

L'aide à domicile en Nouvelle-Aquitaine

Regards croisés

Julie DEBARRE, ORS Nouvelle-Aquitaine
Pascale RENOUX, MSA des Charentes

Contexte

Les institutions principales en charge de la filière :

- **Départements** pour le volet autorisation et habilitation des services
- **Région** pour le volet formation

Un financement de la Région Nouvelle-Aquitaine

- souhaite disposer d'éléments de **diagnostic et de suivi de la filière**, afin d'adapter l'offre de formation (cadre de sa feuille de route du « Bien vieillir »)

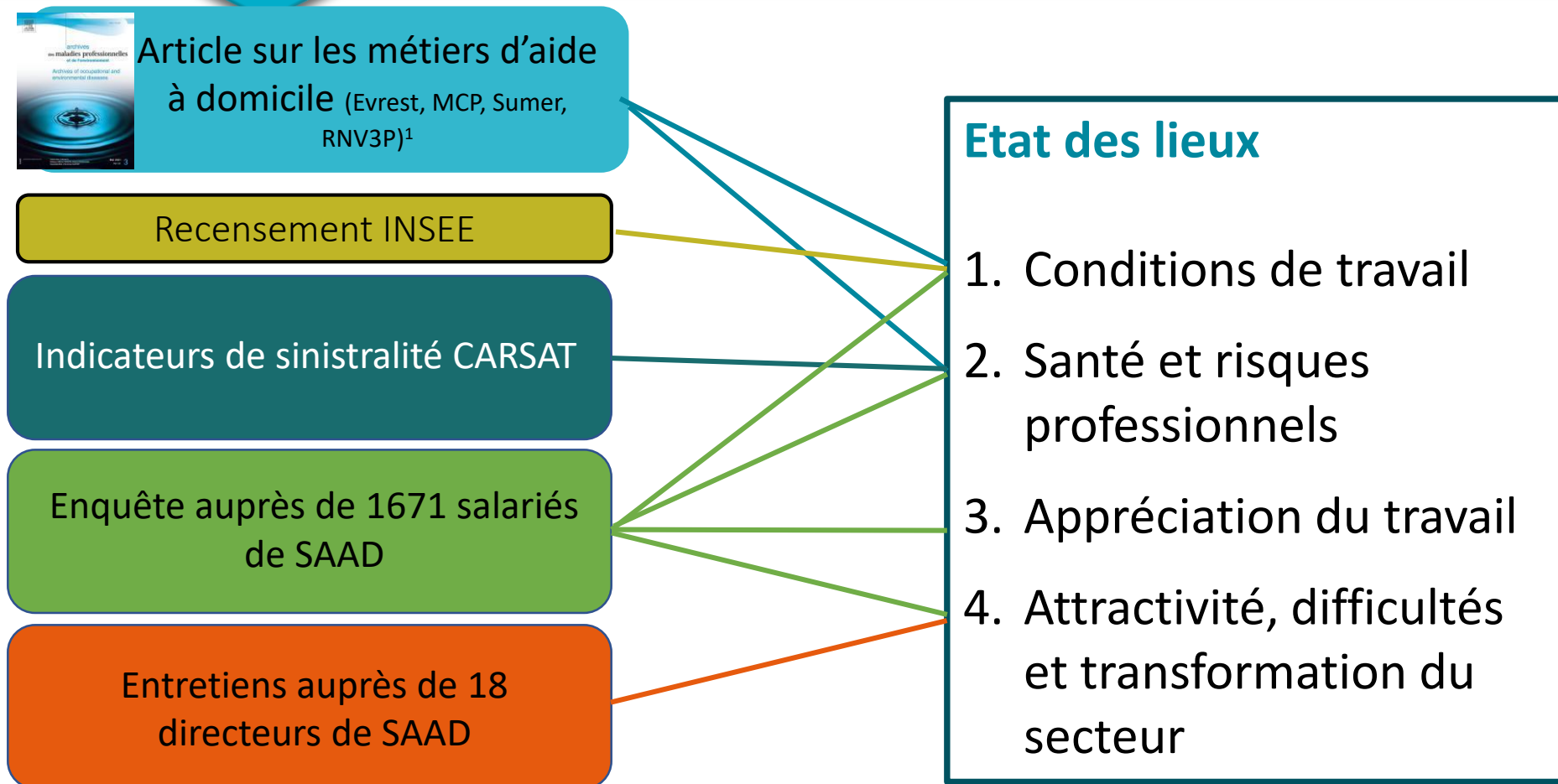
Une étude initialement prévue au 1^{er} trimestre 2020, repoussée de quelques mois

