Observatoire Régional de la Santé

ENQUETE AUPRES DES INTERVENANTS A DOMICILE (IAD) DE LA CREUSE

COMITÉ DE PILOTAGE

Un comité de pilotage s'est réuni plusieurs fois au cours du projet. Les organismes suivants y ont été représentés :

- 5 services à domicile de la Creuse : ADEC, AGARDOM, Label Vie, ALIAD UNA, ASSIF
- Conseil départemental de la Creuse
- Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine
- ARACT Nouvelle-Aquitaine.

LEXIQUE

AAD : Aide à domicile
EPI : Equipements de protection individuelle
IAD : Intervenants à domicile

AUTEUR(E)S

Julie DEBARRE (ORS NA)

REMERCIEMENTS

- A tous les intervenants à domicile qui ont répondu à l'enquête ;
- Aux référents enquête au sein des services ;
- Aux membres du Copil pour leur disponibilité et leur implication ;
- Aux 5 services d'aide à domicile de la Creuse.

CONTEXTE

Dans le cadre de la mise en place du complément qualité en faveur des services d'aide à domicile de La Creuse, avec l'impulsion du Conseil départemental de la Creuse, les employeurs ont demandé à participer à une étude départementale visant à disposer d'indicateurs sur les conditions de travail, les conditions de vie et les besoins des salariés du secteur de l'AAD de leur territoire. Cette opération pourrait être reconduite pour mesurer en quoi le complément qualité a servi de levier sur les conditions de travail ressenties par les salariés.
En Creuse, 5 services d'aide à domicile exercent sur le territoire totalisant 600 intervenants à domicile.

OBJECTIFS

Cette enquête vise à réaliser un état des lieux de la filière d'aide à domicile de la Creuse, notamment sur les difficultés et les conditions d'exercice. Elle comprend plusieurs finalités :
- La possibilité pour un service d'AAD de comparer les différents indicateurs, si les effectifs le permettent, avec ceux de la moyenne départementale
- La comparaison en tendance des différents indicateurs entre le niveau départemental et le niveau régional *(via* les résultats de l'enquête régionale 2020).

Cette plaquette est la synthèse descriptive des principaux indicateurs de cette enquête ainsi que des comparaisons significatives.

L'enquête auprès des salariés de l'AAD de Nouvelle-Aquitaine de 2020 [1]

A la demande de la Région Nouvelle-Aquitaine, l'ORS Nouvelle-Aquitaine avait déjà organisé une vaste enquête régionale auprès de 1 671 salariés du secteur de l'AAD. Une partie de ces éléments méthodologiques ont été utilisés dans l'enquête départementale 2023, rendant certains résultats comparables.

Septembre 2023

RÉSULTATS

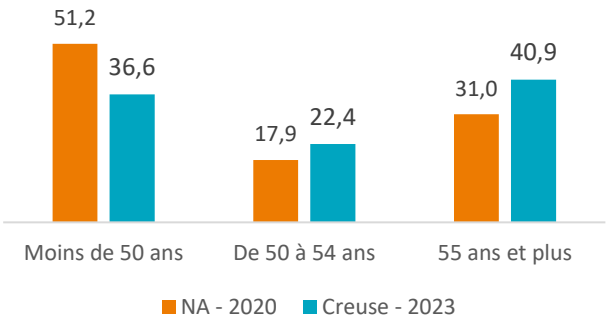
> Plus d'un intervenant sur deux a participé à l'enquête

L'enquête par auto-questionnaire a eu lieu entre **février et mars 2023** auprès des 604 intervenants à domicile des 5 services d'aide à domicile du département de la Creuse. Au final, 313 ont participé à l'enquête, soit **un taux de participation de 51,8 %**, variable de 45 % à 60 % selon les services. Après un contrôle sur la qualité des réponses, 10 questionnaires ont été supprimés, soit un **échantillon analysé de 303 questionnaires**.

> Caractéristiques personnelles et professionnelles des intervenants

- Les intervenants à domicile de la Creuse sont plus âgés que ceux de l'enquête 2020 au niveau régional. Ils ont également une ancienneté plus élevée : ainsi **39 %** ont une ancienneté de 15 ans et plus (*vs* 21 % en 2020 en Nouvelle-Aquitaine).
- **Un tiers** vit seul, **8 %** dans une famille monoparentale et 38 % ont au moins un enfant.
- Au moment de l'enquête, **85 % des intervenants** travaillaient tandis que 9 % étaient en congé ou en repos et 7 % en arrêt maladie. Près des 2/3 des IAD exerçaient en milieu rural.
- Les intervenants à domicile sont **95 %** à être en CDI. Plus de la moitié sont des employés de degré 2.

