées par les partenaires sociaux de notre branche professionnelle. Cela nous permet d'accompagner au mieux la professionnalisation des entreprises et des salariés.

La branche des services à la personne a des besoins spécifiques en termes de formation ?

Oui. Le plus important pour nous c'est la formation continue des salariés, tout au long de leur carrière.

Pourquoi ?

D'abord parce que les salariés de nos entreprises doivent en permanence pouvoir s'adapter aux besoins des bénéficiaires, qui évoluent constamment. 91% des français souhaitent pouvoir vivre et travailler dans de bonnes conditions, à domicile. Notre métier, ce n'est donc pas de vendre des produits ou des services homogènes mais de répondre à une pluralité de besoins. La professionnalisation est donc un outil important d'amélioration de la qualité des services rendus mais aussi un véritable levier d'attractivité pour notre secteur. D'autre part, comme le remarque Joël Ruiz, notre secteur est encore trop marqué par un fort *turn over*, qui pénalise les entreprises et leurs bénéficiaires. Selon les retours que nous avons du terrain, 65 % des dirigeants sont confrontés à cet enjeu de fidélisation.

Il faut que les salariés puissent évoluer et s'épanouir pleinement dans leur emploi. Une formation adaptée en continu peut contribuer à cela. Par exemple, il est capital de former les salariés aux besoins des personnes âgées ou handicapées, des aidants et donc s'adapter à cette pluralité de besoins. A ce titre, le numérique peut être un outil intéressant.

La révolution numérique concerne donc aussi les services à la personne ?

Bien sûr, ce sont des entreprises comme les autres! Ces dernières années, on a vu apparaître des logiciels de gestion informatique dédiés à nos activités. Horaires, plannings, mise en place de formations... désormais le dirigeant et le salarié ont tout cela centralisé et démocratisé notamment sur smartphone. Et pour pouvoir utiliser ces logiciels il faut être formé ! Le numérique s'invite également chez nos clients, avec la création d'appels ou d'appareils spécifiques adaptés à leur niveau de dépendance ou à leur handicap. Pour que nos salariés puissent les utiliser et s'adapter, la formation est primordiale.

Quelles sont les difficultés rencontrées par les employeurs des services à la personne pour permettre à leurs salariés de bénéficier de formations ?

Il faut d'abord saisir le nombre important de formations proposées pour notre branche ; puisque plus de 15 000 salariés suivent une formation chaque

année. Mais c'est aussi un inconvénient, dans le sens où les dirigeants ont parfois du mal à s'y retrouver, et les salariés aussi d'ailleurs. Notre secteur compte plus de 200 000 salariés et les besoins de formation sont colossaux. Depuis la réforme de la formation professionnelle de 2014, on a constaté que plus de la moitié de la contribution « formation professionnelle » échappe aux entreprises et à leurs salariés au profit de politiques d'insertion ou de formation de demandeurs d'emploi. Dans une étude que nous avons menée fin 2016, c'est plus de 76 % des dirigeants de la branche qui estiment rencontrer des difficultés à financer la formation de leurs collaborateurs.

Comment résoudre ces difficultés ?

Pour mieux articuler la formation continue des salariés avec les contraintes organisationnelles vécues au quotidien par nos structures, nous avons proposé la mise en place d'un crédit d'impôt formation. A l'instar du CICE (Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi) sur l'emploi, ce crédit pourrait permettre de soutenir les chefs d'entreprise qui investissent davantage dans la formation continue de leurs salariés.

Harmoniser les titres et les diplômes, c'est une solution ?

Dans notre secteur, nous intégrons, nous professionnalisons et nous spécialisons via la formation professionnelle. Les titres et diplômes sont trop nombreux pour un même emploi, ce qui nuit à l'employabilité et la valorisation de nos collaborateurs. Il existe plus de 17 titres et diplômes dédiés à l'accompagnement de personnes handicapées ou dépendantes. Cela appelle une simplification, une harmonisation et un égal accès à ces formations sur tout le territoire. Pour ce faire, la branche est engagée dans un travail de cartographie et de priorisation de l'offre de formation à l'attention des salariés afin de simplifier les voies d'accès à notre secteur. Homogénéiser permettra d'adapter la formation aux réalités d'organisation de nos entreprises et de proposer aux salariés de courtes formations capitalisables tout au long de la vie dans une optique de sécurisation des parcours professionnels.

Espérons que les spécificités de certaines branches professionnelles comme la nôtre soient prises en compte dans le cadre de la réforme en cours de la formation professionnelle.

La première priorité du Gouvernement est pourtant de réussir là où leurs prédécesseurs ont échoué : diminuer le taux de chômage, en formant des chômeurs, et non pas des personnes qui travaillent...

C'est vrai, et c'est louable de vouloir former les demandeurs d'emploi, mais nous souhaitons que le législateur n'oublie pas la formation continue des salariés. Dans notre secteur, la formation des salariés en poste est une priorité, car il évolue beaucoup et le seul CPF (Compte Personnel de Formation) ne suffit pas. Dans notre secteur, les dirigeants mettent en place via AGEFOS PME de vraies politiques volontaristes de formation. ■

