

“opinionway pour 

Avec le soutien de



Etude auprès des directeurs & directrices des structures du réseau

4^{ème} édition

Conférence de presse du 9 mars 2023



ESOMAR²³
Corporate



“ La méthodologie de l'enquête



Questionnaire de
l'enquête



Echantillon de **131 directeurs de structures adhérentes à l'UNA**, issu d'une base de 630 adhérents.

Un nombre de participants inférieur aux précédentes éditions qui peut s'expliquer notamment par les difficultés pour les directeurs de trouver du temps pour répondre à l'enquête durant la période (fin d'année 2022 et début d'année 2023).



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview). Une relance également a été effectuée par téléphone auprès des structures non répondantes.



Les interviews ont été réalisées **du 25 octobre 2022 au 10 janvier 2023**.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 3,7 à 7,9 points au plus pour un échantillon de 131 répondants.



Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour UNA »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

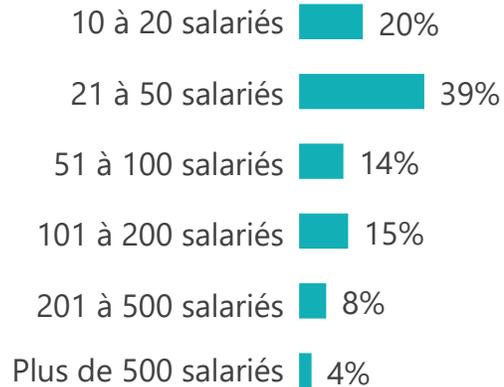


Profil des structures interrogées

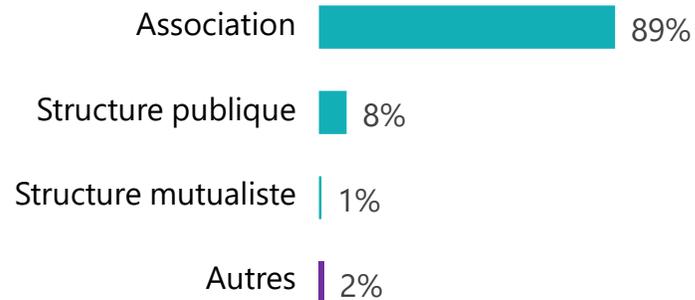


131 directeurs des structures
adhérentes à l'UNA

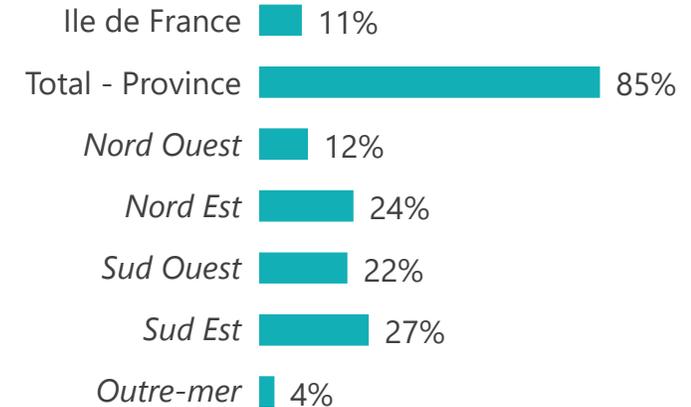
Taille de la structure



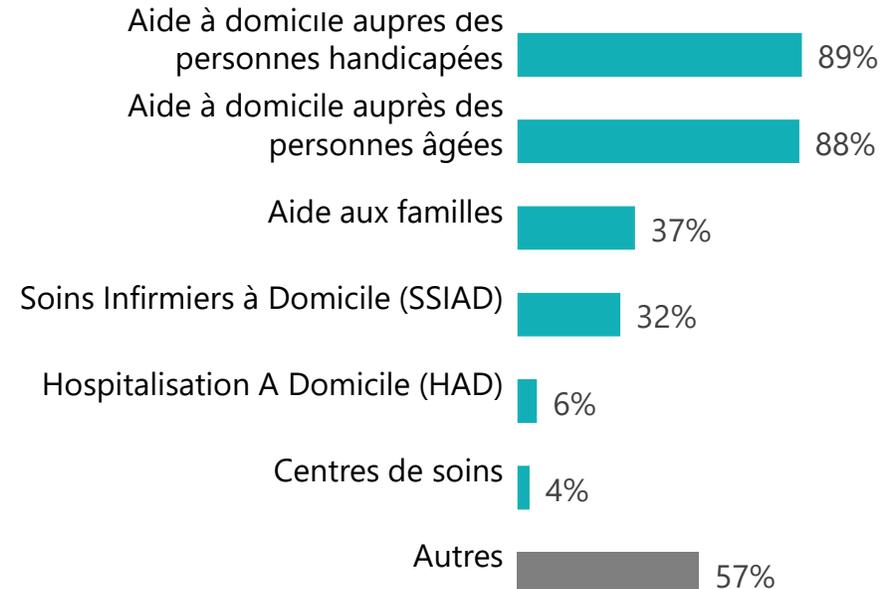
Type de structure



Région



Les services proposés par la structure





01

Les structures ne gagnent pas
en capacité de prises en charge

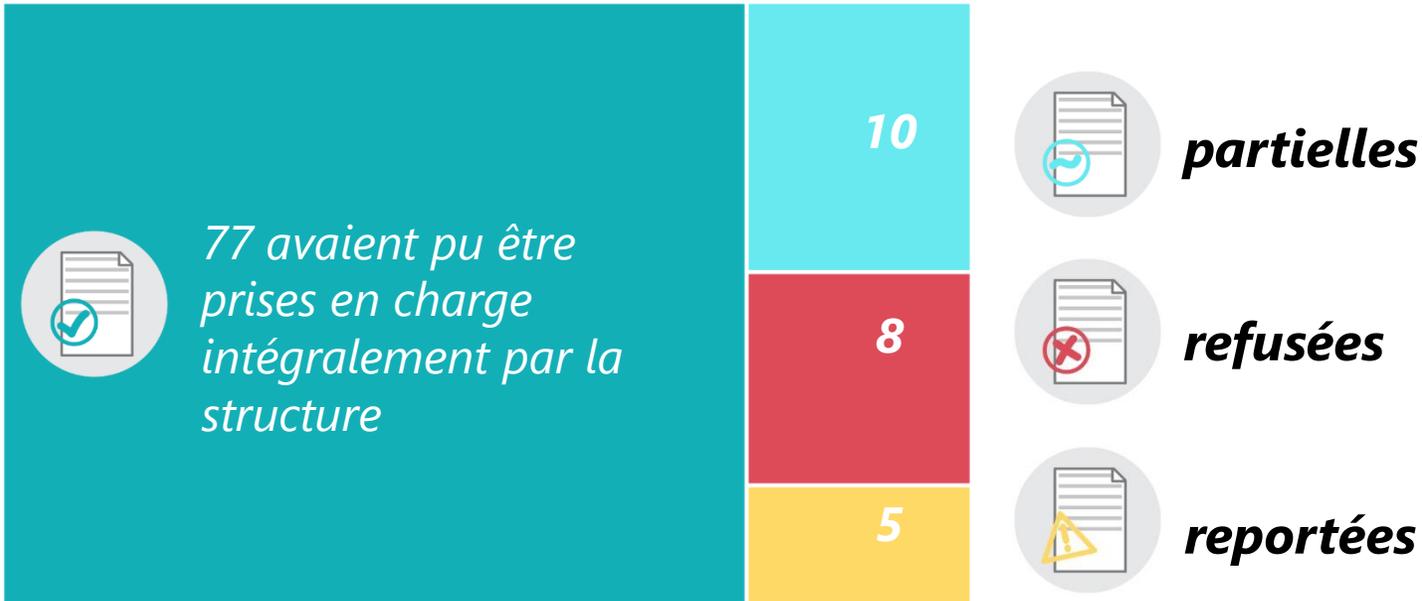


Un nombre de refus en hausse : en 2022, c'est 1 demande sur 10 qui a été refusée, et plus d'une demande sur 4 qui n'a pas pu être prise en charge intégralement par la structure.

Q2. Sur l'année 2021, en prenant en compte la totalité de vos demandes...
 Q3. Et en 2022, en prenant en compte la totalité de vos demandes reçues...
 Base: Ensemble (131)



Sur 100 demandes...





3 structures sur 4 connaissent des difficultés de prises en charge des dossiers.

