

Cluster Social : Qualité de Vie au Travail au sein des Structures d'Aide à domicile 2018-2019



SYNTHÈSE DU SEMINAIRE DE CLOTURE DU 28 MARS 2019



Remerciements

Le travail présenté dans ce document restitue le contenu des ateliers et les débats sous forme de synthèse et de verbatim. Il a été possible grâce à l'implication de différents acteurs.

Tous nos remerciements aux équipes qui ont travaillé avec nous et à l'ensemble des professionnels du secteur de l'Aide à domicile qui se sont engagés dans cette démarche.

Merci à l'ANACT, la Collectivité de Corse, l'ADEC, la DIRECCTE, POLE EMPLOI et la DRAAF de Corse.



Table des matières

Remerciements.....	Titre 1
Table des matières.....	Titre 1
Introduction	Titre 2
1- Présentation du projet collectif.....	Titre 3
2- Zoom sur l'outil « Analyser ses Données Sociales »	Titre 4
3- Retour sur la mise en place de la démarche.....	Titre 5
4- Diagnostic et état des lieux.....	Titre 6
5- Analyser les résultats et élaborer un plan d'action.....	Titre 7
6- Suivre et pérenniser la démarche.....	Titre 8
7- Trois sujets à approfondir.....	Titre 9
8- Points de vue.....	Titre 12
Conclusion.....	Titre 13



INTRODUCTION

La Direccte de Corse, remercie l'ARACT et les entreprises volontaires pour les travaux menés et le résultat présenté ce jour, à l'occasion de ce séminaire.

Le secteur des Services à domicile constitue un secteur en développement continu sur le territoire. Cet essor a été accompagné par différents plans de soutien pour encourager les ménages à utiliser ces services qui regroupent une grande diversité d'activités, exercées en majorité par des femmes. Ce secteur se caractérise également par une diversité des lieux d'intervention et des missions à effectuer : entretien de la maison, petits travaux, préparation des repas, garde d'enfants, assistance dans les actes quotidiens des personnes âgées...

Ces prestations contribuent à l'amélioration du quotidien de milliers de personnes, et participent au développement et à l'aménagement de notre territoire. Les services à domicile, créateurs d'emplois participent à la dynamisation de notre économie mais sont aussi vecteurs de cohésion sociale. Ils apportent des réponses concrètes à des défis sociétaux tels que le vieillissement de la population, les besoins accrus en matière de garde d'enfants, la facilitation de la vie quotidienne.

Dans les années à venir, les évolutions démographiques que connaîtra la Corse en terme de vieillissement de la population, de besoin d'intervention à domicile vont accroître le nombre de ménages utilisateurs. Or, ce secteur est confronté à un déficit d'attractivité, à des difficultés de recrutement et à des enjeux de formation des salariés. Le soutien à la professionnalisation, la qualification, la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail de ces salariés constituent une priorité.

C'est pourquoi, la Direccte a sollicité l'Aract, il y a un peu plus d'un an, pour décliner une expérimentation qui avait été conduite sur 5 autres territoires avec pour thématique les risques professionnels dans les Services à domicile.

Dès le départ, nous avons constaté l'implication des entreprises de ce secteur dans la démarche proposée. L'ensemble des acteurs du secteur a pris conscience que la prévention des risques professionnels contribue à l'attrait du métier, à la qualité et la continuité des services rendus aux bénéficiaires.

Nous saluons la volonté commune de tous en particulier des entreprises, de la Collectivité de Corse, de l'ADEC et des OPCO qui ont participé à cette action pour développer la Qualité de vie au travail de ces salariés.



Marie Françoise Baldacci

Adjointe au Chef de Pôle 3E
Responsable du service Développement
Economique et des Compétences (DEC)
Médiateur régional délégué
DIRECCTE de Corse



1 - Présentation du projet collectif

Un secteur... un contexte

Le secteur des Services à Domicile (SAD) est un secteur avec une sinistralité importante qui se traduit par un fort taux d'absentéisme dans les entreprises. Ces dernières sont confrontées à une tension importante sur le marché du recrutement qui pose de vraies problématiques d'offres de service pour les bénéficiaires du territoire Corse ...