Répartition des IAD selon l'âge (en %)



Sources : Enquête AAD Creuse 2023, Enquête AAD 2020
Exploitation ORS NA

> Conditions de travail, contraintes et risques professionnels

Horaires et temps de travail

- **Plus d'un tiers** des IAD font 35 heures et plus et 80 % travaillent 5 jours par semaine. Cette proportion est différente selon la taille des services. Ainsi, 92 % des services de moins de 100 salariés travaillent 5 jours par semaine tandis que cette proportion est de 75 % pour les plus gros services. Les trois quarts des salariés travaillent le dimanche au moins une fois par mois. Par rapport à 2020, ces proportions sont en augmentation.
- **Plus de la moitié** des salariés déclarent avoir les mêmes horaires tous les jours tandis que 5 % ont une amplitude horaire de plus de 11 heure dans une journée.
- **Près de 3 IAD sur 10** déclarent avoir plus d'une heure de coupure par jour (hors temps de repas), cette proportion est en baisse par rapport à 2020 (39 % en Creuse et 52 % en Nouvelle-Aquitaine).

Contraintes temporelles et organisationnelles

	Enquête Creuse 2023	Evolution 2020
35 heures et +	38,4 %	↗ 20,2
5 jours travaillés	79,4 %	↗ 65,0
Travail le dimanche	76,2 %	↗ 71,2
Avoir les mêmes horaires tous les jours	50,3 %	ns
Amplitudes horaires >11h/jour	5,4 %	nd
Avoir des coupures de plus d'1h/jour (hors pause déjeuner)	30,1 %	↘ 52,2 (NA) ↘ 39,3 (dep)

Sources : Enquête AAD Creuse 2023, Enquête AAD 2020 Exploitation ORS NA
nd : donnée non disponible en 2020
ns : différence non significative avec 2020

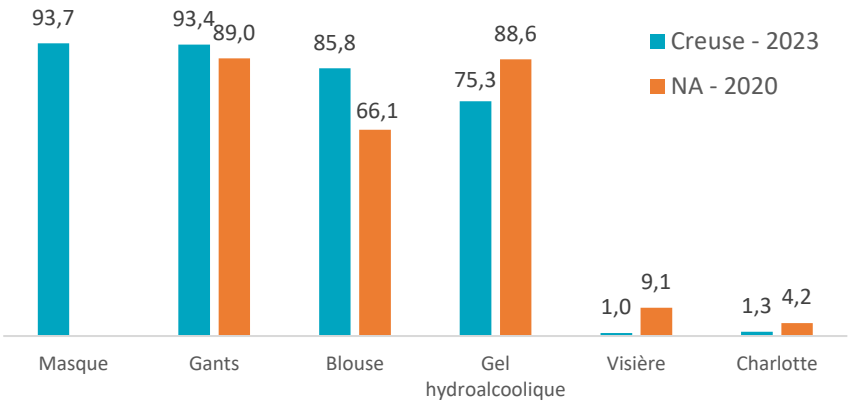
Trajets : temps et distance parcourus

- Au cours d'une journée type, **31 %** des IAD déclarent consacrer plus de 1h30 aux **trajets professionnels.**
- Une **distance** de 60 km et plus est parcourue pour **18 %** des IAD. Cette proportion est différente selon le type de service : 29 % des services de moins de 100 salariés et 15 % pour les plus gros services.

Equipements et matériels

- Près de **8 IAD sur 10** déclarent disposer toujours ou souvent des **moyens matériels suffisants** (aspirateurs, détergents) tandis que près des trois quarts estiment avoir à disposition suffisamment d'**aides techniques adaptées** (lit médicalisé, déambulateur). En 2020, ces deux questions étaient regroupées en une seule et représentaient une proportion de 85 %.
- **82 % des IAD** jugent avoir suffisamment **d'équipements de protection individuelle** (EPI). Cette proportion est en augmentation par rapport à 2020 (59 %). Les équipements les plus fréquemment cités sont le masque (94 %), les gants (93 %) suivi de la blouse (86 %). Concernant ce dernier, la proportion est différente selon le type de service : 71 % pour les services de moins de 100 salariés à 91 % pour les plus gros services.
- Les **trois quarts** des salariés considèrent être suffisamment **formé** à leurs utilisations. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2020 (84 %).

