



Les enjeux influençant fortement les ressources humaines

LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU

Actions principalement mises en œuvre :

- Actions de l'établissement vers ses bénéficiaires : visites à domicile, mise en place d'un livret d'accueil des bénéficiaires, enquêtes de satisfaction,
- Actions auprès des agents : développement de la professionnalisation, organisation du remplacement des agents absents, mise en place de projets de service et évolution du management, évolution de l'organisation, rédaction du document unique.

LA FIDÉLISATION DES AGENTS (citée par 3 répondants sur 4)

Actions principalement mises en œuvre :

Développement de la formation, paiement du temps de déplacement comme temps de travail, accompagnement à la VAE, accompagnement à l'évolution professionnelle, attribution de primes sont les plus souvent citées. Les avantages sociaux sont occasionnellement cités.

LA PROFESSIONNALISATION (citée par 3 répondants sur 4)

Actions principalement mises en œuvre :

Développement de la formation, accompagnement à la VAE.

LES PROBLÉMATIQUES D'USURE PROFESSIONNELLE PHYSIQUE ET/OU PSYCHOLOGIQUE

(citées par 3 répondants sur 4)

Actions principalement mises en œuvre :

Formations spécifiquement conçues pour répondre à cet enjeu, groupes de parole, valorisation des agents et amélioration de la reconnaissance professionnelle, la rédaction du document unique. Les aménagements de postes, mobilité interne et reclassements, la rotation des équipes, l'achat de matériel adaptés ont été occasionnellement cités.

LA CONCURRENCE AVEC LE SECTEUR PRIVÉ (moins citée)

La moitié des collectivités ou établissements ayant répondu à cette question déclarent être en concurrence avec le secteur privé pour les prestations d'aide à la vie quotidienne, mais également pour les soins infirmiers à domicile, la télé-assistance et le portage de repas à domicile.



Des projets ?

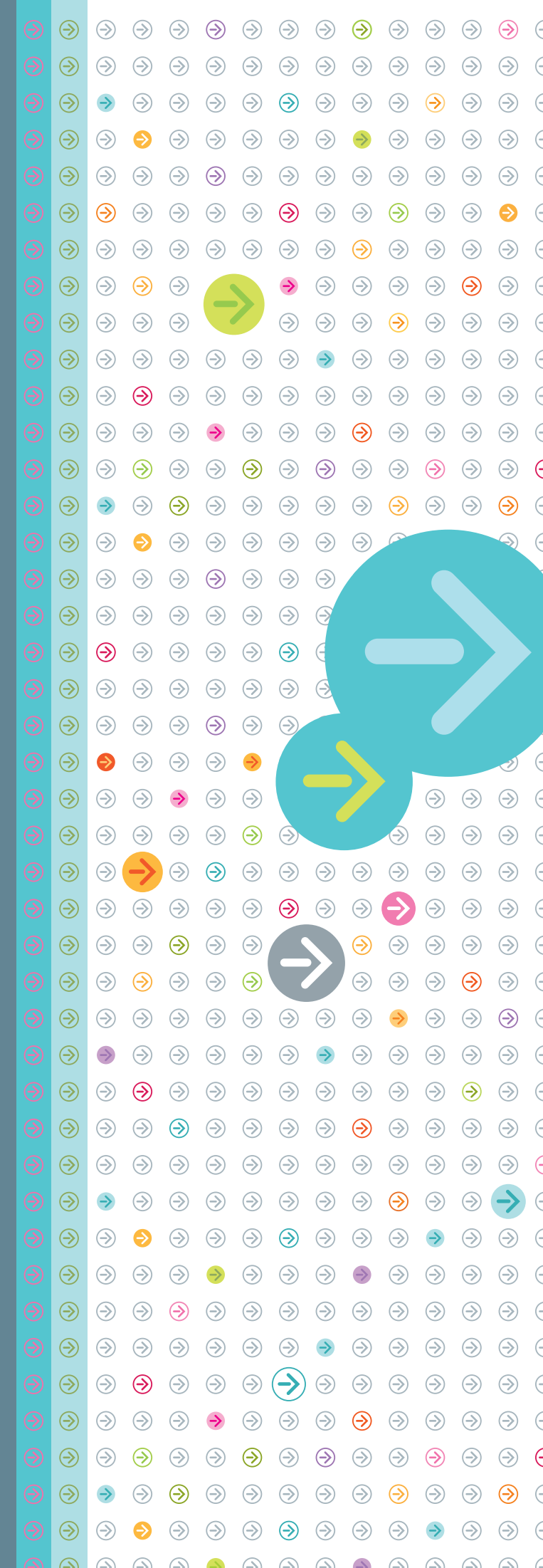
Certaines collectivités font part de projets concernant leurs prestations :