Une première rencontre a été organisée avec la CRESS, en avril 2017, avec pour objectif de réunir les acteurs majeurs du secteur afin d'échanger autour de cet enjeu et de les sensibiliser à une action collective.

Objectifs du projet :

- Améliorer les conditions de travail des employés et l'organisation du travail afin qu'elles ne soient plus génératrices de pénibilité.
- Offrir un service de meilleure qualité aux usagers.

Enjeux territoriaux :

- Agir sur un secteur pourvoyeurs d'emplois sur un territoire confronté à une population de plus en plus vieillissante.
- Donner une dynamique territoriale à la fois aux institutionnels et aux structures pour améliorer la qualité de vie au travail et la qualité de service.

Accompagnée en région par l'ARACT Corse :

L'ARACT est un organisme paritaire, qui intervient au profit de tous les acteurs de l'entreprise. Elle a une posture neutre et équidistante qui permet aux acteurs de s'appuyer sur des méthodologies éprouvées.

Les missions de l'ARACT sont d'appuyer les entreprises, de capitaliser les expériences et de transférer toutes les connaissances acquises à travers les accompagnements des groupes. Ces missions s'intègrent dans une démarche productive.

Un travail collaboratif des établissements : 4 sessions d'une journée

Des travaux en plénière et des travaux intersession réalisés par les structures

Extrait de l'ANI QVT :
 " Les conditions de travail dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur celui-ci, déterminent la perception de la qualité de vie au travail".



Aract Provence Alpes Côte d'Azur-2017

Avec une méthodologie :

- **Cadrage et lancement de la démarche** : constitution d'un COPIL par structure.
- **Diagnostic et état des lieux** : utilisation de l'outil ADS (Analyse des données sociales) et observation des situations de travail.
- **Analyse des résultats** : croisements des données recueillies en journées collectives
- **Élaboration d'un plan d'action** : transfert d'outils de pilotage pour chaque structure.
- **Suivi et pérennisation de la démarche**.

Un accompagnement individualisé par l'Aract dans chaque établissement

Un séminaire de présentation des résultats

2 – Zoom sur l’outil « Analyser ses Données Sociales » - ADS



Un outil pour...

- Définir une politique de prévention des risques professionnels.
- Mettre en place une démarche qualité de vie au travail.
- Comprendre les causes de l’absentéisme.
- Prévenir l’usure professionnelle en favorisant l’emploi des seniors et l’égalité professionnelle.

- Pour qui ? :

Les professionnel(le)s des ressources humaines ou encore responsables d'entreprise.

Outiller votre démarche d’amélioration des conditions de travail

ADS permet de:

- Repérer les activités ou services pour lesquels se posent des questions de conditions de travail.
- Pointer les liens entre effets sur la santé et parcours des salariés.
- Identifier des liens entre les caractéristiques des salariés (niveau de qualification, âge, ancienneté) et les conditions de travail qu’ils rencontrent.
- Croiser vos données (ex. : relier l’absentéisme de salariés avec leurs activités ou leur ancienneté).
- Créer des supports qui traduisent bien les conditions de travail rencontrées par les salariés.

Que faire après le diagnostic ?

Votre diagnostic sociodémographique en main, vous disposez alors d’un état des lieux permettant l’échange avec les salariés et les représentants du personnel. Ce travail d’analyse commun permet de s’entendre sur les actions les plus pertinentes à conduire et de les adapter aux caractéristiques de la population de l’établissement.

En ligne sur www.anact.fr... un kit mis à disposition

Il comprend :

- **La méthode "Comment analyser ses données sociales"** accompagnée de questions-réponses.
- **L’outil d’analyse** au format Microsoft Excel (compatible PC et Mac) pour importer vos données, réaliser les croisements nécessaires et produire vos supports d’analyse.
- **Un guide d’utilisation** de l’outil d’analyse.
- **Des exemples d’utilisation** du kit dans différents projets :
 - Prévenir l’usure professionnelle et fidéliser de salariés.
 - Prévenir l’usure professionnelle en favorisant l’égalité professionnelle.
 - Comprendre l’absentéisme.
- **En complément, l’Anact propose une session de formation de 1 jour "Analyser les données sociales pour améliorer les conditions de travail de votre entreprise".**

3 – Retour sur la mise en place de la démarche

Intérêt de la démarche...