Matériels et équipements utilisés le plus souvent selon les IAD (en %)



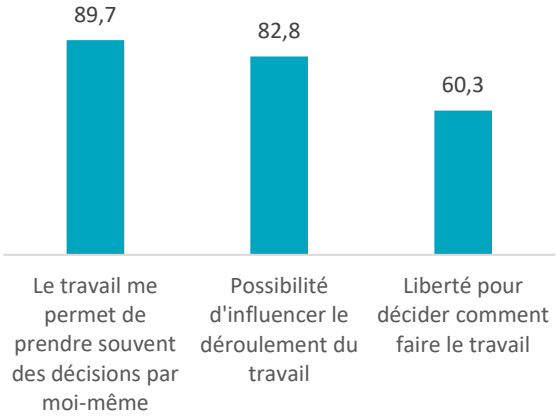
Sources : Enquête AAD Creuse 2023, Enquête AAD 2020 Exploitation ORS NA
Note : seules les réponses avec des différences significatives entre 2020 et 2023 sont indiquées ici. Ainsi, la proportion de ceux qui ont cités le masque est semblable entre 2023 et 2020.

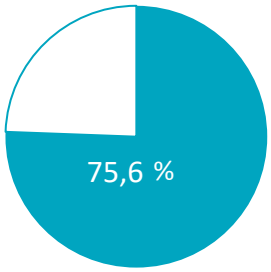
Des réponses impactées par la pandémie en 2020

Pour rappel, l'enquête de 2020 a eu lieu juste après le 2ème confinement. Ces questions sur les EPI sont directement impactées par ce contexte, notamment la diminution de l'utilisation de gel hydroalcoolique et de la visière mais également la forte proportion de salarié se déclarant suffisamment formé à l'utilisation des EPI en 2020.

Autonomie décisionnelle et soutien

Proportion d'IAD en accord avec ces affirmations (en %)





des intervenants à domicile considèrent être suffisamment soutenu(e) par son service

Source : Enquête AAD Creuse 2023 Exploitation ORS NA

Avoir les moyens d'effectuer un travail de qualité

- Près de **7 salariés sur 10** considèrent que les **objectifs et les consignes sont clairement définis**.
- **73 %** des IAD déclarent bénéficier de **formations et d'informations suffisantes** pour effectuer un travail de qualité. Cette proportion est en augmentation par rapport à 2020 et représentait 59 % des IAD de la Creuse au moment de la première enquête.

Gestion du planning

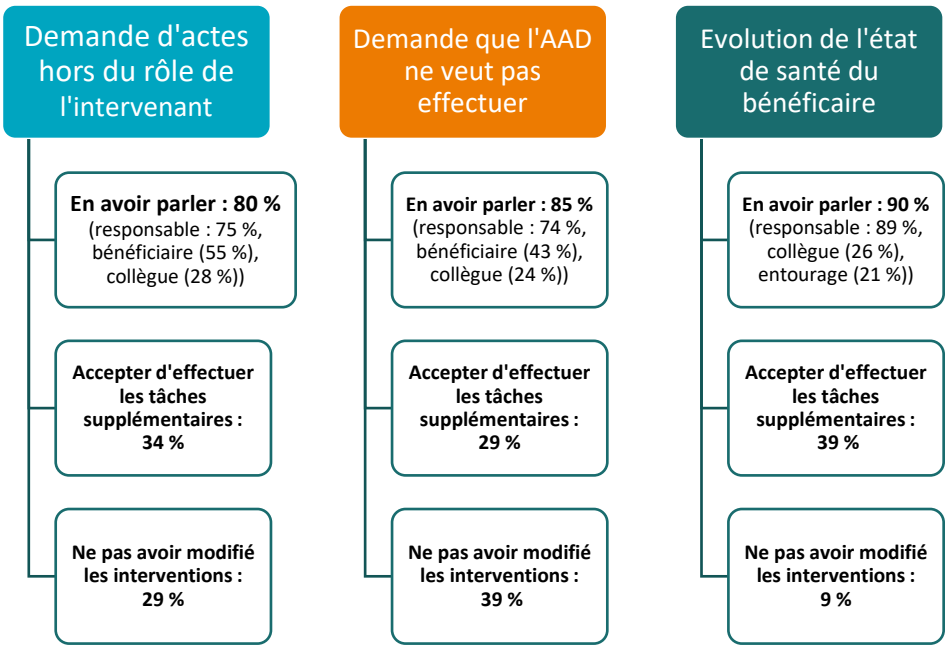
- **43 %** des IAD déclarent avoir souvent/toujours des **modifications de planning de dernière minute**. Cette proportion est en augmentation par rapport à 2020 (30 %) et est plus fréquente pour les services de plus de 100 salariés (48 % vs 26 %).
- Selon la charge de travail ou les imprévus, **29 %** considèrent avoir souvent ou toujours la **possibilité de modifier leur planning**. Cette question posée de manière dichotomique (Oui/Non) en 2020 récoltait 75 % de suffrage positif, en hausse en 2023 (93 %).
- **16 %** des IAD **participent à l'élaboration de leur planning**. Cette possibilité est plus courante dans les petits services (26 %) que dans les services de plus de 100 salariés (13 %).