Un comité de pilotage diversifié : Conseil régional, les 12 conseils départementaux, DREETS, Cap métiers, ARACT, ARCMSA et MSA16/17, Gérontopôle, CARSAT, quelques SAAD

En Nouvelle-Aquitaine, **38 387 salariés d'aide à domicile** (NAF 8810A) (soit 2 % des salariés tout secteur d'activité confondu) (Insee RP 2016)

Aide à domicile en Nouvelle-Aquitaine

Un projet multi-entrées et ses objectifs



Méthodologie de l'enquête auprès des salariés

Base régionale de 513 SAAD, obtenue auprès des 12 CD

Tirage au sort

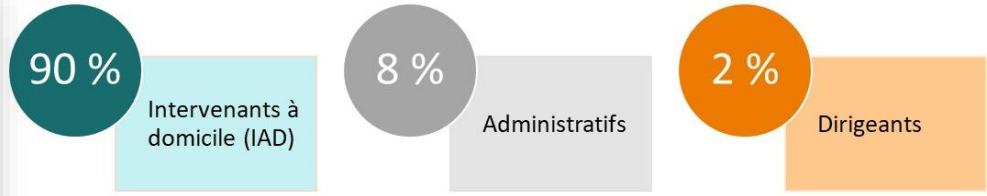
71 SAAD

Représentatifs selon le statut du service, le type de commune d'implantation du service & la taille du service

1 référent par service

1 671 salariés

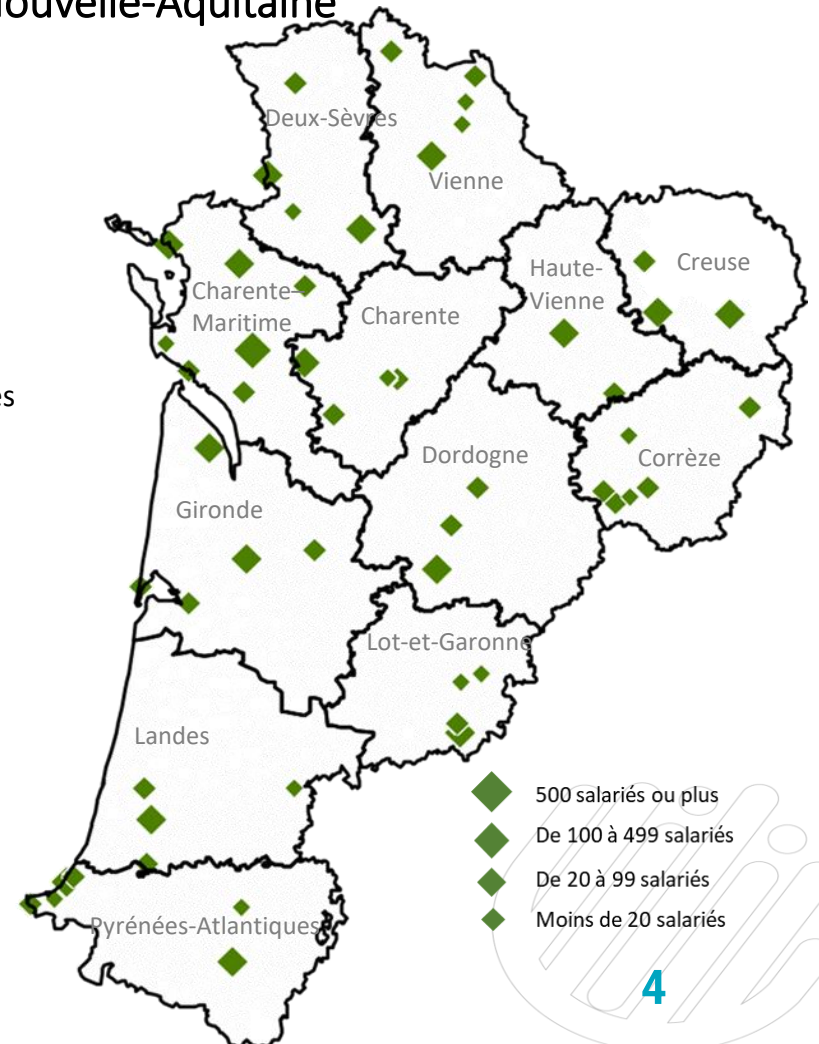
Tous les salariés pour les services <100 salariés
La moitié des salariés si service entre 100 et 399 salariés
10 % des salariés si service > 400 salariés