- **Faire le lien** entre conditions de travail, performance de la structure et qualité de l'accompagnement.
- Sortir des démarches uniquement réglementaires.
- **Identifier les difficultés** et les points faibles de la structure. Apporter / rechercher des solutions.
- **Prendre en compte** tous les thèmes de la QVT : les relations sociales et professionnelles, le contenu du travail, l'environnement, le développement des compétences et la reconnaissance, conciliation vie professionnelle / vie privée, organisation du travail.
- **Repérer** grâce à la démarche l'ensemble des informations utiles à la gestion du personnel (suivi arrêts maladies, accidents du travail, anticiper usure professionnelle...)
- **Communiquer** de façon constructive avec les salariés.

Une responsable de secteur :

« On n'était pas là pour leur donner juste le planning »

Sur la constitution des comités de pilotage...

Des différences selon les structures et leur taille :

- Président, directeur et binôme de la démarche en appui de la représentation des 3 pôles internes. Ce Copil est épaulé par un groupe de travail qui a pour rôle d'alimenter la démarche avec des problématiques propre à la structure.
- Copil en appui sur le **Comité Social et Economique** : 4 salariés du SAAD, en présence d'un cadre et du directeur.
- La responsable de secteur en binôme de la déléguée du personnel et du personnel intervenant.



Le plus de la démarche...

- **Se retrouver entre professionnels** du secteur pour échanger (décrire nos activités, nos pratiques...)
- **Travailler ensemble** pour poser l'ensemble des problématiques communes et avancer, conforter ou changer les choses.
- **Avancer sur des projets communs** en conservant son identité (plateforme commune, coopérative...)
- **Pérenniser la démarche** en interne et continuer à travailler avec les autres structures.



Des difficultés rencontrées sur...

- **La mise en œuvre** en lien avec l'absence de ressources internes suffisantes (encadrement).
- **Des structures différentes dans leur dimension** (nombre de salariés).
- **Temps important** pour constituer le COPIL.
- **Le manque de temps des salariés** pour participer à ce travail.
- **La récurrence de réunions** avec celles existantes.
- **La complexité du sujet pour certains.**
- **La redondance** des sujets traités, avec le CHSCT

4 – Diagnostic et état des lieux

Sur l'utilisation de l'outil ADS...

- **Au début** : compliqué, beaucoup d'informations à saisir, pas toujours compatible avec les outils existants dans les structures. Demande de mobiliser une personne dédiée à la saisie et une mise à jour régulière à tenir.
- **A la fin** : permet une vue d'ensemble intéressante et des utilisations diverses. Par exemple en GPEC :
 - pour anticiper les départs en retraite,
 - avoir de la visibilité sur les absences en général (arrêts maladies, accidents du travail),
 - avoir un relevé complet des qualifications des salariés,
 - organiser les interventions en tenant compte du lieu de résidence des aides à domicile.

2 structures n'ont pas utilisé ADS mais ont travaillé avec les outils existants.

Personnaliser ADS a représenté beaucoup de boulot mais la vue d'ensemble est intéressante une fois que c'est fait.



Parole d'une responsable administrative

On a mis le critère « commune d'habitation » en tête de l'analyse pour voir si il y avait des accidents de trajet. Une fois que c'est personnalisé nous avons une vision d'ensemble des accidents.

L'absentéisme représente un coût financier important et si on arrive à le diminuer ce sera un bénéfice énorme. Donc peut être que ça vaut le coup d'y consacrer du temps.

Parole d'une responsable qualité

Petit lexique du secteur :

SPASAD : Services Polyvalents d'Aide et de Soins A Domicile

SAAD : Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

SSIAD : Services de Soins Infirmiers A Domicile

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

PCH : Prestation de Compensation du Handicap

En amont de la phase d'exploration terrain

- Une communication a été faite aux salariés au travers du CSE pour les informer de la démarche.
- La démarche d'amélioration des conditions de travail des intervenants à domicile a été discutée avec les salariés lors des réunions mensuelles.