Les demandes des personnes aidées ou de leur entourage, sources de difficultés au travail

Une grande partie des intervenants ont rencontré des **difficultés liées aux diverses demandes des personnes aidées** : Ainsi, **73 %** ont déjà rencontré des difficultés à la suite d'une **demande qu'ils considèrent hors du rôle de l'intervenant** (soins médicaux par exemple). Cette situation est plus fréquente pour les services de plus de 100 salariés que pour les plus petits (77 % *vs* 63 %). Puis, **59 %** des IAD ont été mis en difficulté suite à une **demande qu'ils ne veulent pas effectuer** (gros nettoyage ou lessivage du gros linge par exemple) et **59 %** suite à **l'évolution de l'état de santé de la personne aidée,** entrainant une modification des besoins.

- Ces difficultés sont **ponctuelles ou rares** dans la majorité des cas. Toutefois, **15 %** des IAD les **rencontrent à des fréquences habituelles ou régulières** (18 % en cas d'évolution de l'état de santé du bénéficiaire).
- Quand **ces difficultés se présentent**, leur résolution consiste à plus de **80 %** à en parler : le plus souvent au responsable de service, suivi de la personne aidée ou sa famille (ou au collègue en cas de changement de l'état de santé du bénéficiaire). Dans un tiers des situations, l'IAD réalise les tâches supplémentaires demandées.

Réponses aux demandes des bénéficiaires ou de leur entourage (en %)



Source : Enquête AAD Creuse 2023 Exploitation ORS NA

Une perception des risques d'infection en augmentation

- **39 %** des IAD estiment que les **risques d'infections sont fréquents** (31 %), voire très fréquents (8 %).
- Cette proportion était de **25 %** lors de l'enquête régionale de 2020 : 21 % fréquents et 4 % très fréquents.

Trois salariés sur quatre confrontés à des agressions

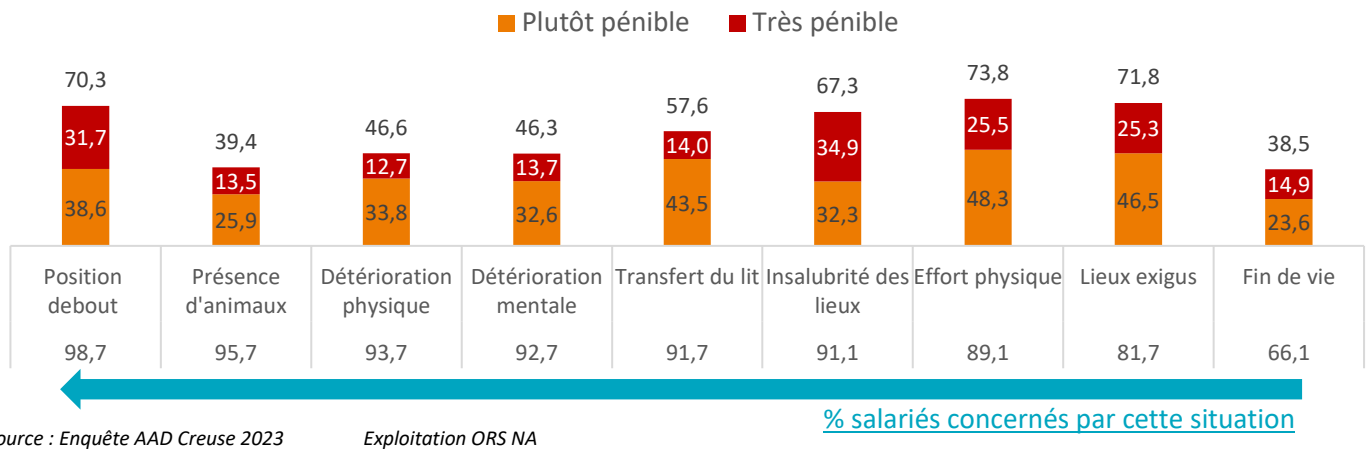
- Les **deux tiers des IAD** ont déjà subi des **comportements ou des paroles déplacées** : 39 % par une seule personne et 27 % par plusieurs personnes. Pour **un tiers des IAD concernés**, ces agressions avaient une fréquence répétée ou régulière.
- **60 % des IAD** ont déjà subi une **forme d'agressions verbales** : 35 % par une seule personne et 25 % par plusieurs personnes. Pour **40 % des IAD concernés**, ces agressions avaient une fréquence répétée ou régulière. Elles sont plus fréquentes dans les gros services que dans les autres (65 % pour les services de plus de 100 salariés vs 45 % pour les moins de 100 salariés). Par rapport à 2020, cette proportion est en diminution (70 % en Creuse).
- **Un IAD sur 4** a déjà été exposé à une **forme d'agression physique**, dont 23 % par une seule personne. Pour **les trois quarts des IAD concernés**, ces agressions avaient une fréquence répétée ou régulière.