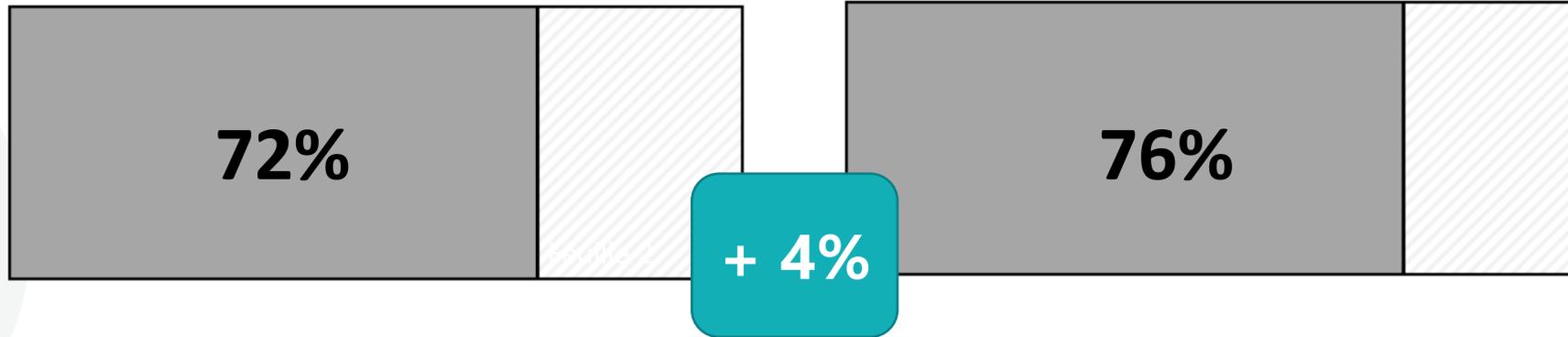
Q2. Sur l'année 2021, en prenant en compte la totalité de vos demandes...
Q3. Et en 2022, en prenant en compte la totalité de vos demandes reçues...
Base: Ensemble (131)



Sur 100 structures, **72** déclarent qu'au moins une demande n'a pas pu être prise en charge intégralement en 2021.



Sur 100 structures, **76** déclarent qu'au moins une demande n'a pas pu être prise en charge intégralement en 2022.



Rappel des tendances d'évolution des éditions précédentes

2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
+4%	+3%	+8%	Pas d'enquête	+4%



7 directeurs sur 10 constatent des ruptures dans la prise en charge. Concernant les refus, le manque de personnel est la cause principale, voire unique pour près de la moitié des directeurs.

Q5A. En 2021, en prenant en compte la totalité des prises en charge, combien ont subi des ruptures dans la continuité de la prise en charge (réduction ou interruption) ?
Q5B. Et en 2022, en prenant en compte la totalité des prises en charge, combien ont subi des ruptures dans la continuité de la prise en charge (réduction ou interruption) ?

Base: Ensemble (131)

Q6A. En 2021, en prenant en compte la totalité de vos demandes refusées, combien l'ont été en raison d'un manque de personnel ?

Q6B. En 2022, en prenant en compte la totalité de vos demandes refusées, combien l'ont été en raison d'un manque de personnel ?

Base : ont déclaré que le pourcentage de demandes refusées est supérieur à 0% (77)



Au moins une rupture : **70%**

71%

Au moins un refus par manque de personnel : **94%**

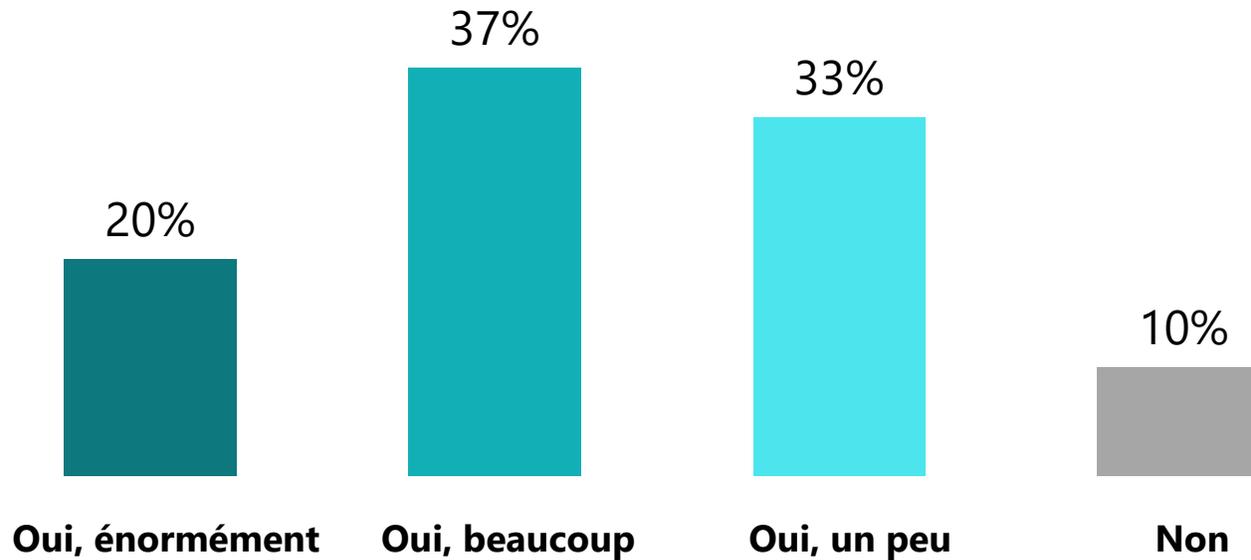
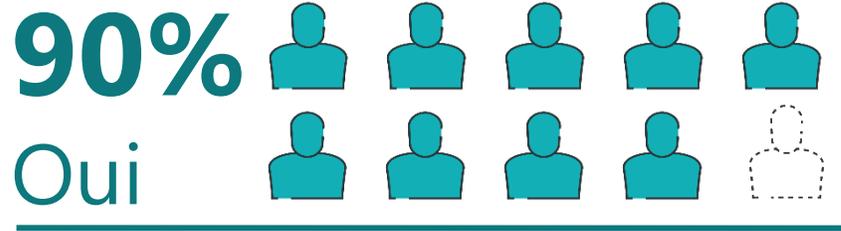
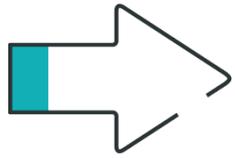
95%