Recueil par questionnaire auto-administré en version papier entre le 2 novembre 2020 et le 7 janvier 2021



Localisation des 71 SAAD participant en Nouvelle-Aquitaine



Caractéristiques, contraintes individuelles & professionnelles des salariés des SAAD

Sources : Enquête AAD en Nouvelle-Aquitaine



Une population salariée très féminine, plutôt âgée, peu diplômée

- 1/5 vivent seule avec enfant

Des emplois majoritairement à temps partiel, moins souvent en CDI

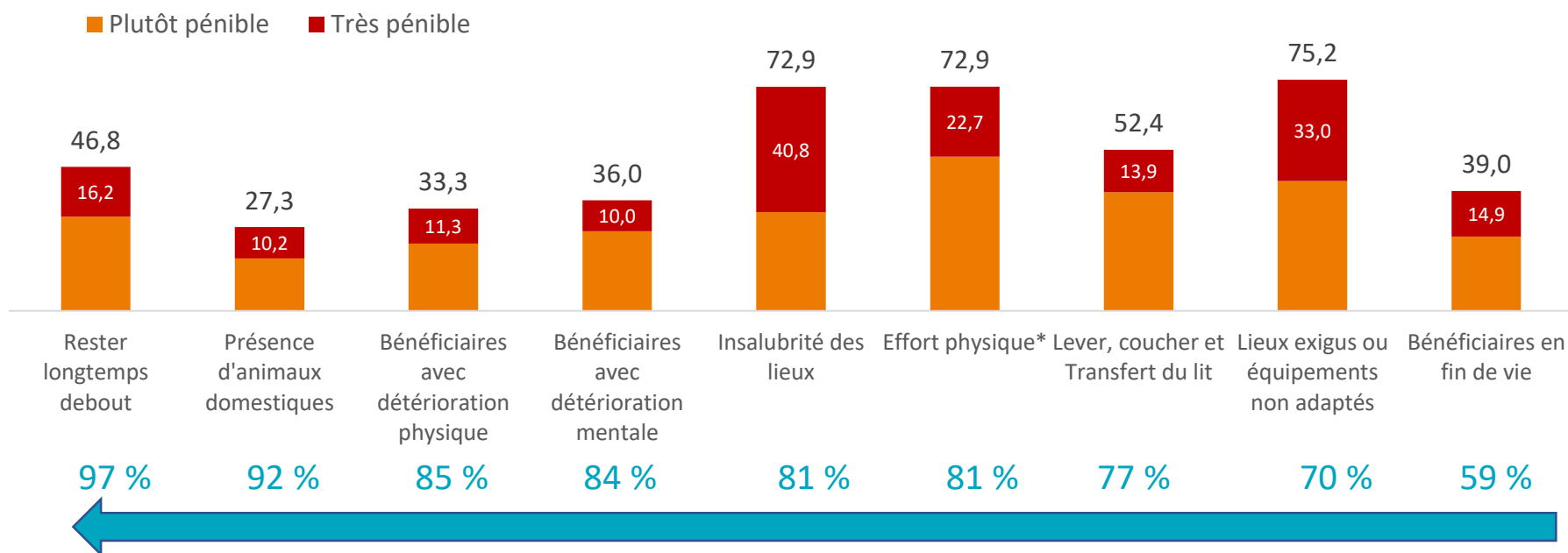
- Plus de la moitié a une ancienneté < 5 ans
- 86 % des IAD ont choisi cette profession
- La moitié des intervenants à domicile ont en charge plus de 10 bénéficiaires par semaine