Le point de vue de l'Anact par Nadia Rahou

- ADS est un outil qui a une valeur ajoutée. Il permet de « trouver des objets de travail commun et de manière paritaire » et ainsi de réfléchir à comment avancer de manière commune.
- Il existe une réelle difficulté à recenser les données sociales dans le secteur de l'aide à domicile pour avoir une photographie.
- Pourtant, il y a un enjeu à croiser les données santé / emploi. Si ce croisement n'existe pas il sera difficile d'aller dans une logique de prévention des salariés et de bien être des bénéficiaires.

5 – Analyser les résultats et élaborer un plan d'action

Les points soulevés suite au diagnostic...

- Mise en avant des **problématiques d'usure professionnelle** par le croisement des critères « contrat de travail » et « temps de travail ».
- Avoir un **matériel** plus adapté.
- Avoir un **meilleur accompagnement** des salariés sur le terrain : plus d'échanges avec l'encadrement sur les **difficultés rencontrées** : gestion des usagers et décès des bénéficiaires.
- Travailler sur les **temps de déplacements** qui engendre du stress (embouteillages et difficulté à se garer en ville, le problème « d'adressage » dans le rural avec la difficulté à trouver le domicile du bénéficiaire).
- Prendre en compte le **stress des personnels administratifs** qui doivent répondre aux exigences de plus en plus importantes des bénéficiaires et de leur famille.
- Améliorer la communication sur les **consignes de sécurité** qui ne sont pas toujours respectées : utilisation des produits et du matériel.
- **Améliorer l'image du secteur.**
- Travailler sur la **professionnalisation** des aides à domicile : formations sur la prise en charge des personnes et mise en place de parcours professionnels.
- Améliorer le **recrutement** et les circuits de recrutements.
- **Fidéliser les personnels** et prévenir les facteurs de « décrochage ». Au moment de l'intégration il y a des pertes de personnel dès la première semaine.
- **Mieux gérer la prise en charge des nouveaux dossiers**, les remplacements ou l'affectation sur les nouveaux bénéficiaires.
- Avoir un meilleur **accompagnement des nouveaux salariés et développer le tutorat** : prévoir une rémunération supplémentaire, valoriser l'expérience de ceux qui travaillent dans ce secteur depuis longtemps.
- **Développer la coordination partenariale** entre les acteurs à domicile (infirmiers, mandataires...).

Les responsables de secteur doivent être plus à l'écoute sur les difficultés rencontrées.

J'ai travaillé dans ce secteur car j'adore les personnes âgées. Ensuite j'ai postulé sur la fonction de secrétariat et j'ai été recruté. Ce n'est pas un secteur qui facilite ce type d'évolution !

Les personnes ne veulent pas être « femmes de ménage ». C'est un travail de longue haleine.

C'est un vrai métier ! On leur explique « vous n'êtes pas la personne qui bricole » C'est de mieux en mieux compris.

Sur 40 CV, on a une personne de recruter. Les jeunes ne veulent pas venir dans notre secteur.

Avoir un tuteur permettrait de prévenir la découverte brutale du métier, facteur de décrochage.

Des actions mises en place...

- **Mise à jour du DUERP** et priorisation de certaines actions.
- **Mise en place d'un binôme** dans le cas de bénéficiaires plus sensibles.
- **Appel des salariés** touchés par un accident du travail pour comprendre leur parcours.
- **Amélioration dans la procédure d'accueil** des nouveaux salariés : une partie administrative et une partie « professionnelle » sur l'explication des plannings, les problématiques d'accès aux bénéficiaires...

6 – Suivre et pérenniser la démarche

Suivre ...

- **Faire des points d'étapes** réguliers.
- **Conserver le tableau ADS** qui permet d'avoir une vue d'ensemble.
- **Améliorer** les livrets d'accueil des salariés.
- **Évaluation de la démarche par le CSE.**
- **Le CSE a pris** la relève au travers de « Commissions conditions de travail » (4 fois par an).
- **Démarche ralentie** par des contraintes de temps des personnels et les difficultés à recruter (donc remplacer).



Mobiliser

Le Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail

Il a pour objet de promouvoir et soutenir des projets d'expérimentation sur le champ de l'amélioration des conditions de travail.

Le 2ème appel à projet porte sur :

"La QVT, un levier pour agir sur l'attractivité d'une entreprise, d'un secteur d'activité, d'un territoire".

