



BAROMÈTRE 2016

LES ORGANISMES DE SERVICES À LA PERSONNE

ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ DE VIE
AU TRAVAIL EN ÎLE-DE-FRANCE

SOMMAIRE

3

ÉDITORIAL

4 | 5

INTRODUCTION

6 | 7

LES SERVICES À LA PERSONNE EN BREF

ÉTUDE

8 | 9

CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

10 | 11

EMPLOI ET FORMATION

12 | 13

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

14 | 15

USURE PROFESSIONNELLE ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX

PERSPECTIVES D'ACTION

16 | 17

PISTES D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

18 | 19

EXPÉRIMENTER ENSEMBLE POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'AVENIR

LE BAROMÈTRE SOCIAL DU SECTEUR SAP : OUTIL AU SERVICE DES ACTEURS DE TERRAIN

Le secteur des services à la personne (SAP) présente un enjeu important pour l'Île-de-France. En effet, en termes d'emploi, 90 % des salariés du secteur travaillent dans un établissement de moins de 250 salariés. À ce titre, les services à la personne, en tant que TPE/PME, sont une cible privilégiée pour la Direccte. En outre, les indicateurs emploi sont encourageants : l'évolution des effectifs salariés entre 2013 et 2015 s'élève à 6,9 % alors qu'au niveau national, l'augmentation est d'une moindre ampleur (+ 3,5 %). De plus, entre 2013 et 2015, les embauches en contrat long ont augmenté de 8,5 %, ce qui renforce l'attractivité du secteur.

Plus largement, avec la promulgation de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, les emplois de ce secteur sont au centre de nouvelles exigences et de nouveaux besoins.

Aussi, mieux connaître la réalité, le ressenti et les besoins des intervenant-e-s à domicile, c'est permettre de mieux accompagner la structuration de ce secteur. Le baromètre social du secteur SAP, fruit d'un travail commun entre les services de la Direccte, les plateformes SAP, l'Ursap, les fédérations professionnelles et l'Aract, a fait ressortir des éléments tels que les grandes tendances en matière de conditions de travail et de formation professionnelle.

Les résultats vont nous permettre, en lien avec les acteurs du secteur SAP, de centrer nos efforts et nos moyens sur des objectifs communs pour renforcer la professionnalisation et le développement de l'emploi.

Cette contribution renforcera aussi les liens sociaux nécessaires à la poursuite du dynamisme francilien.

Corinne Cherubini, Directrice régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi en Île-de-France

INTRODUCTION



En 2016, l'Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail Île-de-France (Aract IDF) a été sollicitée, en tant que maître d'œuvre, par l'Union régionale des plateformes de services à la personne d'Île-de-France (Ursap IDF) et par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Directe IDF) pour réaliser un baromètre sur la qualité de vie au travail (QVT) dans les organismes de services à la personne (OSP).

Cette demande faisait suite à une première enquête, limitée à une soixantaine d'OSP, réalisée par l'Aract en 2014 avec les plateformes départementales de l'Ursap. Les résultats de cette première étude prenaient à contre-pied certaines représentations « convenues » sur le secteur, notamment : le temps partiel « subi », l'articulation vie privée/vie sociale, le sentiment d'utilité et de reconnaissance. C'est donc dans la continuité de cette première expérience que l'Ursap et la Direccte ont souhaité effectuer une mesure plus complète et visant une cible plus large au niveau régional.

Le secteur des services à la personne (SAP) connaît de multiples facteurs qui provoquent des difficultés de recrutement importantes pour les employeurs, mais aussi pour garder les salariés sur le long terme. On note, en particulier : des conditions de travail difficiles et marquées par des déplacements fréquents, de la pénibilité physique, des rémunérations faibles, peu de perspectives de carrière et, au final, peu d'accès à la formation professionnelle continue.

Par ailleurs, en 2060, huit millions de Français auront 80 ans et plus, soit deux fois plus qu'aujourd'hui. Les demandes liées à la dépendance des personnes vieillissantes vont donc augmenter significativement, incitant le secteur des SAP à renforcer son offre et à relever un défi quantitatif et qualitatif.

Les objectifs de cette enquête étaient de :

- mesurer le degré de satisfaction des salariés du secteur concernant leurs conditions de travail ;
- identifier les besoins prioritaires des salariés du secteur et également les points forts de ce dernier ;
- mettre en place des actions qui favorisent le bien-être des salariés du secteur, afin notamment de réduire le turn-over et la pénibilité.