Des contraintes professionnelles importantes

- Horaires de travail très morcelés et atypiques, avec un planning modifié régulièrement
- Conduite routière ➡ *22 % des IAD jugent leurs trajets professionnels longs et pénibles (16 % pour les autres SA) (Evrest)*
- Exposition aux produits chimiques (Evrest/Sumer)
- Exposition aux produits biologiques (Evrest) ➡ *¼ des IAD estiment que les risques d'infection liées à leur pratique professionnelle sont fréquents (20 %) voire très fréquents (5 %)*
- Risques physiques ou biomécaniques : gestes répétitifs, postures contraignantes, statut debout prolongé, port de charges ou de personnes (RnV3p, MCP)
- Confrontation aux agressions verbales (64 %), physiques (23 %) ou sexuelles (11 %) au cours de leur carrière

La pénibilité au travail

Proportion d'intervenants à domicile concernés par des situations de travail potentiellement pénibles et niveau de pénibilité associé (en %)



Niveau de pénibilité élevé

= 32 %



Profils des IAD avec un niveau de pénibilité élevé

- Un nombre élevé de bénéficiaires
- Ancienneté élevée
- Travail le dimanche (+ 3f/mois)
- Avoir été agressé sexuellement et/ou verbalement
- Avoir souvent des modifications de planning à la dernière minute

% IAD concernés par cette situation

* : porter des charges lourdes, adopter des postures inconfortables

Etat de santé et sinistralité

// Des indicateurs d'état de santé plutôt défavorables

- 56 % jugent leur état de santé moyen voire mauvais
- Un mode de vie plus défavorable (tabagisme, moins d'AP, surcharge pondérale)
- Des douleurs ostéo-articulaires ressenties par plus de 2/3 des IAD
- Des problèmes neuropsychiques (fatigue/lassitude/anxiété/nervosité/irritabilité) déclarés par 2/3 des IAD

// Un secteur d'activité plus accidentogène et générateur d'arrêts maladie

- Au cours de l'année, 45 % des IAD ont connu un ou plusieurs arrêts maladie

Indice de fréquence en Nouvelle-Aquitaine en 2018 (pour 1000 salariés)

	Accident de trajet (AccT)	Accident de travail (AT)	Maladie professionnelle (MP)
CTN I - Activité de services II (1)	7,9 (n=2 148)	64,0 (n=17 286)	4,2 (n=1 130)
Ensemble des secteurs d'activité	4,9 (n=7 216)	42,2 (n=62 648)	3,7 (n=5 427)