- Date de lancement : **29 avril 2019.**
- **Date limite de dépôt des dossiers : 12 juillet 2019.**
- Date commission : septembre 2019.
- Enveloppe financière globale affectée à l'opération : 700 000 euros

L'Aract peut venir en soutien du secteur pour monter un projet « QVT pour agir sur attractivité ».

Contact : ANACT - Mission Fact
192 Avenue Thiers, CS 800 31,
69457 LYON CEDEX 06 Lyon
Tél : 04 72 56 14 73 (Les mardi et jeudi matin)
Courriel : infofact@anact.fr

Et... pérenniser la démarche

- **Poursuivre les réunions et les échanges d'expérience** et suivi du tutorat.
- **Poursuivre les rencontres avec les partenaires** du secteur (Collectivité de Corse, ARS, DIRECCTE, Pôle Emploi, SIST...) pour échanger sur les pratiques professionnelles et pour mettre en place une politique salariale plus attractive.
- **Placer le management au cœur de la QVT** : former les managers à leur mission.
- **Envisager la mise en place d'une coopérative Aide à domicile.**
- **Avoir un référentiel métier clair**, pour que les embauches correspondent aux besoins.
- **Développer** une base globale d'indicateurs pour avoir un pilotage plus efficace.

Action de Formation En Situations de Travail

AFEST

Une expérimentation a été confiée à l'Anact qui a mobilisé 50 entreprises (TPE-PME). 70 salariés ont été formés. Cette action a fait l'objet **d'un rapport final publié en juillet 2018.**

La formation en situation de travail s'articule autour de l'alternance de deux séquences distinctes, mais articulées et répétées autant de fois que nécessaire pour produire les apprentissages visés :

- **une mise en situation de travail** préparée, organisée et aménagée à des fins didactiques,
- **une séquence réflexive**, en rupture avec l'activité productive, animée par un tiers. »

« L'enjeu de l'action de formation en situation de travail est de « **mettre de la formation dans le travail** » – et non plus de considérer la situation de travail comme le moyen « d'appliquer » ce qui a été vu en formation.

La pleine reconnaissance de la situation de travail comme lieu d'apprentissage ouvre un nouveau champ aux services et aux organismes de formation, plus en lien avec les métiers, au plus près du travail réel.

7 – Trois sujets à approfondir

Constats sur... les besoins en recrutement et l'adéquation des profils

- **Difficultés de recrutement** du secteur, accrues en micro région (par exemple sur Porto Vecchio).
- **Travail de coordination important à faire** pour mettre tous les acteurs autour de la table.
- **Passerelle d'emploi avec d'autres secteurs à travailler** : par exemple l'hôtellerie mais également les EPHAD.
- **Difficulté à organiser les plannings** entre les absences et les remplacements.
- **Remobiliser les EDEC** pour mettre en oeuvre des actions collectives.

On récupère parfois des gens de l'hôtellerie qui souhaitent un métier plus humanisant.



Des pistes d'amélioration...

- **Mettre en avant la polyvalence du métier.**
- **Elaborer des supports ludiques** qui présentent le métier et le secteur d'activité.
- **Bien cibler les besoins et les profils** lors du dépôt des offres d'emploi, ainsi que le montant du salaire mensuel (et pas horaire) afin de les rendre attractives et visibles.
- **Solliciter les conseillers « pôle emploi »** au sein des structures pour cibler les compétences attendues et appuyer les entreprises.
- **Approfondir** la connaissance des métiers et du territoire.
- Donner aux partenaires une communication en amont.
- Avoir une réflexion sur le recrutement des hommes dans ces métiers (axe parité).
- **Travailler sur les compétences** transversales entre secteurs (hôtellerie, EPHAD).

Pôle emploi, partenaire des structures...

- **Vous aide à rendre les offres attractives** : met à disposition des entreprises des outils pour présenter les offres et propose également un accompagnement dans la présélection.
- **Organise des mini jobs dating** pour inviter les demandeurs d'emploi à découvrir un secteur et des métiers.
- **Attribue un référent** pôle emploi à l'entreprise : s'adresser à lui plutôt que de déposer des offres de manière autonome.
- **Propose des formations.**
- **Organise des réunions d'information**, s'adapte au service de l'entreprise, alerte sur les difficultés de recrutement.