Ce baromètre social fait ressortir des résultats notoires en matière de satisfaction des salariés au travail. L'Ursap est favorable au suivi de ce baromètre dans le temps pour qu'une corrélation se fasse avec l'ensemble des données d'études et de statistiques produites par les acteurs du champ. La mise en perspective des remontées de terrain de ce type est importante pour suivre l'impact de l'évolution du secteur auprès des salariés concernés.

Sophie Courant, Chargée de développement,
Union régionale des plateformes de services à
la personne

LES SERVICES À LA PERSONNE EN BREF

Un secteur en tension, avec un fort potentiel d'emploi mais des besoins difficiles à combler. La rémunération reste faible et le taux de sinistralité élevé.

L'EMPLOI : UN SECTEUR TRÈS FÉMINISÉ EN PLEINE ÉVOLUTION

Au niveau national ¹



97 %
des salariés sont
des femmes

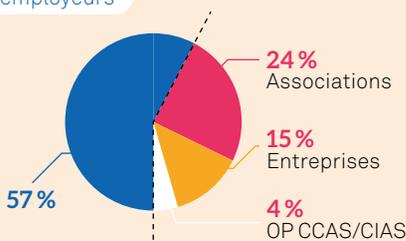
1,23 million
de professionnels actifs (2015),
soit 4 à 5 % de la population active

863
millions
d'heures
travaillées

Particuliers

employeurs

OSP



Les particuliers employeurs fournissent plus de la moitié des heures travaillées. À noter, pour les organismes de services à la personne (OSP), le dynamisme des entreprises avec une croissance de + 7 % en 2015. En revanche, les organismes publics tels que les CCAS et CIAS enregistrent une baisse sensible en nombre et en effectifs. L'activité des associations recule de 2 %.

¹ Dares : résultats février 2017 n° 11.

Les sphères entre employeurs ne sont pas étanches et un nombre important de salariés des OSP sont également multi-employeurs. Ce qui rend extrêmement difficile la génération de données fiables et précises sur ce secteur.

En Île-de-France

45 000

salariés, soit 21 000 ETP²
dans les OSP

185 000

salariés, soit 73 000 ETP chez
les particuliers

14 %

des salariés travaillent
également pour des
particuliers employeurs

² Équivalents temps plein.

UNE SINISTRALITÉ ÉLEVÉE

Indice de fréquence³
des accidents du travail

90,8 Au niveau national

68,5 En Île-de-France

35 En moyenne nationale
tous secteurs confondus

3 Indice de fréquence (IF) = (Nb d'accidents en premier règlement/effectif salarié) x 1 000

Taux de gravité⁴ élevé

Au niveau national **4,8**

En Île-de-France **4,6**

4 Taux de gravité (TG) = (Nb de journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000



8,7 jours

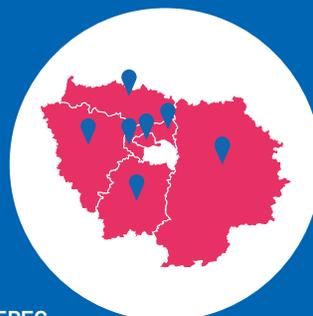
d'arrêt en moyenne par
salarié/an (en Île-de-France)

Les données communiquées par la Cnamts et la Cramif pour l'Île-de-France font état d'une sinistralité importante et inquiétante (proche de celle de secteurs réputés à risques comme le bâtiment) et en constante dégradation sur les dernières années.

LES PLATEFORMES DE SERVICES À LA PERSONNE EN ÎLE-DE-FRANCE

En 2017, l'Ursap IDF est composée de sept plateformes départementales. Chacune d'elles a développé des actions spécifiques au regard des besoins identifiés sur son territoire. Elles ont souhaité se rassembler autour de valeurs et d'un positionnement partagés au bénéfice du développement de la filière des services à la personne.

→ Les plateformes SAP en IDF



75 : EPEC

77 : SAP77

78 : Cimap-Amadom

91 : PFSAP 91

92 : CAP92

93 : Evolia 93

95 : UNISAP 95

→ Missions d'une plateforme SAP

Accompagnement individuel et collectif

Professionnalisation, emploi

Animation territoriale

Observatoire, centre de ressources

Promotion, valorisation, communication

CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

Au-delà des données démographiques et de sinistralité, le secteur des SAP demeure encore mal connu du point de vue des conditions d'emploi et de travail. L'étude menée au sein des organismes de services à la personne (OSP) d'Île-de-France a permis de mieux appréhender cette réalité.