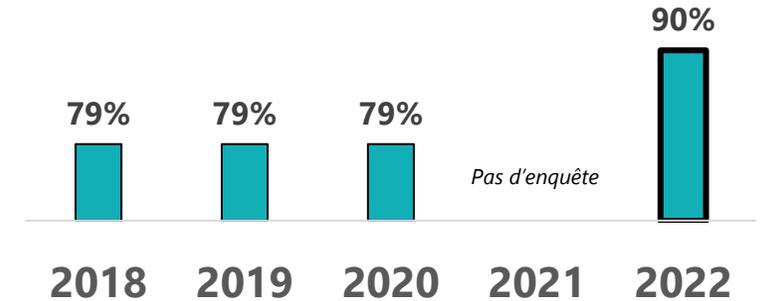
Une année 2022 difficile pour le secteur de l'aide à domicile : 9 directeurs sur 10 déclarent que la situation s'est dégradée par rapport à 2021 et plus de la moitié qu'elle s'est beaucoup dégradée.

Q4. Selon vous, la situation de prise en charge en 2022 s'est-elle dégradée par rapport à 2021 ?

Base: Ensemble (131)



Rappel du résultat des éditions précédentes





02

Des difficultés au quotidien pour prendre en charge les demandes, accentuées par des problèmes de recrutement toujours importants



Une concurrence de plus en plus forte entre les établissements, pour les personnels qualifiés et non-qualifiés.

Q7B. En 2022, avez-vous constaté des départs de salariés au sein de votre structure vers les établissements (EHPAD, CHU, etc.) ou pour un changement d'activité professionnelle ?

Base: aide à domicile personnes âgées, domicile personnes à handicapées ou aux familles (122)

Q7C. Si oui, quel pourcentage de personnels d'intervention a quitté votre structure courant 2021 ?

Base : ont constaté des départs de salariés vers les établissements (EHPAD, CHU, etc.) (86)

70%

des structures ont constaté des départs vers d'autres établissements ou pour un changement d'activité professionnelle



Plus de 100 salariés : **97%**
SSIAD : **94%**

Dans **89%** de ces structures, il y a au moins un départ de personnel d'intervention **non qualifié**
(92% en 2020)

Dans **92%** de ces structures, il y a au moins un départ de personnel d'intervention **qualifié**
(85% en 2020)



De nombreuses structures sont touchées aussi par le départ d'aides-soignants et dans une moindre mesure d'infirmiers.

Q7D. En 2022, avez-vous constaté des départs de salariés au sein de votre structure vers d'autres organismes (ex : EHPAD, CHU, autre structure du domicile, etc.) ou pour un changement d'activité professionnelle ? Base: offrent le service de SSIAD, HAD ou centre de soins (47*)

Q7E. Si oui, quel pourcentage d'aides-soignants et d'infirmiers ont quitté votre structure vers d'autres structures (EHPAD, CHU, etc.) ou pour un changement d'activité professionnelle ?

Base : ont constaté des départs de salariés vers les établissements (EHPAD, CHU, autre structure du domicile, etc.) (40*)

85%

des structures ont constaté des départs vers d'autres organismes ou pour un changement d'activité professionnelle



Dans **82%** de ces structures, il y a au moins un départ d'**aide-soignant**
(82% en 2020)

Dans **40%** de ces structures, il y a au moins un départ d'**infirmier**
(51% en 2020)



La quasi-totalité des structures ont ouvert des postes en 2022.