(1) : travail temporaire, action sociale, santé et nettoyage

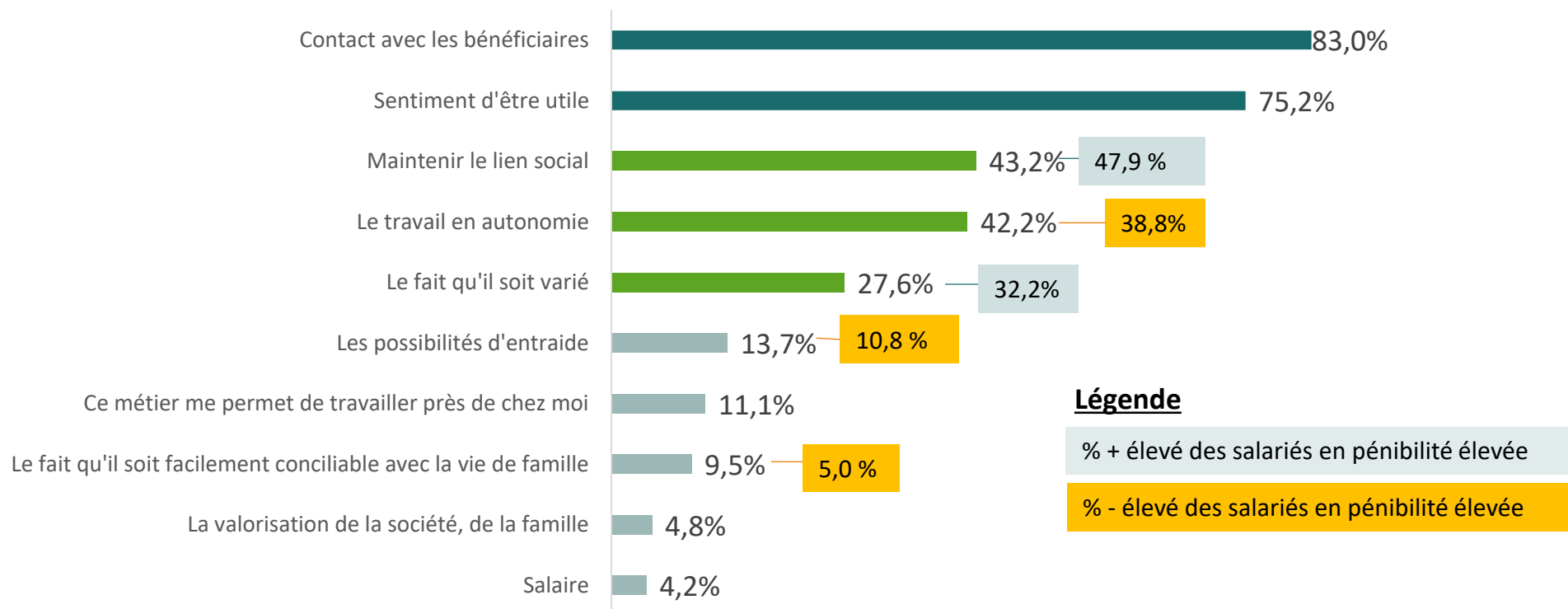
Source : CARSAT 2018 Exploitation ORS NA

ORS Nouvelle-A

essentiellement des accidents domestiques (chutes, commotions ou lumbagos), au niveau du rachis ou du dos