Les objectifs de ce baromètre 2016 étaient de répondre à des interrogations sur le temps partiel subi ou choisi, l'articulation vie professionnelle/vie personnelle, les temps de transport, la santé, la professionnalisation... Il avait aussi pour objectif de donner davantage de visibilité au secteur, de mieux orienter la politique régionale, et de fédérer les plateformes Ursap autour d'un dispositif commun. Ce baromètre sera renouvelé régulièrement afin de mesurer les évolutions.

→ Un projet en 5 étapes

Réflexion en groupe de professionnels 



Création d'un questionnaire

Soumission auprès de la cible



Interprétation des résultats

Plan d'action



LA CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE

Modalités de conception

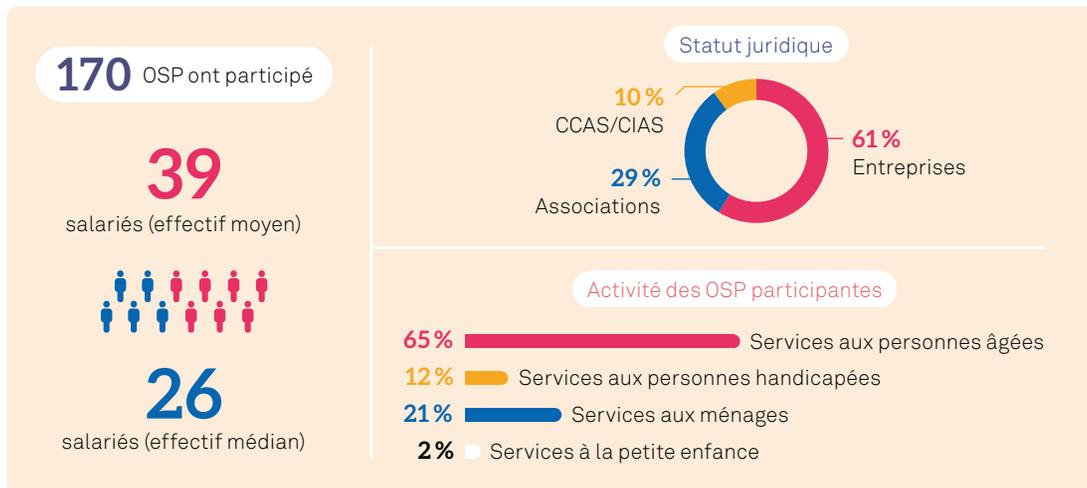
Un groupe de travail composé d'experts et de professionnels du secteur a été constitué dès le début de 2016 pour élaborer et tester le questionnaire. Celui-ci a été décliné en deux versions : une version « intervenant-e-s » et une version « services support et encadrement ». Le même groupe a, par la suite, été sollicité au niveau de l'analyse des résultats.

Déroulé de l'action

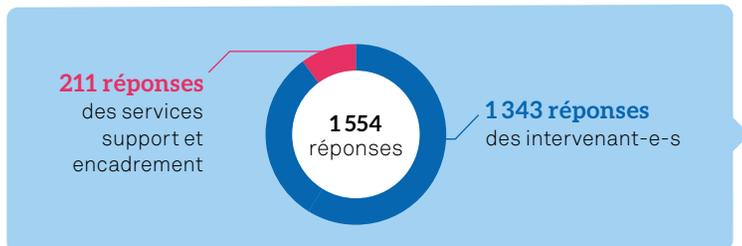
Le questionnaire a été administré sous format papier de mai à septembre par les plateformes Ursap, puis exploité directement par l'Aract. Chaque salarié disposait d'une enveloppe T pour envoyer de manière confidentielle son formulaire à l'Aract.

QUI SONT LES OSP ET LES SALARIÉS QUI ONT RÉPONDU ?

Caractéristiques des structures participantes



Caractéristiques des répondants



64% des intervenant-e-s appartiennent à des structures de moins de 50 salariés, et 40% à des structures ayant un effectif compris entre 20 et 49 salariés.

DEUX ÉLÉMENTS À RETENIR

→ Plusieurs caractéristiques des structures ont été testées (statut, département, effectif). Seul l'effectif a un effet différenciateur nettement marqué sur les résultats.

