

FICHE FAIRE LE POINT

L'ALTERNANCE DANS LES SERVICES À LA PERSONNE

L'alternance est un dispositif qui permet de se former et de travailler en même temps grâce à des périodes en entreprise alternant avec des périodes de formation. Sous réserve de tenir compte de la contrainte particulière du domicile, l'alternance se développe dans le secteur des services à la personne. Cette fiche vise à présenter les conditions d'un recours réussi à l'alternance.

DÉFINITION

Il existe 3 dispositifs de formation en alternance.

- **L'apprentissage**: ouvert aux jeunes de 16 à 25 ans. C'est un dispositif de formation initiale. Le contrat d'apprentissage est un contrat de travail particulier conclu entre un apprenti et un employeur. L'employeur s'engage, outre le versement d'un salaire, à assurer à l'apprenti une formation professionnelle complète dispensée pour partie en entreprise et pour partie dans un Centre de formation d'apprenti (CFA). L'apprenti s'oblige en retour, en vue de sa formation, à travailler pour cet employeur pendant la durée du contrat et à suivre cette formation (art. L6221-1 et suivants du code du travail).
- **Le contrat de professionnalisation**: ouvert aux jeunes de 16 à 26 ans, aux demandeurs d'emploi de tout âge et aux bénéficiaires de minima sociaux ou du contrat unique d'insertion. Le contrat de professionnalisation est un CDD d'une durée comprise entre 6 et 12 mois ou un CDI (art. L6325-1 et suivants du code du travail).
- **La période de professionnalisation**: elle est conçue pour favoriser l'évolution et le maintien dans l'emploi de salariés en CDI et de salariés en contrat unique d'insertion. Elle s'adresse notamment aux salariés dont la qualification est insuffisante compte tenu de l'évolution des technologies ou de l'organisation du travail, aux salariés ayant 20 ans d'activité ou âgés de 45 ans avec au moins un an d'ancienneté dans leur entreprise (art. L6324 -1 et suivants du code du travail).

N.B. : en dehors du cadre législatif, des modalités particulières peuvent être prévues dans les conventions collectives.

L'alternance a connu récemment un développement très important au sein du secteur, avec des réussites d'intégration réelles rendues possibles par l'adoption de modes d'organisation qui intègrent les contraintes particulières du domicile.

Ces contrats permettent d'accéder à l'ensemble des certifications professionnelles du secteur. Ils sont mobilisables par le secteur lucratif et non lucratif. Le contrat de professionnalisation est actuellement expérimenté dans le cadre de la loi Cherpion pour l'emploi direct (particulier employeur).



EN SAVOIR +

- ➔ Portail de l'alternance
- ➔ Fiche Pôle emploi apprentissage
- ➔ Fiche ONISEP Apprentissage
- ➔ Fiche Pôle emploi contrat pro
- ➔ Fiche ONISEP contrat pro
- ➔ Fiche Pôle emploi POE
- ➔ Fiche ministère du Travail Période de pro



LES BÉNÉFICES DE L'ALTERNANCE POUR L'ENTREPRISE

Le recours à l'alternance offre plusieurs avantages à l'entreprise : il permet un rajeunissement de la pyramide des âges, la fidélisation des intervenants, la création d'une culture propre à l'entreprise et l'assurance d'une meilleure professionnalisation de son organisation.

- **Rajeunissement de la pyramide des âges de la structure :** les contrats d'alternance sont des contrats pensés d'abord pour les jeunes. Ils permettent de rajeunir ainsi la pyramide des âges de l'organisation, préoccupation qui va devenir de plus en plus cruciale avec le fort vieillissement des effectifs du secteur (en moyenne 46 ans, contre 40 ans pour la totalité des actifs en France). L'alternance est un bon moyen d'assurer la transmission des compétences « métiers » au sein de la structure.
- **Fidélisation des intervenants recrutés :** les contrats d'alternance permettent une meilleure intégration des jeunes dans le secteur des services à la personne, évitant la confrontation immédiate et sans assistance au domicile et un accompagnement pas à pas dans leur métier – être autonome, comprendre les responsabilités au domicile, maîtriser les gestes techniques en situation, savoir s'adapter et être à l'écoute des bénéficiaires.
- **Création d'une culture propre à l'organisme :** l'employeur qui accueille un alternant est en mesure de transmettre les valeurs propres de l'organisme, sa vision du service et de l'aide au domicile, ses intentions. En les lui donnant, la structure peut faire elle-même un chemin d'explicitation et de mise en mot du sens de son activité et de ses exigences de qualité de service.
- **Professionnalisation de l'organisation :** l'alternance est également un bon moyen de faire évoluer au sein de la structure les compétences « métiers » indispensables, y compris pour les salariés déjà en poste.



LES CONDITIONS DE DÉVELOPPEMENT DE L'ALTERNANCE DANS LES SERVICES À LA PERSONNE

L'INFORMATION ET LA SÉLECTION DU FUTUR SALARIÉ

Compte tenu de la spécificité du secteur (l'intervention au domicile, souvent auprès de publics fragiles), l'adéquation du projet du jeune à la réalité du métier visé est essentielle.

Cf. fiche Recrutement.

L'ENCADREMENT DU JEUNE PAR LA MISE EN PLACE D'UN TUTORAT ET L'INSTITUTION D'UN BINÔME

Le tutorat est essentiel pour que le contrat en alternance soit une réussite, sur toute la durée du contrat. Il est obligatoire de désigner un tuteur pour le contrat de professionnalisation et un maître d'apprentissage pour l'apprenti, mais cela ne signifie pas qu'ils sont exclusivement affectés à cette mission.