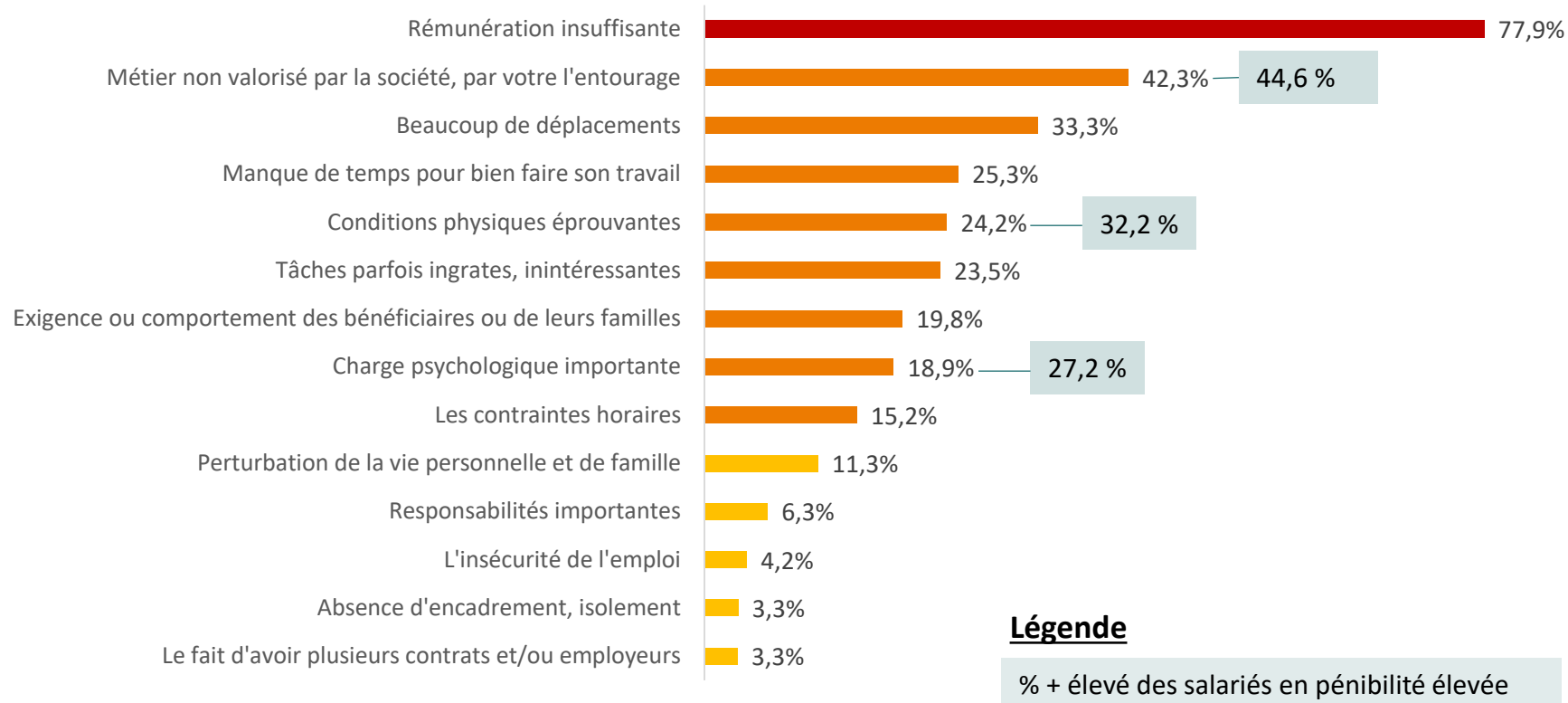
Principaux aspects positifs du travail selon les IAD

Principaux aspects positifs du travail selon les intervenants à domicile (en %)



Principaux aspects négatifs du travail selon les IAD

Principaux aspects négatifs du travail selon les intervenants à domicile (en %)



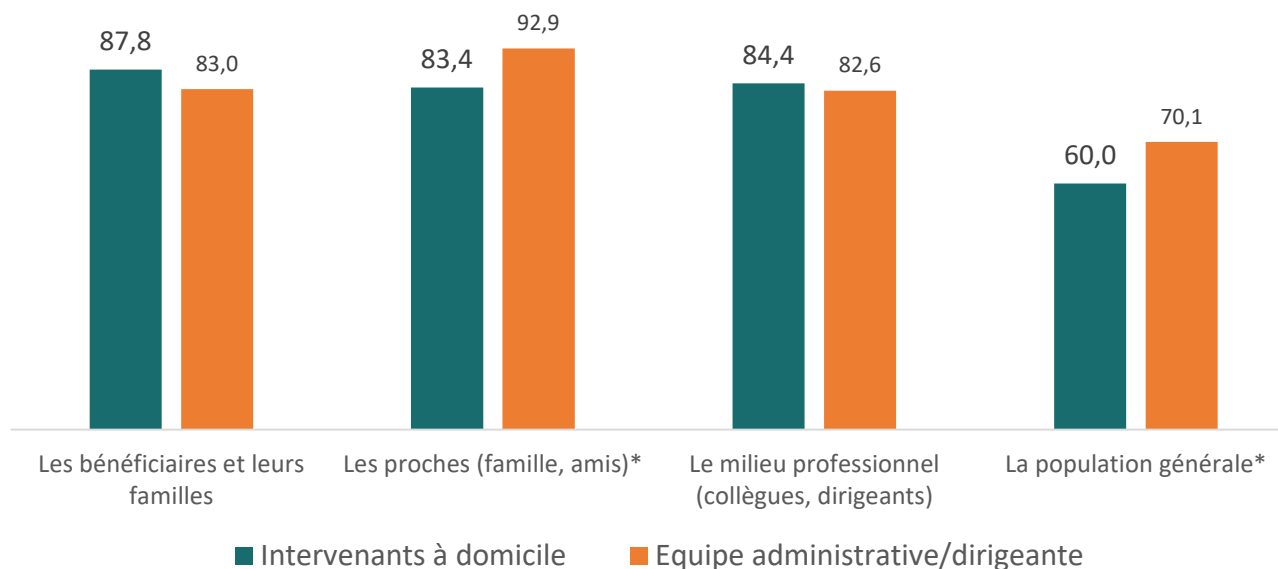
Satisfaction et reconnaissance au travail

