

**COMMUNIQUÉ  
DE PRESSE**



**Jeudi 9 mars 2023**

**Observatoire UNA-AESIO-MACIF-HARMONIE MUTUELLE  
OpinionWay 2022**

**Malgré les initiatives des professionnels, les structures d'aide et de soins à domicile sont entrées dans un cercle vicieux et ne peuvent plus faire face aux besoins de tous les Français**

Depuis 2018, OpinionWay<sup>(1)</sup> interroge les directeurs des services d'aide et de soins à domicile du réseau UNA (Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles) pour mesurer les difficultés rencontrées dans la prise en charge des demandes des Français. Dès sa première édition, cet observatoire mettait à jour des difficultés majeures de recrutement conduisant à l'impossibilité de satisfaire pleinement les personnes en situation de fragilité qui souhaitent rester vivre le plus longtemps possible à domicile. Malgré les alertes faites sans relâche auprès des pouvoirs publics, 5 ans plus tard, la situation est plus critique que jamais. 1 demande de prise en charge sur 10 doit être refusée et 1 demande sur 4 ne peut pas être prise en charge intégralement (1 sur 5 en 2020). Et pourtant, les études démographiques de l'Insee démontrent que les besoins ne cessent de progresser.

Il est urgent de mettre sur pied un plan de sauvetage des structures non lucratives qui permettra de conserver un maillage territorial suffisant pour permettre le soutien à domicile des Français dans de bonnes conditions. Et en parallèle, UNA appelle à travailler à l'attractivité des métiers en collaboration avec les pouvoirs publics pour assurer la pérennité du secteur.

*« Le réseau UNA se mobilise au quotidien pour améliorer les conditions de travail des professionnels. Les directeurs de structures multiplient les initiatives et les expérimentations. Mais faute de moyens et d'un engagement politique solide et pérenne, nous ne pouvons déployer massivement des mesures pourtant indispensables pour*

*revaloriser l'attractivité de nos métiers et assurer un service de qualité pour tous. Si le gouvernement a bien pris des premières mesures de revalorisations salariales que nous saluons, elles sont clairement insuffisantes pour offrir de véritables perspectives aux professionnels. Malgré nos alertes, nous avons malheureusement atteint le point de rupture. » Marie-Reine Tillon, présidente UNA.*

### **Des refus de prise en charge toujours plus importants**

Les structures se voient dans l'obligation de refuser toujours plus de sollicitations. En 2022, plus d'1 demande sur 10 a dû être refusée. Un chiffre en hausse de 20% par rapport à 2020 ! Par conséquent, la proportion de prises en charge intégrales ne cesse de baisser, passant de 76,8% à 73,5%. En fonction de leurs ressources, les structures du réseau UNA doivent arbitrer quotidiennement entre les demandes et la nécessité de limiter autant que possible la dégradation de la qualité de service.

Le principal facteur de refus de prise en charge est sans conteste le manque de personnel. En 2022, 95% des structures qui ont dû refuser une demande de prise en charge l'ont fait par manque de personnel.

La baisse d'activité causée par le manque de ressources humaines n'est pas sans impact ni sans risque pour les structures. A court, moyen ou long termes, cela représente un véritable danger pour les services sur le plan économique mais également pour les personnes fragiles qui ne pourront plus être accompagnées et soignées à domicile.

### **Les difficultés de recrutement et de fidélisation des personnels à leur paroxysme**

Alors que la quasi-totalité des structures (98%) a ouvert des postes au recrutement, 1 poste sur 2 n'a pu être pourvu en 2022. Un tel niveau n'a jamais été atteint auparavant. Si toutes les fonctions sont concernées par les difficultés de recrutement, ce sont les postes opérationnels qui sont confrontés à une véritable pénurie. Sur 11 postes à pourvoir, 7 sont des auxiliaires de vie/AES et 1 des aides-soignants.