Dans les structures de plus de 50 salariés, l'activité des intervenant-e-s est davantage tournée vers les services aux personnes âgées, handicapées et dépendantes. Ces intervenant-e-s sont davantage sollicité-e-s sur des horaires décalés et en week-end. Leur perception de l'organisation du travail (planning, définition des missions...), des facteurs psychosociaux (relations de travail,

reconnaissance du travail...), même si elle reste très positive, est globalement moins bonne par rapport à l'ensemble des réponses.

→ Par ailleurs, ce baromètre ne peut être comparé à un sondage opéré sur un échantillon représentatif du secteur SAP. Cependant, l'analyse des résultats montre que les répondants (structures et personnes) sont représentatifs de la population cible des OSP participant à l'enquête. Néanmoins, les intervenant-e-s qui ont répondu ont un niveau d'études et de qualification supérieur à la moyenne.

EMPLOI ET FORMATION

L'âge médian est élevé alors que l'ancienneté dans le métier est faible quel que soit le statut. Les intervenant-e-s semblent, pour la plupart, avoir trouvé une certaine stabilité d'emploi, et ce malgré un faible niveau de qualification.

CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI

→ 1 répondant sur 2 :



**46 ans
ou +**

- de 6 ans

d'ancienneté dans le secteur

- de 3 ans

d'ancienneté dans sa structure principale

Intervenant-e-s

L'entrée dans le métier correspond pour beaucoup d'intervenant-e-s à un emploi de deuxième partie de carrière.

Services support et encadrement

Ces chiffres reflètent la jeunesse des structures et de leur encadrement dans ce secteur en cours de structuration et de professionnalisation.

→ 1 répondant sur 2 :



**39 ans
ou +**

- de 6 ans

d'ancienneté dans le secteur

- de 3 ans

d'ancienneté dans sa structure principale

CONDITIONS D'EMPLOI DES INTERVENANT-E-S

76%

1 seul employeur

110

heures par mois en moyenne,
fournies par l'employeur principal

Cela signifie-t-il qu'il s'agit pour les 3/4 d'un temps partiel choisi ? C'est une hypothèse possible mais à moduler avec d'autres facteurs comme les temps de déplacement, la compatibilité avec la vie familiale... Quoi qu'il en soit, 79% des intervenant-e-s déclarent suffisant le nombre d'heures fournies par l'ensemble de leurs employeurs.

« Les SAP jouent aujourd'hui un rôle majeur d'insertion/réinsertion de personnes sans qualification. Mais il n'existe qu'une seule formation de niveau 5, l'ADVF¹. Il faut concevoir d'autres parcours de qualification. »

Céline Ducret, Conseillère formation SAP, Agefos PME

NIVEAU D'ÉTUDES

Intervenant-e-s

84 % ont suivi des études de niveau 5 mais 42 % n'ont aucun diplôme

29 % ont obtenu une qualification professionnelle en totalité, le DEAVS² étant la principale qualification citée

1 Assistant de vie aux familles est un titre professionnel de niveau 5.

2 Le DEAVS (diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale, aujourd'hui DEAES, diplôme d'État d'accompagnement éducatif et social), est le plus souvent cité.

Services support et encadrement

80 % ont un niveau d'études bac + 2 et plus dans les postes à responsabilités

40 % ont une formation initiale en rapport avec les SAP dans les postes à responsabilités

C'est une caractéristique importante de ce secteur : la plupart des personnes qui occupent des responsabilités n'ont pas eu de formation initiale en rapport avec ce secteur et leur entrée dans le métier est assez récente.

PROFESSIONNALISATION

Intervenant-e-s

71 % déclarent que leur structure leur permet de se former

Lorsque les intervenant-e-s s'expriment sur leur projet professionnel, deux tendances se dégagent :

- un souhait de professionnalisation ou de montée en responsabilité ;
- un souhait de formation débouchant sur une évolution « métier », les formations médicales (notamment aide-soignant-e) étant le plus souvent citées.

Services support et encadrement

85 % déclarent que leur travail leur donne des possibilités d'apprendre de nouvelles choses

9 % envisagent de quitter le secteur au-delà de trois années

Cela laisse augurer une certaine stabilité de l'encadrement et des services support à l'avenir. Mais les possibilités d'évolution restent perçues comme limitées par 44 % d'entre eux, principalement les services support.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Contrairement aux idées reçues, ce métier offre aux intervenant-e-s de forts motifs de satisfaction et est source d'épanouissement professionnel grâce, notamment, au sentiment d'utilité qu'il procure. Elles/ils se sentent également soutenu-e-s par leur hiérarchie, néanmoins la rémunération reste peu attractive.