Les efforts physiques et l'exiguïté des lieux sont les contraintes professionnelles jugées les plus pénibles

Les questions composites de l'indicateur de pénibilité professionnelle [2] permettent de caractériser les situations de travail ressenties comme contraignantes par les intervenants à domicile. Trois dimensions sont répertoriées : les contraintes liées au travail effectué, celles liées à l'environnement de travail et celles liées à l'état de santé de la personne aidée. Chacune de ces situations contraignantes est ensuite appréciée par le salarié selon son caractère plus ou moins pénible.

- Les contraintes listées **concernent entre 66 % et 99 % des IAD**. La position debout prolongée est celle qui touche le plus de salariés **(99 %).** Par rapport à 2020, ces proportions ont toutes augmenté, excepté pour la position debout qui est identique. Pour 3 situations, les salariés des gros services sont particulièrement exposés : présence d'animaux **(98 %),** insalubrité des lieux **(94 %)** et lieux exigus **(84 %).**
- Quatre types de contraintes sont déclarés comme étant très **pénibles** par une majorité des salariés. Il s'agit, par ordre décroissant, de l'effort physique au travail, de l'exigüité des lieux, de la position debout et de l'insalubrité des lieux. Par rapport à 2020, deux situations sont jugées moins pénibles : exigüité et insalubrité des lieux (respectivement **75 % et 73 %** en 2020) tandis que quatre situations sont au contraire estimées comme plus pénibles : position debout (**47 %**), détérioration mentale (**36 %**) ou physique (**33 %**) du bénéficiaire, et présence d'animaux (**27 %**).

Proportion d'IAD concernés par des situations de travail potentiellement pénibles et niveau de pénibilité associé (en %)



Source : Enquête AAD Creuse 2023 *Exploitation ORS NA*

- **La nature de l'activité contribue le plus à la pénibilité :** Les IAD ont un indicateur de pénibilité moyen de 60 %. Parmi les 3 dimensions évaluées, la nature des tâches effectuées (efforts physiques et postures) est celui qui contribue le plus à la pénibilité ressentie par les IAD (**37 %** de la valeur de l'indicateur), suivie de peu par l'environnement relatif au lieu de travail (**34 %),** puis par l'état de santé de la personne aidée (**29 %).**

L'indicateur synthétique de pénibilité ressentie

Cet indicateur a été construit à partir des 9 items ci-dessous afin d'agréger ces contraintes. Un score individuel est calculé à partir des réponses à ces questions. Les salariés sont ensuite répartis en 3 classes de quasi même amplitude en fonction de l'écart entre leur valeur et la moyenne des IAD.

- Ainsi, **28 %** des IAD de la Creuse ont un niveau de pénibilité faible, **38 %** un niveau moyen et **34 %** **un niveau de pénibilité élevé**.
- Une analyse toutes choses égales par ailleurs permet de dresser le profil des **salariés ayant une pénibilité élevée** : avoir déjà été en difficulté par suite d'un changement d'état de santé du bénéficiaire, avoir déjà subi des comportements ou des paroles déplacées, estimer ne pas avoir d'objectifs et de consignes clairement définis.