Q9A. Sur l'année 2022, combien de postes au total avez-vous ouvert au recrutement (nouveau ou remplacement) pour les fonctions dites support ? *Base:*

Q9B. Et finalement dans votre structure, combien de postes restent vacants à ce jour pour les fonctions dites support ?

Q10A. Sur l'année 2022, combien de postes au total avez-vous ouvert au recrutement (nouveau ou remplacement) pour les fonctions dites 'd'intervention' ?

Q10B. Et finalement dans votre structure, combien de postes restent vacants à ce jour pour les fonctions dites d'intervention ?

Ensemble (131)



98% des structures ont ouvert au moins un poste au recrutement pour les fonctions d'intervention ou des fonctions de support

95%

Des structures pour des fonctions d'intervention

60%

Des structures pour des fonctions de support



Dans les métiers d'intervention, les structures ont surtout besoin d'auxiliaires de vie / AES, qui représentent 7 postes nécessaires sur 11 en moyenne, tous métiers confondus.

Q10C. Et dans cette filière intervention, quels sont vos besoins en recrutement actuels sur les métiers suivants (nombre de postes en ETP) :
Base: Ensemble (131)

Moyenne de postes à créer pour une structure

Auxiliaire de vie	7,4
Aide-soignant·e	1,5
Infirmier·e à domicile	0,2
TISF	0,3
Responsable de secteur	0,1
Autres	1,9

Soit 11,4 postes en moyenne à créer dans la filière intervention

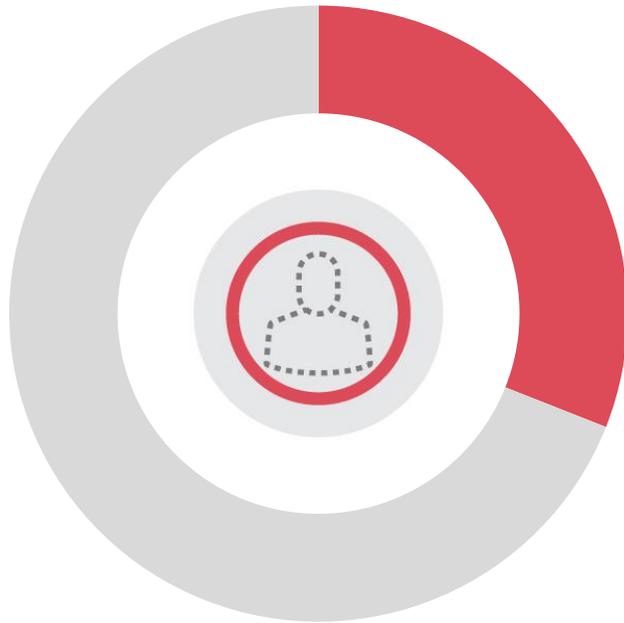
sur 131 structures = 1493 postes



Au final, en 2022, 1 recrutement sur 2 n'a pas abouti. Une proportion en constante augmentation.