- Aucune n'annonce de projet de suppression de prestation ;
- Trois collectivités envisagent la délégation à une association ou à une entreprise ;
- Deux d'entre elles mentionnent pour l'une un projet nouveau de prestation de soins infirmiers à domicile et pour l'autre, une prestation de petits travaux ;
- Cinq collectivités prévoient de développer ou d'étendre leur activité, principalement pour l'aide ménagère et l'aide aux déplacements qui sont les prestations les plus demandées. Ces projets engendreront quelques embauches correspondant pour certaines à des recrutements potentiellement difficiles. La mise en place d'un

centre d'informations gérontologiques est également projetée, qui nécessitera le recrutement de 5 agents, sans que ces recrutements soient identifiés comme difficiles.

Au final, on observe qu'il est difficile d'avoir une vision prospective du secteur, même à court terme. S'il est certain que la demande de la population va croître, quelle sera la part des communes et des CCAS dans cette évolution ? Les enjeux en gestion des ressources humaines pour les collectivités et établissements publics concernés dépendent de la réponse qui sera apportée à cette question. Il est donc nécessaire de disposer d'une vision plus globale de l'évolution des services à la personne, prenant en compte la diversité des acteurs.

Avril 2009 - Etude réalisée par Bénédicte Rajot : service GPEEC - gpeec@cig929394.fr - Conception graphique : Atelier Maupoux - Mise en pages : E. Gourdin-Juin - Direction de la communication - Tous droits réservés.



LES SERVICES A DOMICILE :
quelles prestations pour quels enjeux en ressources humaines ?
(Enquête auprès de communes et de CCAS de la petite couronne)

Introduction

Cette synthèse présente les résultats issus de l'enquête sur les services à la personne réalisée par le CIG de juillet à septembre 2008 auprès des communes et CCAS des trois départements de la petite couronne.

Le champ de l'enquête est celui des prestations rendues au domicile des personnes, pour lesquelles des agents sont rémunérés par la collectivité.

La démarche vise à obtenir des informations aussi bien qualitatives que quantitative :

- Quelles prestations ?
- Combien d'agents ? Sur quels métiers ? Avec quelles caractéristiques ?
- Quels enjeux en ressources humaines ?
- Quelles actions RH mises en œuvre ?
- Des projets susceptibles d'entraîner des recrutements ?

Précisions méthodologiques

L'enquête a été conduite au moyen d'un questionnaire accessible rapidement sur Internet. Le questionnaire a été réalisé après une pré-enquête faite auprès de CCAS et de communes concernés par le domaine.

Cette enquête a été caractérisée par la difficulté d'obtenir des réponses des communes et des CCAS. Elle intervenait dans un contexte chargé pour eux. La relance a donc été volontairement limitée à un seul appel téléphonique. 17 collectivités ou établissements publics concernés par les services à domicile ont répondu à notre enquête.

Les données recueillies concernent 379 agents travaillant dans ce secteur. Les 61 prestations signalées dans les réponses des CCAS et des communes sont réalisées par 379 agents occupant 321,3 équivalents temps plein (ETP) auprès de 12 779 bénéficiaires. Les éléments recueillis ne prétendent donc pas rendre compte de manière exhaustive de la réalité du secteur ; ils présentent malgré tout un intérêt qualitatif certain.

Les prestations

Viennent en premier l'aide à la vie quotidienne (25 %), le portage des repas à domicile (25 %), puis la télé-assistance et l'aide aux déplacements. Sont également cités occasionnellement les soins infirmiers et les petits travaux. Il s'agit avant tout de prestations visant au maintien à domicile des personnes âgées et handicapées.

- Aide ménagère et courses,
- Portage des repas à domicile,
- Télé-assistance,
- Aide aux déplacements.