Le rôle du tuteur ou du maître d'apprentissage est d'accueillir l'alternant, de l'aider quand il rencontre des difficultés et d'assurer la liaison entre le centre de formation et l'entreprise. La présence physique du tuteur n'est pas nécessaire à tout moment, à la condition que l'alternant ait les moyens de faire appel à lui de façon permanente.

L'organisme peut mobiliser des appuis pour assurer les frais de formation du tuteur, voire s'adjoindre un tutorat externe ; un exemple de ce type a été développé à Bordeaux autour d'un PLIE (plan local pour l'insertion et l'emploi).

À côté du tuteur, il importe d'instituer dès le départ un binôme permettant la présence physique d'un professionnel au côté de l'apprenant et de définir un plan prévoyant l'intervention progressive du jeune en toute autonomie.

ADAPTER LA FORMATION AU RYTHME DU TRAVAIL À DOMICILE

Il est possible de mettre en place une alternance qui s'adapte au rythme de l'activité dans les services à la personne.

- La formation peut être concentrée en début de contrat, voire avant le début du contrat, quand le parcours articule une POE (préparation opérationnelle à l'emploi) collective et un contrat de professionnalisation. Cela afin de faciliter l'acquisition des connaissances de base, avant que l'alternant n'intervienne seul au domicile.
- Des alternances ont été mises en place dans le secteur des services à la personne avec de la formation le matin et des interventions au domicile l'après-midi, voire des formations pendant les périodes creuses, pour s'adapter, par exemple, aux rythmes d'intervention auprès des personnes âgées (matin, midi et soir).

Le rythme d'alternance entre périodes d'emploi et périodes de formation est à déterminer entre l'alternant, l'organisme de formation et l'employeur. Le cadre légal définit des minima (c'est-à-dire – pour un apprentissage d'un an – une durée en formation minimale de 240 heures et la nécessité de commencer la formation dans le mois qui précède ou le mois qui suit le début du contrat), mais l'organisation des rythmes reste à négocier.



L'EMPLOYEUR PEUT BÉNÉFICIER DE CONDITIONS FINANCIÈRES PRIVILÉGIÉES

Aides communes aux 2 natures de contrat d'alternance :

- exonérations partielles des charges patronales (variables selon la taille de l'entreprise) ;
- non prise en compte dans les effectifs de l'entreprise ;
- aides spécifiques de l'AGEFIPH pour l'emploi d'une personne reconnue travailleur handicapé.

Aides spécifiques au contrat de professionnalisation :

- financement possible par l'OPCA (frais de formation du tuteur et du salarié, dépenses liées à la fonction tutorale...) ;
- aides spécifiques de Pôle emploi pour l'embauche d'un demandeur d'emploi de 45 ans et plus ;
- pas d'indemnités en fin de contrat.

Aides spécifiques au contrat d'apprentissage :

- crédit d'impôt de 1 600 à 2 000 euros (selon l'âge et le statut) ;
- indemnité compensatrice forfaitaire de 1 000 euros minimum versée par la région selon un certain nombre de critères.

L'apprenti peut également obtenir des aides pendant la période d'alternance, notamment une aide à l'obtention du permis de conduire, généralement auprès du Conseil régional ou de Pôle emploi, une aide à l'achat ou à la location d'un véhicule ainsi que les aides au logement. Il faut s'adresser à la mission locale pour connaître les aides mobilisables.

Par ailleurs, l'apprenti bénéficie des avantages du statut d'étudiant.



TÉMOIGNAGE : UN APPRENTISSAGE RÉUSSI À BORDEAUX

En août 2011, l'entreprise ADAVQ a accueilli dans son équipe une apprentie. Le CFA ASPECT s'est chargé de la partie formation. L'apprentie a suivi une formation qui l'a préparée à l'obtention de la Mention complémentaire « Aide à domicile ». Grâce à des temps de formation adaptés au planning d'intervention et à un tutorat de qualité, l'apprentissage a permis à cette entreprise de bénéficier d'une réelle compétence supplémentaire au sein de la structure et d'une salariée motivée. Comme l'apprentie a choisi de rester dans l'entreprise, l'alternance a aussi permis de lutter contre le fort turn-over.

Pour la jeune apprentie, cette expérience a été très positive : l'alternance lui a permis de découvrir les conditions de travail à domicile. C'est aussi un bon moyen de trouver un emploi après l'école, sans transition par le chômage.

Cet exemple montre que l'apprentissage dans le secteur des services à la personne est possible à partir du moment où certaines difficultés sont levées en amont, notamment la mobilité des jeunes, qui suppose la plupart du temps l'obtention du permis de conduire. Des aides ont pu être mobilisées par l'entreprise et l'apprentie pour résoudre ces difficultés. Il est possible de faire appel aux missions locales pour cela.

Ce dispositif a permis à plus de 40 jeunes de bénéficier d'un contrat d'apprentissage au sein de ce CFA. Toutefois, pour se développer, il doit faire l'objet d'une information renforcée au sein des réseaux d'orientation et des employeurs.

Pour aller plus loin, télécharger les fiches d'expérience suivantes :

- mettre en œuvre des parcours de POE collective dans les services à la personne avec, en articulation, un contrat de professionnalisation ;
- l'apprentissage dans les services à la personne.

Annexe: exemple de protocole d'alternance adapté aux services à la personne.

(Source : FESP)