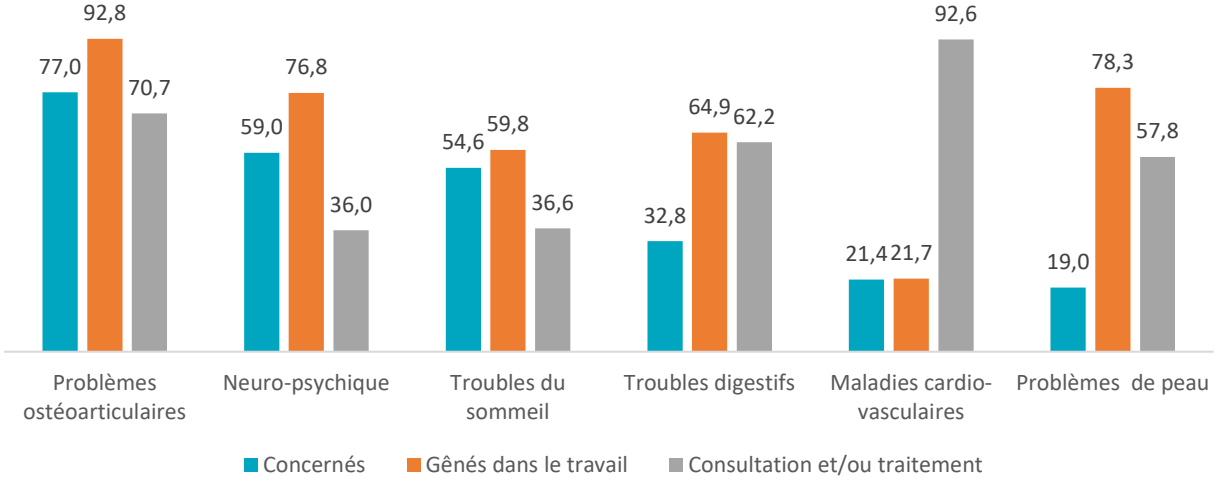
> Modes de vie et état de santé de l'intervenant à domicile

- Les **trois quarts** des IAD jugent **leur état de santé** moyen (**52 %**) ou mauvais (**13 %**). Cette perception est dégradée depuis 2020 (**56 %**). **62 %** des IAD considèrent que **leur travail est fatigant**, ce qui est semblable à 2020, tandis que le **stress professionnel** est repéré pour les **trois quarts** des IAD (**70 %** en 2020).

- **Près du tiers des IAD** déclarent pratiquer régulièrement (au moins 1 fois par semaine) une activité physique ou sportive. Cette proportion est en diminution depuis 2020 **(44 %).** De plus, **58 %** des IAD sont en surcharge pondérale, selon le poids et la taille déclarés, ce qui est plus élevé qu'en 2020 **(49,5 %).** Cette dégradation des indicateurs de santé est observée également en population générale [3], et n'est pas spécifique aux IAD.

- **Plus d'un IAD sur deux** déclarent avoir **déjà sauter ou raccourci un repas** pour raison professionnelle au cours du dernier mois. Cette proportion est en diminution depuis 2020 (**62 %).**

Symptômes ressentis, gêne perçue dans le travail et suivi médical selon les pathologies ou symptômes (en %)



Source : Enquête AAD Creuse 2023
Exploitation ORS NA

- Plus des **trois quarts des IAD** souffrent d'**au moins une douleur ostéo articulaire (68 % en 2020)**, majoritairement au niveau dorso-lombaire (**66 %**) mais également au niveau des épaules et des coudes (**60 %**). Ces problèmes représentent une gêne dans le travail pour **93 %** des salariés impactés. Les problèmes neuropsychique (fatigue, lassitude, anxiété, nervosité et irritabilité) sont ressentis par **59 %** des IAD (69 % en 2020 en Creuse). Par contre, **plus de la moitié** des salariés déclare avoir eu des troubles du sommeil au cours de l'année écoulée. Les troubles digestifs concernent **un tiers des IAD**, les maladies cardio-vasculaires **21 %** et les problèmes cutanés **19 %**. Ces derniers occasionnent une gêne importante dans le travail (**78 %**).