Les métiers concernés

Les collectivités ont indiqué les métiers exercés, selon leur propre terminologie.

SUR 346 AGENTS EXERÇANT DES MÉTIERS MÉDICO-SOCIAUX, ONT ÉTÉ PRÉCISÉS :

- 187 aides à domicile / aides ménagères,
- 83 agents sociaux,
- 26 auxiliaires de vie,
- 22 auxiliaires de soins,
- 10 infirmier(e)s,
- 7 aide-soignant(e)s,
- 5 accompagnateur (trice)s de personnes âgées,
- 4 assistant(e)s socio-éducatif(ve)s,
- 1 animatrice,
- 1 psychologue.

ON NOTE ÉGALEMENT QUELQUES MÉTIERS PLUS SPÉCIFIQUEMENT TECHNIQUES :

- 10 agents chargés du portage de repas,
- 1 chauffeur de transports en commun,
- 3 agents chargés des petits travaux,
- 1 agent de restauration.

Les agents des services à domicile

DES EFFECTIFS LE PLUS SOUVENT FÉMININS :

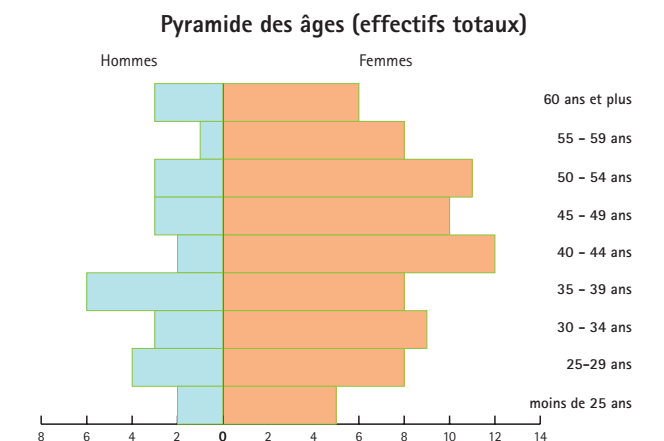
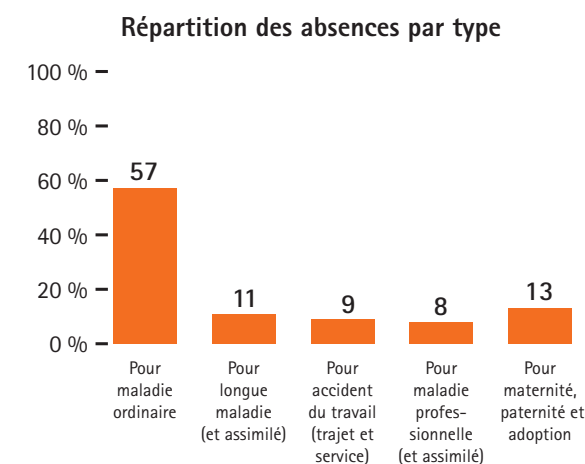
284 femmes sur 346 agents.

DES EFFECTIFS PLUS ÂGÉS QUE LA MOYENNE DES COLLECTIVITÉS :

- Moins de 10 % ont moins de 30 ans
- Plus d'un tiers ont plus de 50 ans.

DES EFFECTIFS DONT CERTAINS ONT BEAUCOUP D'ANCIENNETÉ :

plus d'1/4 des agents ont plus de 10 ans d'ancienneté, la moitié ont plus de 5 ans d'ancienneté.



DES AGENTS EN MOYENNE PEU DIPLÔMÉS : moins d'1/4 possèdent un diplôme spécialisé dans leur domaine d'activité. 1/3 n'ont aucun diplôme.

PLUS DE LA MOITIÉ DES AGENTS ONT BÉNÉFICIÉ DE FORMATION CONTINUE pour une durée de 2,2 jours en moyenne.

DES ABSENCES IMPORTANTES : 1/3 des agents ont été arrêtés pour raisons médicales au moins une fois en un an, avec une moyenne de 50 jours par agent. 60 % de ces absences correspondent à de la maladie ordinaire, 14 % à de la maternité, paternité et adoption et 11 % à des congés de longue maladie ou de longue durée.