



Les grands axes pour améliorer la Qualité de Vie au Travail dans le secteur de l'Aide à domicile

Secteur d'avenir avec le vieillissement structurel de notre population, le secteur de l'aide à domicile devra faire face à de nombreux enjeux s'il veut se développer pour répondre aux besoins croissants de notre société.

Force est de constater qu'aujourd'hui ce secteur souffre d'une mauvaise image avec comme symptômes les plus courants le turn-over, l'absentéisme, le désengagement dans le travail, les problèmes de santé (TMS, TPS, usure professionnelle, maintien dans l'emploi ...), les difficultés de recrutement avec comme conséquence des milliers de poste non pourvus et donc une impossibilité pour certaines structures de répondre à l'urgence sociale.

Les déterminants de cette « hémorragie » et de ce manque d'attractivité sont connus :

- Pénibilité physique, charge psychologique, isolement ...
- Qualité difficile à atteindre, notamment à cause d'un manque de moyens matériels et d'un soutien managérial défaillant voire absent
- Difficultés de recrutement et fidélisation du personnel
- Conciliation vie professionnelle – vie personnelle (horaires atypiques)
- Pénibilité – « soutenabilité » et charge de travail (horaires, rythmes, pénibilité physique)
- Parcours professionnels (absence d'évolution professionnelle, de formation)
- Rémunération peu attractive et évolutive
- Image du métier peu valorisée
- ...

bref une image de qualité de vie au travail qui ne donne pas envie à des jeunes (et moins jeunes !) de s'engager dans cette voie professionnelle.

Le métier d'aide à domicile, nomade par essence, a de particulier qu'il s'exerce en général aux domiciles de plusieurs bénéficiaires. De ce fait, intervenant dans une sphère privée, l'employeur du professionnel a juridiquement moins de marge de manœuvre pour agir sur l'environnement de travail direct de son salarié. Ainsi, il n'est pas rare de trouver des situations de travail totalement irrespectueuses des conditions de travail à laquelle tout professionnel quel qu'il soit a droit : environnement malsain, maltraitance physique et morale, harcèlement, abus de l'entourage du bénéficiaire etc....

Si la structure ne permet pas à son salarié de s'exprimer et de partager les difficultés qu'il peut rencontrer dans l'exercice de son activité, celui-ci va inévitablement développer des troubles psycho-sociaux qui, faute d'actions correctives, pourront le pousser à la démission.

Quelles axes d'amélioration et actions concrètes peuvent être mises en place par l'employeur pour améliorer la QVT de l'aide à domicile ?

Créer des espaces d'expression individuel et collectif

Un des axes essentiels à développer dans le secteur de l'aide à domicile est de permettre l'expression individuelle et collective via la mise en place d'espaces formels de paroles : un espace formel structuré, cadré, animé ... qui, au-delà de l'expression et de la libération de la parole, fondement même de la QVT, devra se donner comme obligation de résultat de trouver des solutions aux situations problèmes rencontrées sur le terrain.

Renforcer et accompagner le management de proximité

Cet axe d'amélioration doit reposer sur une bonne organisation managériale avec une attention toute particulière pour le management de proximité (ceux qu'on appelle les responsables de secteur, managers directs des aides à domicile), relai essentiel entre le bénéficiaire et l'aide à domicile.

Ces managers doivent être accompagnés (et outillés !) dans la dimension managériale de leur fonction. Force est de constater que bien souvent, par faute de temps (et de compétences !) la dimension administrative du poste prime au détriment du suivi et de l'animation des équipes.

Il incombe au secteur de l'aide à domicile et aux financeurs de créer les conditions (définition d'un ratio d'encadrement soutenable) pour que le responsable de secteur puisse assumer pleinement son rôle de manager avec une véritable marge de manœuvre.

Améliorer l'image du secteur et valoriser le métier

Comme évoqué précédemment, un autre axe essentiel à améliorer est celui de l'image et donc de l'attractivité du secteur. Le métier d'aide à domicile, oh combien utile pour notre société, souffre d'une image collective peu reluisante, renforcée par les faibles niveaux de rémunération qui sont appliqués dans le secteur. Métier bien souvent associé à l'échec scolaire, choisi « par défaut ».

Si on veut attirer « les talents » dans ce secteur qui souffre cruellement de « volontaires », il faut redorer et valoriser le métier d'aide à domicile avec une rémunération qui soit attractive et évolutive. Il faut donner la possibilité aux personnes qui s'engagent, et qui ont de réelles appétences pour le métier, de construire un véritable parcours professionnel avec de la formation et un plan de carrière.

Même si le cadre d'exercice du métier d'aide à domicile s'est globalement amélioré avec notamment la mise en place de conventions collectives de branche, beaucoup de choses restent à faire et les employeurs (et financeurs !) devront porter une attention particulière à la dimension QVT dans ce secteur d'activité que l'on sait d'avenir car de pourvoyeur d'emplois de façon exponentielle.