

**FICHE FAIRE LE POINT**

# LES SPÉCIFICITÉS DU RECRUTEMENT DANS LES SERVICES À LA PERSONNE

## DES OUTILS À DESTINATION DES EMPLOYEURS ET DES PRESCRIPTEURS

Le secteur des services à la personne souffre encore de difficultés de recrutement, qui se traduisent notamment par un fort turn-over. Pour y remédier, il est possible de mettre en œuvre des actions :

- avant l'embauche, sur la réalité des métiers et leurs exigences ;
- après l'embauche, sur la sécurisation de la prise de fonction et la construction d'un véritable parcours professionnel.



### EN SAVOIR +

- ➔ Ressources de la Charte nationale Qualité sur le recrutement (entretien, grille de questionnement...)
- ➔ Entretiens par simulation : site Pôle emploi
- ➔ Fiche alternance

## INFORMER LES CANDIDATS POTENTIELS DE LA RÉALITÉ DES MÉTIERS ET DE LEURS EXIGENCES

Lors de la sollicitation de Pôle emploi et des missions locales, l'employeur est encouragé à formaliser son besoin de recrutement de manière précise, en détaillant les spécificités des métiers du domicile et ses prérequis. La plupart du temps, ils sont mal connus des prescripteurs.

### Ressources :

- *Guide des métiers et certifications professionnelles des services à la personne* (ANSP-CNCP) ;
- Zoom ONISEP ;
- Atelier Pôle emploi de découvertes des métiers du domicile et plate-forme des missions locales ;
- *Guide des parcours professionnels dans le secteur des services à la personne* (ANSP).

Ces métiers permettent de travailler en autonomie, avec une réelle responsabilité, notamment auprès des publics fragiles (devoir d'alerte, cahier de liaison, risques du domicile), tout en bénéficiant de l'appui de la structure. Ils nécessitent une grande capacité d'écoute et d'adaptabilité pour répondre aux besoins des personnes.

Les candidats doivent posséder des prérequis fondamentaux pour faire face aux situations du domicile. Des outils existent pour s'assurer de l'existence de ces prérequis et pour favoriser l'acquisition des compétences nécessaires.

### Ressources :

- le recrutement par simulation ou par plate-forme de vocation pour mesurer la capacité des candidats à s'intégrer au domicile (*cf. Pôle emploi et missions locales*) ;
- la POE (préparation opérationnelle à l'emploi) individuelle ou collective, qui permet une intégration dans l'emploi. Ces POE sont proposées respectivement par Pôle emploi ou les OPCA de branches (Uniformation, AGEFOS PME).

D'autres ressources existent permettant de lever les problèmes de mobilité des candidats (*cf. collectivités locales, acteurs de l'insertion...*).



## **ENCOURAGER LE SALARIÉ À S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE DÉVOLUTION PROFESSIONNELLE**

### **1/ ASSURER LA PRISE DE POSTE**

Parmi les points de vigilance que doit vérifier l'employeur ou le prescripteur pour sécuriser la prise de fonction :

- si l'intervenant se rend pour la première fois au domicile, il faut anticiper **son accompagnement sur place**; les premières interventions doivent, dans la mesure du possible, se faire en binôme et être préparées ;
- à cette occasion, un repérage des risques professionnels liés au domicile et une sensibilisation des parties prenantes, salariés et bénéficiaires, doivent être effectués.

L'encadrement intermédiaire est fondamental dans cette phase d'intégration comme tout au long de la procédure de recrutement. Les responsables de secteur doivent être en mesure de garder un contact régulier avec les nouveaux arrivants.

### **2/ CONSTRUIRE UN VÉRITABLE PARCOURS PROFESSIONNEL**

L'employeur peut aider et encourager le salarié à s'inscrire dans une démarche d'évolution professionnelle..

L'éventail des métiers du secteur des services à la personne est large : 18 métiers sont actuellement répertoriés et les certifications professionnelles sont extrêmement nombreuses (une soixantaine) sur des activités diverses, à tous les niveaux de qualification.

#### **Ressources :**

- des acteurs : Conseil régional, OPCA (AGEFOS PME pour les entreprises et le particulier employeur, Unifformation pour les associations et les CCAS), Centre Inffo, fédérations professionnelles ;
- site des services à la personne sur les parcours professionnels.