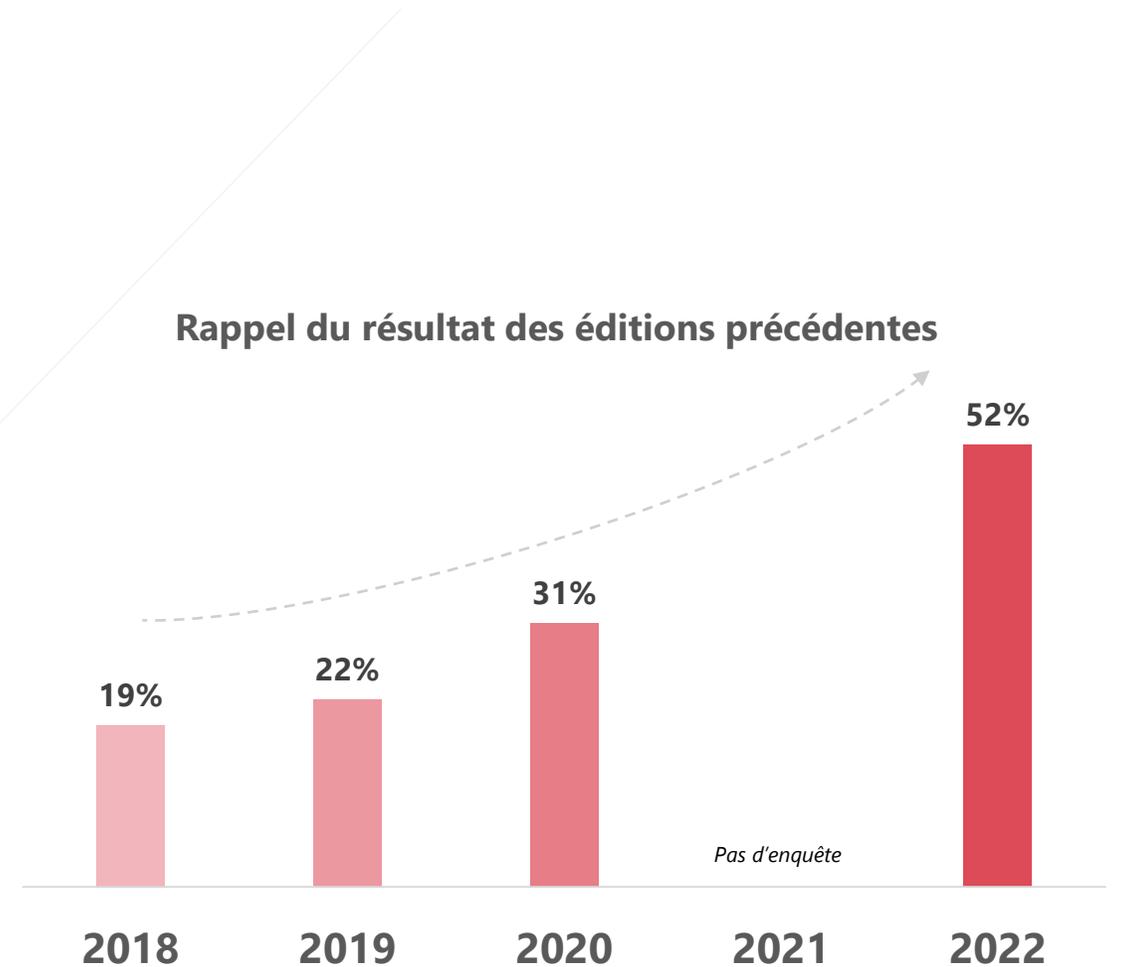
Q11. Parmi les offres d'emplois diffusées par votre structure en 2022, combien ont reçu des candidatures ?

Base : Structures ayant pu estimer le nombre de postes ouverts en 2020 et encore vacants aujourd'hui (109)



52%

de postes ouverts
mais non pourvus
en 2022





03

Des conditions de travail délicates, et des salaires trop faibles qui traduisent un manque de considération du secteur de l'aide à domicile



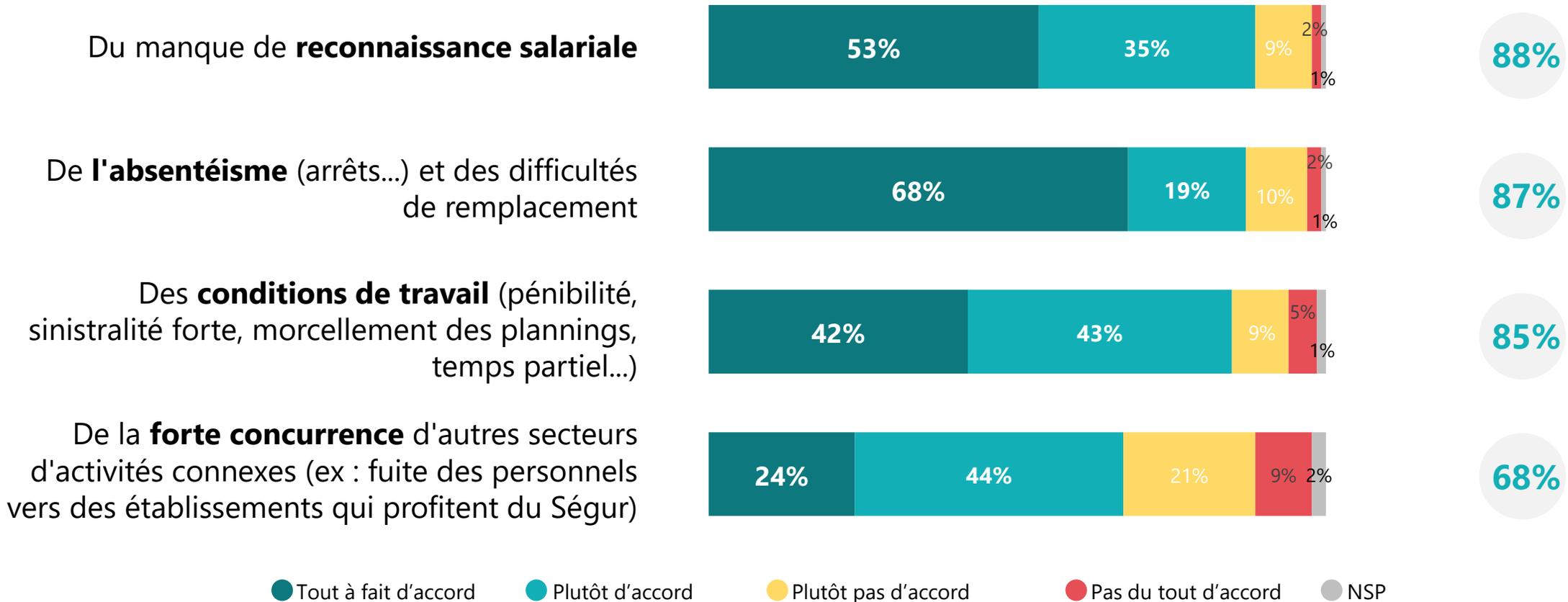
On constate que le manque de reconnaissance salariale, associé aux conditions de travail, renforcent toujours les difficultés de recrutement. L'absentéisme est un problème majeur car il devient très difficile de remplacer correctement les personnes en arrêt.