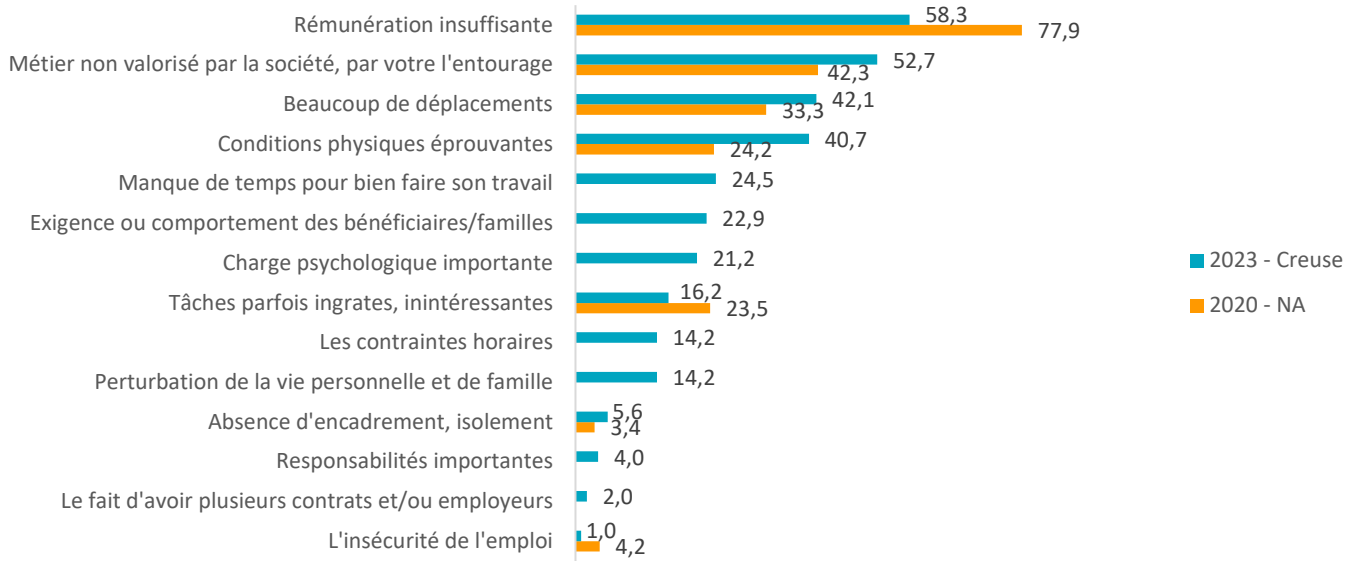
>Reconnaissance et appréciation du travail

- **Plus d'un IAD sur 10** déclare être **peu ou pas du tout satisfait de son travail**. En particulier, **un IAD sur deux** est insatisfait de son **rythme de travail**, **37 %** de **l'amplitude horaire de travail** (particulièrement dans les services de plus de 100 salariés : 40 % vs 27 %) et **34 %** de **l'amplitude horaire de repas**.

Les principaux aspects positifs et négatifs du travail

- Le contact avec les bénéficiaires (**87 %**, en 2020 : 83 %) ainsi que le sentiment d'être utile (**79 %**) sont les **deux principaux aspects positifs du travail** qui ont été exprimés par **plus des 3/4 des salariés**. Avoir un rôle dans le maintien du lien social avec les bénéficiaires (**46 %),** et le travail en autonomie (**37 %**) ont été cités par plus du tiers des IAD. Le fait que le travail soit facilement conciliable avec la vie personnelle (**5 %**) est en baisse par rapport à 2020 (**9,5 %**). Pour les IAD avec un niveau de pénibilité élevé, le contact avec les bénéficiaires (**83 %**) et les possibilités d'entraide (**5 %**) ont été moins souvent cités.
- *A contrario*, le **principal aspect négatif** de la profession cité par plus de la moitié des IAD est le salaire insuffisant, suivi par un manque de valorisation du métier. Par rapport à 2020, trois aspects sont moins fréquemment cités : la rémunération insuffisante, les taches parfois ingrates et l'insécurité de l'emploi alors que le métier non valorisé, les nombreux déplacements et les conditions physiques éprouvantes sont en augmentation. Les salariés ressentant une pénibilité professionnelle élevée sont plus nombreux à avoir cité les conditions physiques éprouvantes, la charge psychologique importante et la perturbation de la vie personnelle et familiale ; alors qu'ils sont moins nombreux à avoir choisi le manque de temps pour bien faire son travail.

Principaux aspects négatifs du travail selon les IAD en 2020 et en 2023 (en %)



Sources : Enquête AAD Creuse 2023, Enquête AAD 2020 Exploitation ORS NA
Note : seules les réponses avec des différences significatives entre 2020 et 2023 sont indiquées ici.

- Selon les IAD, les **trois principales priorités** pour améliorer les conditions de travail sont le recrutement (**66 %**), la mise à disposition de véhicules (**55 %**, plus spécifiquement dans les gros services), le temps de coordination en équipe (**32 %**) ainsi que le soutien direct aux intervenants (**32 %**).

La reconnaissance du travail

85 % des IAD estiment bénéficier d'une **reconnaissance de leur travail** de la part du milieu professionnel, **81 %** de la part des bénéficiaires (**88 %** en 2020), des proches de l'IAD et des autres professionnels du domicile. Loin derrière, la reconnaissance de la population générale avec **54 %** des aides à domicile (**60 % en 2020**). D'une manière générale, cette reconnaissance est plus marquée dans les petits services que dans les services de plus de 100 salariés.