Satisfaction professionnelle

- **9 salariés sur 10 sont satisfaits de leur travail (dont 20 % très satisfaits)**
- La moitié des salariés est satisfaite du rythme du travail

Reconnaissance au travail

Mon travail est apprécié à sa juste valeur par ...



* Différence significative entre les réponses des IAD et des adm/dirigeants

Source : Enquête AAD en Nouvelle-Aquitaine, 2020
Exploitation ORS Nouvelle-Aquitaine

Souhait de changer de travail

- 44 % des IAD ont déjà pensé à changer de travail (12 % rapidement)
- Suite à la pandémie, ¼ des IAD ont eu envie d'évoluer professionnellement
- Suite à la pandémie, 16 % des IAD ont développé de nouvelles compétences

Du point de vue des dirigeants



Documenter :

- les difficultés rencontrées pour recruter
- les profils et les compétences recherchés
- les actions mises en œuvre pour promouvoir l'attractivité & la santé au travail

➔ Entretiens réalisés
entre le **28 octobre et le 17 décembre 2020**

- **En visioconférence (16) ou par téléphone (2)**
- **Environ 1 heure/entretien**
- **18 dirigeants de SAAD différents**
 - 12 femmes, 6 hommes
 - Espace rural (8), semi-urbain (6), urbain (2)
 - Associatif (6), privé (6), public (4), scop (2)
 - Tous les départements représentés

1^{er} constat : les difficultés de recrutement

Conséquences

- **Solutions** : Recours aux heures complémentaires/supplémentaires pour faire face aux absences des IAD, interventions de certains dirigeants à domicile, limitation du volume d'activité (refus nouvelles personnes, arrêt de certaines tâches)
- Du temps conséquent à prévoir pour le recrutement
- **Perspectives** : Crainte du départ à la retraite d'IAD, ↗ des besoins (↗ personnes vieillissantes)

Raisons de la pénurie de personnel

Défaut de **reconnaissance** du métier

Salaires bas (taux horaire, temps partiel)

Conditions de travail exigeantes (disponibilité, horaires, nécessité d'avoir le permis de conduire + un véhicule)

Glissement des tâches vers le **soin** (insuffisance de formation)

Concurrence des EHPAD, des centres hospitaliers et du secteur de la **petite enfance**

Candidats fragiles éloignés du marché du travail

Effet générationnel : une attente de l'activité professionnelle axée sur le temps libre

Des compétences multiples à réunir : **du savoir-faire au savoir-être**

La complexité du secteur de l'aide à domicile

Un secteur en action...