Q7A. Dans quelle mesure pensez-vous que les éléments cités ci-après, accentuent les difficultés de recrutement que vous rencontrez ?

Base: Ensemble (131)

Les difficultés de recrutement augmentent du fait...

D'accord





Des candidatures qui ne sont pas adaptées à la profession et des contraintes du métier (salaire, horaires, concurrence) qui compliquent le recrutement de nouveaux salariés.

Q16. Quelles sont les difficultés rencontrées par votre structure en matière de recrutement, qui n'ont pas été abordées dans le cadre de ce questionnaire et que vous souhaiteriez porter à la connaissance d'UNA ?

Base: Ensemble (131) – question ouverte

24%

Le manque de candidatures adaptées

Candidats non qualifiés/diplômés, pas de candidatures, motivation...

18%

Le contrat, les horaires

Contrainte de mobilité, éloignement, obligation vaccinale...

11%

Le métier

Métier non reconnu, mauvaises conditions de travail...

7%

Le salaire

Non attractif, frais kilométriques non remboursés...

5%

Les difficultés de la structure

Concurrence forte, manque de budget...

19%

Rien

26%

Ne sait pas



Pour pallier ces difficultés, les directeurs mettent en place plus de souplesse dans l'organisation du travail, et essayent de modifier leurs communications et leurs recrutements pour attirer de nouveaux candidats.

Q12. Parmi les actions suivantes, lesquelles avez-vous mises en place dans votre structure pour faire face aux difficultés de recrutement et palier les tensions qui peuvent en découler ?

Base: Ensemble (131) - Plusieurs réponses possible, total supérieur à 100%





04

Réformer le quotidien des acteurs du métier permettrait d'attirer de nouveaux profils, et d'améliorer voire d'augmenter les prises en charge des bénéficiaires



Améliorer la qualité de vie au travail, augmenter la tarification des actes, et mieux prendre en charge les déplacements, sont les 3 principaux leviers des directeurs pour rendre les métiers du secteur plus attractifs.

Q8. A votre avis, quelles solutions devraient être mobilisées pour remédier à cette situation de non-attractivité des métiers du domicile ?

Base: Ensemble (131)

TOP 3

Une meilleure prise en charge des indemnités kilométriques

94%

des directeurs sont D'ACCORD avec cette affirmation
(68% sont tout à fait d'accord)

L'amélioration de la qualité de vie au travail

96%

des directeurs sont D'ACCORD avec cette affirmation
(60% sont tout à fait d'accord)