Constats sur... la formation

- **Existence** d'un parcours d'emploi court pour les demandeurs d'emploi proposé par la Collectivité de Corse mais...**difficultés à recruter** des stagiaires **et peu d'intégration en fin de stage**.
- Souvent les personnes sans formation se positionnent sur ces métiers.
- **Erreur** de ciblage des personnes dès le début du dispositif.
- **Fossé entre la formation et les métiers** : peu de liens entre organisme de formation et les structures : « **Avant on intervenait sur des modules de formation** » (Responsable SAD).
- **Plus facile de recruter en aide à domicile** et de faire évoluer en interne (par une Validation des Acquis et de l'Expérience par exemple).
- **De plus en plus de formation à la carte** avec des modules plus courts qui facilitent la gestion des plannings sont développés avec les OPCA.
- **Pas de mutualisation pour les formations aux nouveaux entrants**.

**On leur vend du rêve.
On a beaucoup de
personnes qui viennent
dans nos métiers par
défaut. Et ce n'est pas des
métiers où on reste par
défaut.**

**Je suis jury dans une
formation Service à la
Personne et je n'ai
jamais eu de rapport de
stage sur les SAD. Les
jeunes ne sont pas
attirés.**

**Souvent les jeunes et
plutôt des filles,
viennent en BAC PRO
parce qu'elles n'ont pas
été prises ailleurs, d'où
la difficulté à les mener
au bout de ces études.**

**Tous les ans, on est
invité à la journée
portes ouvertes du
collège GIOVONI pour
présenter nos métiers.**

Des pistes d'amélioration...

- **Travailler en amont** pour « donner envie aux demandeurs d'emplois ou aux jeunes de se former à ces métiers ».
- **Essayer de sortir des canaux** d'information classique.
- **Bien identifier les besoins**.
- **Décliner les objectifs pédagogiques** et les rendre opérationnels sur le territoire.
- **Cibler les territoires** : aller plus vers les micro région.
- **Faire venir dans les formations** les professionnels pour parler de leurs métiers.
- **Travailler en amont sur les formations**, sur « comment on considère les personnes âgées dans la société aujourd'hui ? ». **Recréer du lien entre jeunes et personnes âgées**.
- **Adapter les compétences au rural** dans les parcours de formation.
- **Intégrer dans les formations l'utilisation des outils numériques** (internet, tablette, ordinateur...) pour venir en appui aux bénéficiaires. Permet aussi de valoriser le travail de l'aide à domicile.
- **Organiser des formations collectives sur plusieurs structures**.
- **Remobiliser des fonds EDEC par l'intermédiaire des OPCA**.

Les établissements d'enseignement agricole, partenaires des structures...

- **Les services de l'agriculture gèrent la fonction SAD en milieu rural** : diplômes proposés en lycée agricole ou au CFA de Borgo, avec notamment des intervenants de l'ADMR2B.
- **Travaillent** pour inviter les demandeurs d'emploi à découvrir un secteur et des métiers.
- **Soutiennent le lien intergénérationnel** dans le cadre de l'éducation à la citoyenneté et l'égalité des chances.
- **Mènent des actions** avec les lycées et les centre formation adultes du secteur agricole, pour identifier les besoins en compétences « adaptés au rural ». Les compétences suivantes sont à assimiler dans le cadre des formations : entretien du cadre de vie, incluant gérer un jardin, s'occuper d'un chien ou d'un chat, utilisation de l'informatique, utilisation des produits ménagers.

Constats sur... l'attractivité et les préjugés sur les métiers

- La question de la rémunération et de la progression dans le métier représente un obstacle pour le recrutement.
- Temps de travail / organisation du travail / amplitude horaire : les salariés de ce secteur sont souvent en charge de familles monoparentales : problématique du travail en horaire décalé et les complications en lien avec les gardes d'enfant.
- Différentes conventions collectives applicables aux structures selon leur statut peut conduire à une forme de concurrence.
- Difficulté à uniformiser le secteur car les structures sont différentes dans leur statut rattaché au privé ou à l'ESS, leur objet, leurs valeurs...
- La représentation de « femme de ménage » nuit au recrutement mais également à l'acceptation des bénéficiaires : refus des hommes, préjugés sur la qualité du travail, ne se laisse pas accompagner sur d'autres besoins...
- Les mots et la communication ont un rôle important dans la représentation professionnelle des Aides à Domicile.