Intervenant-e-s

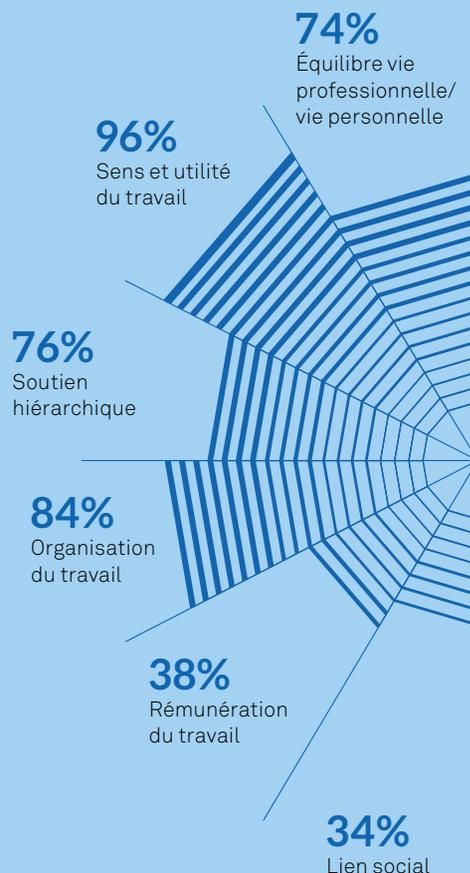
Pour les intervenant-e-s, leur travail a un sens tant du point de vue de l'utilité que de la qualité. La grande majorité perçoivent de la part de leur encadrement une écoute, une reconnaissance de leur travail, une volonté de les responsabiliser par rapport à certaines décisions concernant leurs tâches.

L'organisation mise en place par les structures leur permet de réaliser leur travail dans de bonnes conditions de pression temporelle, d'information et de moyens mis à disposition.

En revanche, l'insatisfaction par rapport aux rémunérations est d'autant plus forte que la taille de l'entreprise augmente (la satisfaction n'est plus que de 29 % dans les entreprises de plus de 50 salariés).

Enfin, l'insuffisance de lien social, d'échanges entre collègues, en partie du fait de l'isolement dans le travail et de la difficulté des structures à créer les conditions d'appartenance à un collectif, reste un point sensible.

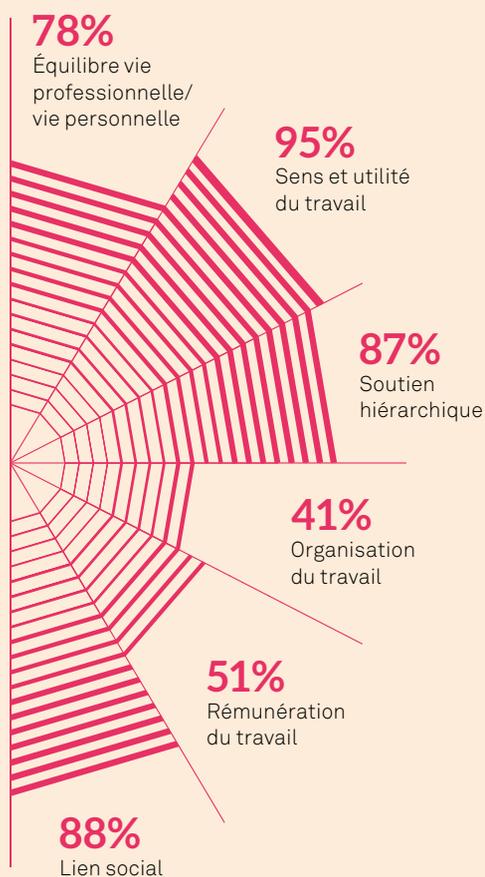
→ Taux de satisfaction



« Ces résultats ne m'étonnent pas, ils s'expliquent en partie par la volonté des dirigeants de fidéliser les intervenant-e-s face aux difficultés de recrutement et au turnover. »

Jean-Michel Seck, Responsable Amadom

→ Taux de satisfaction



Services support et encadrement

La perception de l'encadrement et des services support est positive pour ce qui concerne la définition des objectifs, l'autonomie, les relations de travail, que ce soit avec les collègues ou avec la hiérarchie. De même, la plupart semble avoir trouvé un équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle.