Une meilleure tarification des services d'aide à domicile

93%

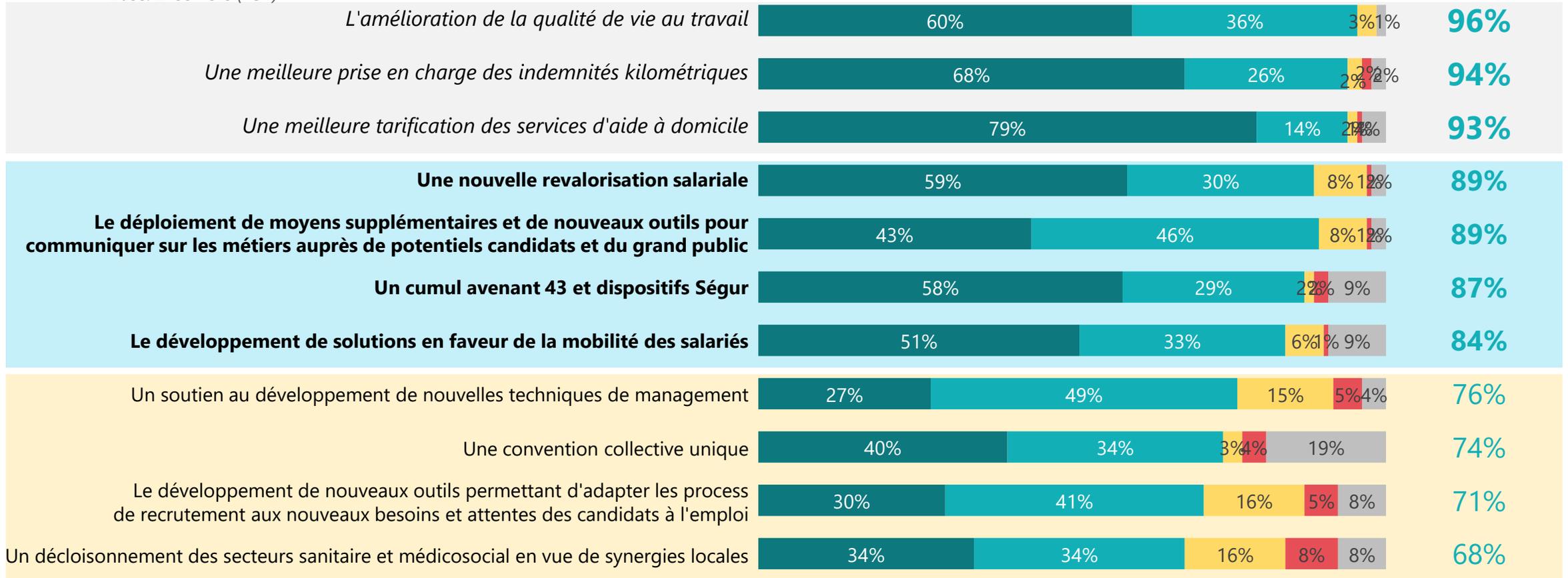
des directeurs sont D'ACCORD avec cette affirmation
(79% sont tout à fait d'accord)



Outre les points précédemment cités, la revalorisation salariale et l'amélioration de la communication sur les métiers sont d'autres leviers plébiscités. Enfin, 87% des directeurs sont favorables au cumul de l'avenant 43 et des dispositifs Ségur.

Q8. A votre avis, quelles solutions devraient être mobilisées pour remédier à cette situation de non-attractivité des métiers du domicile ?
Base: Ensemble (131)

D'accord



● Tout à fait d'accord ● Plutôt d'accord ● Plutôt pas d'accord ● Pas du tout d'accord ● NSP



Les chiffres à retenir

▶ Un contexte toujours difficile

- ▶ 90% des directeurs affirment de la situation s'est aggravée en 2022
- ▶ 1 demande sur 10 a dû être refusée
- ▶ 1 demande sur 4 n'a pas pu être prise en charge intégralement (refus, prise en charge partielle ou interruption)

▶ Des besoins en recrutement

- ▶ 98% ont ouvert des postes au recrutement en 2022
- ▶ Mais sur les postes ouverts, 1 poste sur 2 n'a pu être pourvu
- ▶ En moyenne par établissement, 11 postes sont à pourvoir dans la filière intervention

▶ Des départs de personnel

- ▶ 70% des structures ont constaté des départs (personnels d'intervention qualifiés et non-qualifiés)
- ▶ 85% des services de soins ont constaté des départs (infirmiers et aides-soignants)

▶ Comment expliquer ces difficultés ?

- ▶ Le manque de reconnaissance salariale (88%)
- ▶ L'absentéisme et les difficultés de remplacement (87%)
- ▶ Les conditions de travail (85%)

▶ Les solutions mises en place dans les structures

- ▶ Un assouplissement des horaires de travail / des plannings (56%)
- ▶ Le développement de communications sur les réseaux sociaux (56%)
- ▶ Le recours à de nouveaux profils (42%)

▶ Quels sont les demandes des directeurs ?

- ▶ Des politiques d'amélioration de la qualité de vie au travail (96%)
- ▶ Une meilleure prise en charge des indemnités kilométriques (94%)
- ▶ Une meilleure tarification des services à domicile (93%)



RESTONS CONNECTÉS !

www.opinion-way.com



Envie d'aller plus loin ?

Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre

[newsletter !](#)

“*opinion*way”

15 place de la République
75003 Paris

PARIS
CASABLANCA
ALGER
VARSOVIE
ABIDJAN

Vos contacts

Julien Raveglia

Chef de projet

Tel. +33 1 81 81 83 13

jraveglia@opinion-way.com

Christine Pujol

Directrice Adjointe

Département Marketing

Tel. +33 7 76 91 19 23

cpujol@opinion-way.com