- Un secteur qui fonctionne : adaptabilité, attachement des IAD aux bénéficiaires, noyau d'IAD expérimentés et motivés *« l'aide à domicile, on y vient par hasard, on y reste par passion »*
- De nombreuses initiatives disparates pour optimiser le recrutement

...et une prise de conscience

- Réduire le *turn over* : accompagnement des débutants, recrutement de remplaçants, développer une offre de service/salarié (bien-être, prise en charge financière)
- Améliorer certaines conditions de travail
- Améliorer la reconnaissance des IAD
- Utiliser les outils numériques & les aides techniques : suivi de l'activité, améliorer la télégestion et la gestion des planning, prévenir des accidents à domicile
- Proposer d'autres modèles d'intervention et d'organisation du travail

La formation : une préoccupation constante des directeurs à adapter

Quelques données

- 35 % des IAD ont suivi une formation dans l'année
- Un besoin de formation exprimé par 83 % des salariés : 60 % pour approfondir des connaissances, 19 % pour élever le niveau de diplôme, 15 % pour apprendre un nouveau métier

Une préoccupation constante

- Des plans de formation dans tous les SAAD,
- Envolées des formations internes sous différentes formes
- Freins existants : financier, organisation de service, contenu non adapté

Une adaptation des besoins

- Besoins axés sur les accompagnements à venir : critères de sélection
- Actualiser les contenus : modules gérontologiques trop absents
- Format de formation à adapter
- Formation de cadres

« Il faudrait revoir les contenus et les méthodes datent. Si on veut valoriser les métiers, il faut changer la formation. L'enseignement est réducteur, on enseigne la toilette, il le faut, mais il faut enseigner une approche vis-à-vis des personnes ; on ne fait pas réfléchir sur le métier et sur soi-même. »

Conclusion et perspectives

Une approche riche avec de multiples entrées

- Une bonne participation des services, avec des référents impliqués & forte adhésion des dirigeants
- Des données disponibles complémentaires en santé au travail
- Dans un contexte de crise sanitaire




Un secteur d'activité en difficulté mais en mutation

- Des conditions de travail difficiles avec des risques professionnels élevés
- Un métier valorisé par le contact avec les bénéficiaires et le sentiment d'être utile
- Des salaires insuffisants & un défaut de reconnaissance
- La formation à adapter aux besoins d'un secteur en mutation
- Des pistes d'améliorations et d'initiatives fournies

Nécessité de mettre en place un baromètre (départemental ?) de suivi de ce secteur

Aide à domicile en Nouvelle-Aquitaine

Intérêt pour le Groupe MSA des Charentes

-  **MSA : une attention particulière dans le cadre des plans d'aide attribués à nos assurés agricoles pour leur maintien à domicile dans de bonnes conditions**
-  **Aider 17 SAD (service d'aide à domicile) : 200 salariés intervenant en Charente-Maritime auprès de tous les bénéficiaires quel que soit leur régime de sécurité sociale**
-  **Interfacéa : une plateforme de services pour l'aide à domicile en Charente-Maritime**

Aide à domicile en Nouvelle-Aquitaine

Intérêt pour le Groupe MSA des Charentes

Un intérêt marqué pour cette étude de l'ORS Nouvelle-Aquitaine :

- Qui conforte des éléments évoqués par les services d'aide à domicile
- Qui confirme la pénibilité de ces métiers et l'intérêt à porter à la prévention et à la qualité de vie au travail pour les intervenants à domicile
- Qui met en avant l'importance de l'intérêt pour ce métier de ces intervenants à domicile malgré les difficultés rencontrées
- Qui fait émerger des souhaits de ces professionnels pour être plus et mieux intégrés dans leurs structures au-delà de leur métier de terrain
- Qui montre tout l'intérêt de la nécessaire adaptation des formations à l'évolution des besoins, des métiers, des attentes, du contexte...

Intérêt pour le Groupe MSA des Charentes

Une utilisation des éléments recensés dans cette étude à différents niveaux :

- Présentation des éléments phares de l'étude à nos élus MSA de Charentes et de Nouvelle-Aquitaine.
- Eléments de contexte de l'étude repris dans nos réponses à des appels à projets
- Propositions de formations courtes (passerelles) adaptées à de nouveaux salariés
- Prévention des risques professionnels
- Développement d'un axe Intégration et Qualité de Vie au Travail en lien avec les SAAD du département

Intérêt d'une étude par département pour déceler d'éventuelles particularités sur les territoires et adapter nos actions en cours