En revanche, les conditions de réalisation du travail sont marquées par une forte pression temporelle et, surtout, une grande diversité des tâches à réaliser, le plus souvent simultanément. La rémunération reste en deçà des attentes, y compris pour l'encadrement.

USURE PROFESSIONNELLE ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX

C'est tout le paradoxe du secteur : le métier est bien plus valorisant qu'il n'y paraît et il mobilise des compétences tant techniques que relationnelles. Mais sa pénibilité physique et psychologique est réelle, et ce d'autant plus qu'il touche des personnes qui l'ont adopté en seconde partie de carrière.

Intervenant-e-s

Pour 1 intervenant-e sur 3, la question de l'usure professionnelle et du maintien dans l'emploi se pose à court ou moyen terme.

38%

déclarent que leur santé n'est pas bonne

33%

déclarent ne pas se sentir capables physiquement et

33%

déclarent être presque toujours ou

L'augmentation prévisible des personnes dépendantes dans les années à venir ne fera, si les conditions de réalisation du travail restent identiques, qu'accentuer la pénibilité et ses effets néfastes sur la santé des intervenant-e-s.

Facteurs psychosociaux

75%

déclarent que le travail peut être éprouvant émotionnellement

29%

déclarent être « souvent » ou « parfois » sujets à des agressions

Pénibilité du travail

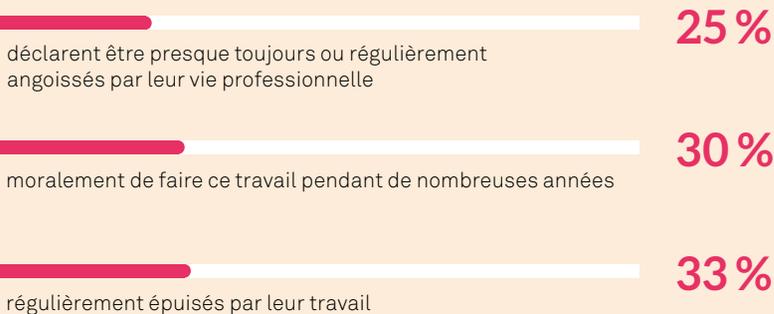
1/2 évoque des positions pénibles

1/3 évoque les risques liés à l'environnement des usagers

1/5 évoque des risques biologiques

« Le baromètre fait bien ressortir la double pénibilité du travail dans les services à la personne : physique et psychosociale. Ce dernier aspect est encore trop souvent sous-estimé. »

Sophie Courant, Chargée de développement, Union régionale des plateformes de services à la personne



Services support et encadrement

La charge psychologique et mentale qui pèse notamment sur l'encadrement et les dirigeants résulte en grande partie d'une absence de moyens et d'une forme d'isolement, surtout dans les structures de petite taille.

Le niveau d'engagement important de certains peut faire craindre à court ou moyen terme pour leur santé.

Facteurs psychosociaux

78 %

déclarent que le travail peut être éprouvant émotionnellement

33 %

déclarent être « souvent » ou « parfois » sujets à des agressions

PISTES D'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les services à la personne sont un enjeu fort, pour l'Île-de-France. Il s'agit de valoriser un secteur porteur d'emplois tout en sécurisant les parcours professionnels de celles et ceux qui le rejoignent. Les résultats du baromètre 2016 dessinent les actions à entreprendre.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE

Les services à la personne, un secteur qui se professionnalise, proposent aujourd'hui de vrais métiers/emplois où chacun peut trouver son compte en termes d'épanouissement professionnel. Mais l'image du métier reste encore peu attractive et peu valorisée pour les jeunes et les demandeurs d'emploi.

Ce secteur joue un rôle d'intégration ou d'insertion/réinsertion d'une population peu qualifiée en lui donnant la possibilité d'accéder à l'emploi et à la formation, notamment en deuxième partie de carrière. Mais ces métiers sont confrontés à une usure professionnelle importante qui nécessite une véritable prise en compte de la pénibilité physique et des exigences émotionnelles, à l'instar des métiers où la relation à l'utilisateur est centrale et constitutive du travail.

Autre point de fragilité : un manque de perspectives et d'évolution professionnelle/parcours professionnalisant pour les intervenant-e-s à domicile. En dehors de l'ADVF de niveau 5 et du DEAES, le secteur n'a pas d'autres offres de formation qualifiante. Le diplôme d'aide-soignant-e, obtenu le plus souvent par la VAE, reste la principale

voie d'accès au secteur médico-social. Concernant l'encadrement, deux formations qualifiantes existent : chef de secteur de niveau 3, et la formation des dirigeants, de niveau 1, proposée par la FEDESAP et HEC.