Dans les zones urbaines, il y a des usagers qui refusent les hommes.

On a de plus en plus de demandes d'intervention le samedi et le dimanche. Ça bloque les recrutements.

L'aspect « temps de travail » influence les demandeurs d'emploi.

Sur les plaquettes métiers, maintenant on voit des hommes.

Des pistes d'amélioration...

- Avoir un langage commun et une communication commune également : que veut dire « accompagner », porter le même discours auprès du bénéficiaire ?
- Mettre en valeur l'autonomie et le contenu du travail des aides à domicile (avantage différentiel par rapport à d'autres secteurs).
- Favoriser l'égalité professionnelle, mettre en valeur les hommes : par exemple faire témoigner en lycée un homme aide à domicile pour changer les représentations.
- Redéfinir le métier d'aide à domicile comme « métier d'utilité publique ».
- Intervention souhaitée des politiques publiques pour réguler le secteur en terme de concurrence.
- Créer une journée sur les Services à domicile avec des tables rondes sur différents sujets. La CRESS et l'UDES y réfléchissent.
- Organiser des journées portes ouvertes.

Pour le Service de Santé au travail de Haute Corse :

Les difficultés de recrutement touchent à la présentation du métier. Entre « faire le ménage » et « prendre en charge une personne » il y a une différence. Il y a un travail à faire sur le côté soin. Il faut mettre en avant que ces intervenants discutent avec les bénéficiaires et ainsi créent du lien social.



8 – Points de vue

LA DIRECCTE de Corse

Les problématiques exposées à l'occasion de ce séminaire sont similaires à autres secteurs : la communication, le déficit d'image, la gestion de temps pour se consacrer à l'alimentation d'un outil de pilotage...

Cependant la caractéristique propre à ce secteur porte sur la nature des activités exercées très marquée par le rapport à l'humain. Il s'agit d'un créneau atypique dans une société ultra numérisée où le rapport à l'humain s'éloigne. Cela constitue une des principales forces de ce secteur pouvant également contribuer à son développement. Il s'agit d'un des aspects métiers à mettre en avant pour développer l'attractivité de ces métiers.

Les leviers d'attractivité sont multiples, il convient de les capitaliser afin d'identifier et de mobiliser les différents acteurs pouvant travailler conjointement à faire effet de levier.

La constitution d'un GT attractivité métiers SAP constituer une des modalités à mettre en oeuvre

Concernant plus particulièrement la formation des salariés, la Direccte dispose du dispositif EDEC (Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences), la Direccte peut mobiliser ce dispositif à charge pour les OPCO (OPérateurs de Compétences) de déposer des demandes.

Au-delà de l'aspect formation, Il y a une problématique sociétale en Corse avec un vieillissement de la population assez conséquent et il est important d'avoir un plan d'action pour répondre à ce besoin, qui passe par une communication plus structurée qui pourrait prendre la forme de « la semaine de... » consacrée à ce sujet.

LA COLLECTIVITE de CORSE

Le secteur a évolué rapidement et les besoins sont plus complexes. Il y a une communication auprès des usagers à revoir et il faut faire remonter l'attractivité du secteur.

C'est l'ensemble des sujets et la coordination avec tous les acteurs qui doit nous permettre d'avancer. Le point de départ de la démarche est de s'interroger sur « Comment souhaitons nous aider les populations ? »

La CDC souhaite engager des réflexions avec les structures pour avoir un état des lieux plus précis en ce qui concerne les besoins en recrutement : profil / territoire avec l'idée de renforcer l'offre de formation. Cette démarche va dans le sens d'un souhait de modernisation des Services à domicile.

Il s'agit également d'engager des travaux spécifiques sur les thématiques des programmes de formation continue pour le secteur de l'aide à domicile. Les modalités de mise en œuvre de ces formations doivent également être adaptées, en proposant notamment des formations qui rassemblent des salariés des différentes entités et également aller vers plus de « qualité de vie au travail ».

En ce qui concerne les modèles financiers, il faut arriver à un bon niveau de tarif pour garantir l'accessibilité des services aux usagers. C'est la même prestation qui doit être proposée à l'utilisateur quelle que soit la structure privée ou associative et quel que soit le département.