RESULTATS ET CONCLUSION

Le souhait de changer de travail et recommandations

- Malgré un attachement très marqué des aides à domicile vis-à-vis des bénéficiaires et de leur mission sociale, ils sont **40 %** à **avoir déjà pensé à changer de travail** dont 9 % rapidement. Les motifs exprimés de ce souhait de changement sont : le salaire (**24 %**), l'âge plutôt jeune de l'IAD (**17 %**) et l'organisation du travail **(15 %).** Les motifs formulés du souhait de garder ce travail sont l'âge plutôt avancé de l'IAD (**23 %**), la sécurité de l'emploi (**16 %**) et le contenu du travail (**10 %**).
- **63 %** des IAD **conseilleraient à un proche d'intégrer son service d'aide à domicile en tant que salarié**.

CONCLUSION

Cette enquête a été réalisée dans les **cinq services d'aide à domicile de la Creuse** afin de disposer d'indicateurs de suivi sur les conditions de travail et le ressenti des intervenants à domicile. Avec plus de 300 répondants, elle a été bien acceptée dans les services avec un **taux de réponse de plus d'un salarié sur deux**.

Par rapport à 2020, où une enquête comparable d'envergure régionale avait été menée, les résultats montre un **attachement renforcé vis-à-vis des bénéficiaires**, ainsi que des **améliorations de certaines conditions de travail** : moins de journées de travail « morcelée », moins de repas raccourci pour raisons professionnelles. Alors qu'en 2020, le besoin de **formation** était largement exprimé, en 2023, celui-ci parait moindre. De même, le fait d'avoir suffisamment **d'équipement et de protection** est plus souvent exprimé. Enfin, le **soutien du service** parait essentiel, en particulier lors de la confrontation à des situations « hors normes ».
A contrario, le **salaire** reste le premier motif exprimé dans le souhait de changer de travail et le premier aspect négatif du travail cité, même si cette expression est moins marquée qu'en 2020, témoignant de mesures de revalorisation salariale du secteur. Le **défaut de reconnaissance** du métier, considérée comme le deuxième aspect négatif du travail, est encore plus marquée en 2023, principalement vis-à-vis des bénéficiaires et de leur famille et surtout de la population générale. Les situations de **pénibilité au travail** sont jugées plus fréquentes et plus pénibles, principalement celles liées à la nature du travail (posture debout, effort physique), avec en parallèle, des problèmes **ostéoarticulaires** en hausse concernant les trois quarts des intervenants à domicile, pouvant témoigner du vieillissement des IAD. L'enquête indique également un **stress professionnel** plus répandu ainsi qu'une proportion élevée (3/4) de salariés confrontés à des **formes de violence** dans la relation d'aide. Certaines différences entre le **type de service** a pu être mis en évidence dans cette enquête. Ainsi, les salariés des plus gros services (plus de 100 salariés) sont plus souvent confrontés à des situations « hors normes », à des agressions verbales, à des situations de pénibilité liés à l'habitat du bénéficiaire et à des modifications de planning plus fréquentes. Enfin, outre la revalorisation de salaire, le recrutement de personnel supplémentaire, la mise à disposition de véhicules, le soutien direct aux intervenants et le fait de développer le temps de coordination en équipe sont les **quatre priorités principales citées pour améliorer les conditions de travail**.

Ces éléments doivent permettre l'élaboration **de mesures** à mettre en place dans les services. La mise en place d'une **enquête répétée régulière** permettra de suivre l'évolution et l'impact de ces mesures sur le ressenti des conditions de travail des intervenants à domicile.

SOURCE PUBLICATION

DEBARRE J. Enquête auprès des intervenants à domicile de la Creuse. ORS Nouvelle-Aquitaine. Septembre 2023. 8 p.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

[1] DEBARRE J. SCANDELLA N. L'aide à domicile de Nouvelle-Aquitaine. Regards croisés. ORS Nouvelle-Aquitaine. Septembre 2021. 12 p.
[2] DREES. Les conditions de travail des aides à domicile en 2008. Vol 30. 2012. 60 p.
[3] DEBARRE J. ROCHE-BIGAS B. GIRAUD J. Etat de santé ressenti des habitants de Nouvelle-Aquitaine. Enquête Zoom Santé 2021. ORS Nouvelle-Aquitaine. Rapport n°131. Avril 2022. 72 p.

SIÈGE
58 rue Abbé de l'Épée
33000 BORDEAUX
05.56.56.99.60

Antenne de LIMOGES
4 avenue de la Révolution
87000 LIMOGES
05.55.32.03.01

Antenne de POITIERS
203 route de Gençay
86280 SAINT BENOÎT
05.49.38.33.12

contact@ors-na.org
www.ors-na.org