Ces métiers en tension posent d'ores et déjà de réelles difficultés de recrutement et de fidélisation des salariés, alors que les perspectives de créations nettes d'emploi sont évaluées à 160 000 d'ici 2022 par la DARES. Les dirigeants et encadrants sont souvent très engagés dans leur structure mais doivent faire face à des contraintes et des relations de travail exigeantes. Le tout avec une très faible marge de manœuvre économique.

160 000

créations d'emploi d'ici 2022



« Il y a deux problèmes majeurs dans le secteur : le recrutement de personnes suffisamment qualifiées ou ayant le potentiel pour le devenir, et la mobilité ; nombre de candidat-e-s n'ont pas le permis ou pas de véhicule. »

Steeven Rodriguez,
Conseiller plateforme SAP91

LES PISTES D'ACTION

→ **Compenser le déficit d'image du secteur** et le besoin de valorisation du métier par une communication institutionnelle au niveau des demandeurs d'emploi, des usagers, des aidants... Comme le montre l'étude, c'est un métier où l'on peut trouver du sens, de la satisfaction au travail, de la reconnaissance et de l'autonomie.

→ **Continuer l'effort de professionnalisation**, dont les effets positifs sont manifestes. Mais il reste encore beaucoup à faire, dans ce secteur encore jeune et qui accueille un nombre important de salariés très peu qualifiés et souvent en deuxième partie de carrière. À ce titre, le travail du Cimap-Amadom (plateforme SAP des

Yvelines), lequel anime un pôle d'orientation professionnelle qui dirige les candidats vers les OSP après une session de sensibilisation et formation, est extrêmement utile.

→ **Étudier les possibilités d'évolution professionnelle**, avec l'identification de passerelles vers d'autres métiers qui ne sont pas encore clairement définies. Cela concerne les plus jeunes, qui peuvent s'engager dans ce secteur pour se professionnaliser, mais aussi les salariés, généralement plus âgés, dont la santé ne leur permet plus de continuer sur ce type d'emploi à court ou moyen terme (une intervenant-e sur trois dans cette étude).

→ **Poursuivre l'effort de prévention**, enjeu majeur pour le maintien dans l'emploi des plus âgés mais aussi des nouveaux entrants dans le métier. Il y a un point aveugle, encore mal maîtrisé : l'environnement de l'usager, potentiellement source de risques, qui nécessiterait une plus grande sensibilisation des usagers, des aidants et plus largement de leur entourage (*lire page suivante l'expérimentation menée dans la Creuse*).

→ **Sensibiliser et former les dirigeants et les encadrants à la prévention des risques psychosociaux**, notamment à la gestion des chocs émotionnels et des agressions, qui sont encore loin d'être pris suffisamment en compte.

→ **Trouver des marges de manœuvre économiques** : mutualisation de moyens ou de fonctions via des groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ). La fragilité économique des structures pèse en effet sur la capacité des dirigeants à investir dans la prévention, dans la formation et dans la qualité de vie au travail. Ce qui accroît les difficultés de recrutement et de fidélisation.

EXPÉRIMENTER ENSEMBLE POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'AVENIR

Face à ces besoins, qui ne pourront que s'accroître dans les années à venir, construire des partenariats sur les territoires s'impose.

FOCUS SUR L'EXPÉRIMENTATION CREUSOISE

Face à la complexité de la prévention des risques dans le secteur des SAP, l'Anact (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), la Cnamts (Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés) et la Cnav (Caisse nationale d'assurance vieillesse) ont décidé de conjuguer leurs compétences en faveur d'une meilleure qualité de vie au travail (QVT) et de la prévention des risques professionnels (PRP). Ce partenariat national a débouché sur la mise en place d'une expérimentation particulièrement novatrice dans la Creuse.

Après une phase de diagnostic auprès de quatre associations, l'Aract et la Carsat de la région Nouvelle-Aquitaine ont proposé la création d'une fonction centrale d'intermédiation partagée entre les associations. Cette fonction devait se situer à l'interface entre l'intervenant-e et le bénéficiaire.

Objectif : mieux agir sur l'organisation du travail et la prévention des risques en permettant au management de proximité et aux intervenant-e-s de mieux interagir avec l'utilisateur et son environnement (son domicile, les aidants...).