Aujourd'hui, on rencontre encore trop souvent des personnes qui renoncent au vu du coût et de leurs ressources.

Il y a également une communication à faire auprès des usagers et de leur famille pour les informer sur les aides techniques existantes et les encourager à faire les démarches.

L'ANACT

Au niveau national 4 pistes sont retenues :

- **La redéfinition du métier dans sa dimension de « Care »** c'est à dire « prendre soin ». L'utilité sociale doit être mise en avant en impliquant la construction d'un référentiel : C'est quoi être une aide à domicile ?
- **Les parcours professionnels** : dans ces métiers les parcours sont à mettre en lien avec les métiers du sanitaire et social (aides-soignants, infirmières... OPCO Santé).
- **Les leviers** : remettre en commun les différents leviers qu'ont les différents acteurs pour améliorer les conditions de travail : poser un dialogue commun.
- **L'emploi et la formation** : L'Action de Formation En Situation de Travail (AFEST) est un dispositif Anact-Aract. On a besoin d'action de formation en situation réelles de travail.

Le rapport de la concertation « *Grand âge et autonomie* » (rapport Libault) sorti ce jour permet de projeter un projet politique en 7 grands axes :

- **Investir** dans l'attractivité des métiers.
- **Améliorer** les conditions de travail.
- **Monter** en compétences des professionnels.
- **Généraliser** la télégestion mobile.
- **Organiser** une journée d'information des jeunes.
- **Faire évoluer** les grilles salariales.
- **Renforcer** les SPASSAD (aide à domicile).



CONCLUSION



L'organisation de ce séminaire et le pilotage du projet par l'ARACT qui a mobilisé 5 structures d'aide à domicile dans cette démarche collaborative traduisent une volonté de se saisir de ces sujets pour faire évoluer le secteur. La Collectivité de Corse est attentive aux enjeux avec une volonté renouvelée depuis la mise en place de la Collectivité Unique.

La Qualité de vie au travail permet d'aborder de nombreuses préoccupations et démontre l'intérêt de se rencontrer et d'échanger pour améliorer collectivement ce qui apparaît comme primordial, c'est à dire la qualité du service aux personnes.

Il faut poursuivre le travail sur la qualité de vie au travail des salariés du secteur, qui couvrent tous les sujets évoqués lors de cette journée. Il y a un enjeu fort de redéfinition des métiers toujours pour répondre aux besoins des usagers, avec des sujets émergents :

- Les conditions de travail et la rémunération des salariés.
- Les enjeux formation et l'accompagnement vers l'emploi avec pour objectif de tester de nouvelles choses, pour s'adapter aux nouveaux entrants.
- L'attractivité des métiers, l'image et la valorisation des métiers.

La Collectivité de Corse souhaite poursuivre dans cette dynamique avec l'ensemble des acteurs.

Marie Cianelli

Direttrice di l'autonomia / Directrice de l'autonomie
Direzione Generale Aghjunta di l'Affari Sociali e Sanitarii
/ Direction Générale Adjointe en charge des Affaires Sociales
et Sanitaires
CULLETTIVITÀ DI CORSICA / COLLECTIVITÉ DE CORSE



Les Structures engagées dans l'action :



ADMR 2A

Villa Isabelle – 8 Rue Rossi
20000 AJACCIO
Contact : M. Bruno MAMONE

ACPA

Domaine des chênes Bât E5
Alzo di leva – BP 562
20189 Ajaccio Cédex
Contact : M. Julian PASQUALINI



AZAE – A2MICILE

Résidence Europa – Bât A
Avenue du Dr Noël Franchini
20090 AJACCIO
Contact : M. Sébastien BODILIS

CAP

RN 200 – Route de Saint Jean
BP 57
20250 CORTE
Contact : M. Gérald SIMONJEAN



I Capi Bianchi

I CAPI BIANCHI

1, Rue du purgatoire
20100 SARTENE
Contact : Mme Roseleyne NICOLAI-QUIQUEREZ



ARACT CORSE
Pôle ESSO Ceccaldi – RN 193
Asprettu - 20090 Ajaccio
Tél : 04 95 10 94 20 – Fax : 04 95 25 46 06
www.corse.aract.fr
contact : v.antonini@anact.fr