### **Le manque de reconnaissance, premier facteur d'explication des difficultés de recrutement**

Si la concurrence est vive entre structures et établissements pour recruter des professionnels, les directeurs de structures interrogés sont 88% à déclarer que le manque de reconnaissance salariale est le premier facteur expliquant les difficultés de recrutement.

L'absentéisme et les difficultés de remplacement ainsi que les conditions de travail sont les 2ème et 3ème raisons invoquées par les directeurs de structures, respectivement à 87% et 85%.

### **Les initiatives se multiplient dans le réseau UNA pour améliorer les conditions de travail**

Promotion des métiers, développement de l'apprentissage, intégration de personnels en reconversion, formation en situation de travail, renforcement de l'accompagnement des nouveaux arrivants, mise en place de nouvelles organisations de travail : les structures UNA mettent à profit de nombreux leviers pour recruter et fidéliser leurs collaborateurs dans un contexte de très fortes tensions. Pour faire face aux difficultés de recrutement, les directeurs de structures UNA mettent en place des actions concrètes :

- Près de 8 structures sur 10 (77%) travaillent à assouplir les horaires de travail et les plannings
- Plus d'1 structure sur 2 (56%) développe une communication proactive sur les réseaux sociaux pour toucher de nouveaux profils
- 4 structures sur 10 (42%) font appel à de nouveaux profils qu'ils forment ensuite aux métiers de l'aide et du soin à domicile

Les directeurs de structures UNA sont unanimes sur les leviers nécessaires pour que le secteur de l'aide et du soin à domicile attire de nouveaux professionnels. Pour plus de 9 directeurs sur 10, il est nécessaire :

- D'améliorer les conditions de travail (96%)
- D'assurer une meilleure prise en charge des indemnités kilométriques (94%)
- De disposer d'une meilleure tarification des services d'aide à domicile (93%)

En tant que tête de réseau, UNA déploie également un ambitieux programme de transformation en faveur de l'attractivité des métiers dans le cadre de son projet national portant sur les innovations managériales. Après une première phase d'identification des principaux leviers et voies de transformation éprouvés au sein de 16 structures innovantes réalisée en 2022, le groupe de travail construit actuellement l'ingénierie des accompagnements qui pourront être déployés au sein du réseau. Les outils

d'accompagnement adaptés aux spécificités des métiers et des structures UNA sont en cours de finalisation.

<sup>[1]</sup>*Méthodologie : Enquête menée du 25 octobre 2022 au 10 janvier 2023 par OpinionWay auprès d'un échantillon de 131 directeurs de structures adhérentes à UNA.*

[Téléchargez ICI la synthèse de l'observatoire](#)

[Téléchargez ICI une infographie](#) illustrant quelques données de l'observatoire

### **Contacts presse :**

UNA : Chantal Thorigny

[c.thorigny@una.fr](mailto:c.thorigny@una.fr) - Tél. : 07.88.15.11.56

Scopus Communication :

Quentin Valançon : [quentin.valancon@scopuscommunication.fr](mailto:quentin.valancon@scopuscommunication.fr) Tél : 06 69 17 14 96

## **UNA**

Créée en 1970, L'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA) est une fédération à but non lucratif. UNA est un mouvement associatif militant, un syndicat d'employeurs et un réseau d'associations, mutuelles, fondations, services publics territoriaux (CCAS/CIAS) et hospitaliers qui intervient auprès de plus de 520 000 personnes fragiles. La fédération représente plus de 630 structures adhérentes, employant 76 860 salariés. Les structures adhérentes à UNA gèrent des activités de services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) auprès des personnes vulnérables, des services de soins à domicile (CSI, SSIAD), des services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD), des services d'accompagnement des familles, des structures d'accueil et de garde d'enfants à domicile, des services à la personne.

[www.una.fr](http://www.una.fr) - Retrouvez-nous également sur Twitter [@UNAdomicile](#), [LinkedIn](#), [Facebook](#) et [Instagram](#)

Contact : Chantal Thorigny - [c.thorigny@una.fr](mailto:c.thorigny@una.fr) - 07 88 15 11 56