Lors de la restitution des travaux, ces associations se sont cependant montrées réticentes à l'idée de s'engager sur cette voie sans portage politique ni soutien économique. C'est dans ce contexte qu'une présentation du projet au Conseil départemental et à l'Unité territoriale (représentant la Direccte dans le département) de la Creuse a été organisée. Cet échange a initié la création d'un groupement d'employeurs portant la fonction d'intermédiation organisationnelle.

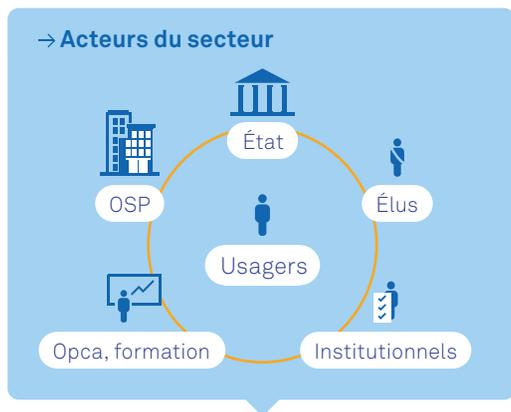
Cette fonction comprend :

- un préventeur chargé d'animer et de coordonner la politique de prévention des risques professionnels auprès des associations, en partenariat avec un ergothérapeute qui interviendra pour le bien-être des usagers et des intervenant-e-s ;
- la possibilité de mise en relation avec des artisans pouvant réaliser de petits travaux dans les logements (construction d'une rampe, travaux d'électricité,...) avec une potentielle aide à l'achat de matériel (lève-personne, par exemple) ;
- un appui à la GRH et au management.

« Il faut créer des pôles expérimentaux dans le cadre d'un partenariat large, incluant l'ensemble des acteurs régionaux et départementaux. »

Christian Allières, Directeur Aract Île-de-France

🔘 VERS DES PÔLES DE COMPÉTITIVITÉ ET D'EXPÉRIMENTATION SOCIALE ?



Secteur en tension, les SAP ont aussi devant eux la transformation numérique. Certes, il est trop tôt pour mesurer l'impact de la robotique ou de la domotique sur le travail et le métier. La numérisation a déjà fait son entrée via la télégestion et l'usage de smartphones ou de tablettes.

La mise en place de plateformes fait craindre à certains une « ubérisation » du secteur. D'autres voient la possibilité de mettre en œuvre des plateformes collaboratives avec, par exemple, des programmes ou des séquences pédagogiques sous forme de vidéos.

Face à cet avenir dont on ne maîtrise vraiment aujourd'hui ni les contours, ni la rapidité avec laquelle il va s'imposer, un travail du secteur sur lui-même est nécessaire pour améliorer son image, proposer des parcours de professionnalisation mais aussi une évolution salariale en rapport avec les qualifications obtenues, travailler à la réduction de la pénibilité autant physique que psycho-

sociale et ses coûteuses conséquences en termes de sinistralité.

Mais les structures seules sont-elles capables de s'adapter ? La multiplication des structures, notamment des micro-entreprises, témoigne de la vitalité du secteur. En revanche, cela interroge sur leur fragilité dans la mesure où l'on estime qu'il faut générer au moins 50 000 heures de chiffre d'affaires (soit 31 ETP) pour espérer équilibrer durablement son budget.

Les voies d'amélioration au niveau des structures sont réduites : la fusion, difficile à envisager pour des dirigeants attachés à leur entreprise, et la mutualisation, qui existe déjà sous forme de GEIQ, comme dans les Yvelines ou dans la Creuse, mais qui a nécessité dans ce cas un portage institutionnel fort du Conseil départemental, de la Carsat, de la Direccte et un appui de l'Aract.

Dans ce contexte à la fois prometteur et incertain, la mise en place de pôles expérimentaux pourrait être une voie pragmatique pour tester et évaluer de nouveaux dispositifs améliorant à la fois l'efficacité et l'efficience des politiques territoriales, la compétitivité des structures, la qualité de vie au travail des intervenant-e-s et de l'encadrement, et la qualité du service rendu aux usagers.

Ces pôles expérimentaux seraient créés dans le cadre d'un partenariat large, incluant l'ensemble des acteurs régionaux et départementaux, institutionnels, acteurs compétents sur les champs de la formation (Opca), ou sur les conditions de travail (Cramif, Aract).

