

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Jeudi 6 mai 2021

Observatoire OpinionWay pour UNA

Cette 3^{ème} édition révèle une dégradation toujours plus importante de la situation des services d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile, aggravée par la crise sanitaire de la Covid-19



Pour sa troisième édition, le baromètre UNA AESIO MACIF CHORUM mené par OpinionWay¹ auprès des directeurs de services d'aide et de soins à domicile, non lucratifs, adhérents à UNA, ne montre aucune amélioration. Alors que la situation du secteur était déjà alarmante en 2019, la crise sanitaire et les annonces du Ségur de la Santé ont encore accentué les difficultés du secteur en 2020. Concrètement, près d'1 demande sur 5 ne peut toujours pas être prise en charge intégralement. Sur le plan des ressources humaines, les structures doivent faire face à un double défi : recruter de nouveaux collaborateurs malgré le manque d'attractivité du métier et retenir les salariés qui partent vers les établissements de santé offrant une meilleure rémunération. L'urgence est plus criante que jamais.

Malgré un engagement significatif du gouvernement avec l'annonce de l'agrément prochain de l'avenant 43 à la convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement et des services à domicile, permettant une revalorisation des salaires de 13 à 15% en moyenne, une refonte en profondeur du modèle et du financement des services à domicile reste indispensable à mener rapidement pour renforcer l'offre de premier recours du soutien à l'autonomie, respecter la volonté des français de vieillir à domicile et accompagner l'évolution sociétale inclusive concernant les personnes en situation de handicap ou des familles en difficulté.

¹ Méthodologie : Enquête menée du 11 janvier au 8 mars par OpinionWay auprès d'un échantillon de 174 directeurs de structures adhérentes à UNA.

Des services qui n'arrivent plus à faire face aux demandes

Avec la crise sanitaire, le nombre de demandes de prise en charge reçues par les structures UNA a fortement progressé. Elles sont passées en moyenne de 212 demandes par structure en 2019 à 286 demandes en 2020. Dans le même temps, **1 nouvelle demande sur 5 n'a pas pu être traitée intégralement**. Ce sont même 8 demandes sur 100 qui ont dû être totalement refusées (6% en 2019).

La situation ne cesse de se dégrader dans les territoires. **Près de 8 directeurs interrogés sur 10 (79%) estiment que la situation s'est à nouveau dégradée en 2020** (73% en 2019) et la moitié des structures (50%) déclarent avoir constaté des ruptures d'accompagnement plus importantes que l'année précédente.

Sans surprise, c'est le manque de personnel qui empêche une prise en charge intégrale. **Un quart des structures interrogées (26%) ont dû refuser des demandes pour cette raison.**

Le manque de personnel au cœur des difficultés opérationnelles

Alors que les Français ont largement salué les métiers du « care » depuis le 1er confinement, les structures rencontrent des difficultés majeures à recruter et fidéliser leurs collaborateurs.

La très grande majorité d'entre elles (88%) a ouvert des postes en 2020, mais les 2/3 (64%) ont encore des postes vacants à ce jour, et pour 25% de structures, plus de la moitié des postes ouverts sont vacants. En moyenne, 31% des postes sont non pourvus, soit **1 poste sur 3 non pourvu (22% lors de la précédente enquête en 2019)**. Un niveau extrêmement élevé et en très forte progression par rapport à 2019.

Les raisons de ces difficultés sont structurelles. **La quasi-totalité (97%) des directeurs interrogés expliquent ces difficultés de recrutement par les rémunérations très faibles** et 8 sur 10 par des conditions de travail qui se détériorent.

En 2020, les annonces du Ségur de la santé sont venues aggraver les difficultés de recrutement et de fidélisation des salariés, qu'ils soient soignants ou aides à domicile, qualifiés ou non. La concurrence avec les établissements (EHPAD, CHU) s'est fortement intensifiée. **La moitié des structures interrogées a constaté des départs de salariés au sein de leur SSIAD² vers les établissements**. Pour ce qui est des SAAD³, 46% des structures ont elles aussi connu des départs de salariés vers des CHU, EHPAD, etc.

Un premier pas vers la revalorisation des salaires mais des incertitudes persistent

Le 1er avril dernier, Brigitte Bourguignon, ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, chargée de l'autonomie, annonçait l'intention du Gouvernement d'agréer l'avenant 43 de la convention collective de la Branche de l'aide, de l'accompagnement et des soins à domicile avant fin mai. Il s'agira d'une avancée historique qui permettra la plus forte revalorisation des emplois et des rémunérations dans la Branche de l'aide à domicile depuis 2002 (entre 13 et 15% en moyenne). Au-delà de l'aspect financier, c'est aussi l'intégration de nouveaux métiers dans la convention collective, la reconnaissance des compétences, qui sont autant d'éléments en faveur de l'attractivité des métiers. Avec cet agrément prochain, le gouvernement a pris la mesure d'un des enjeux clés du secteur du domicile qu'est l'attractivité de ces métiers. Mais ces annonces cachent des incertitudes majeures quant à son co-financement par les conseils départementaux, et des questionnements sur les autres financeurs de l'aide et des soins à domicile comme la CNAV et la CNAF. En effet, l'application effective de cet accord est largement conditionnée à ce soutien financier, créant une incertitude majeure pour les structures, non sans rappeler les inégalités territoriales créées par la prime COVID.

Il est ainsi indispensable qu'un engagement de chacun des acteurs et financeurs soit pris pour permettre d'appliquer effectivement à compter du 1^{er} octobre, les revalorisations légitimes et attendues par l'ensemble des intervenants à domicile.

² SSIAD : services de soins infirmiers à domicile

³ SAAD : Services d'aide et d'accompagnement à domicile

Il y a urgence à réformer en profondeur le modèle des services à domicile

Pour Marie-Reine Tillon, présidente UNA, « le Gouvernement annonce une réforme du domicile sans cesse reportée depuis plus de 2 ans. Alors que la situation était déjà dramatique en 2019, la crise sanitaire a jeté une lumière crue sur l'impérieuse nécessité de réformer en profondeur notre système d'accompagnement à l'autonomie ».

La branche autonomie doit désormais être dotée des moyens nécessaires à la prise en compte de tous les besoins des personnes en perte d'autonomie, qu'elles soient en perte d'autonomie par l'âge ou le handicap.

Alors que 80% des Français souhaitent rester le plus longtemps possible à domicile, il est temps de prendre en compte ces aspirations, en réformant profondément le système de soins et d'accompagnement à domicile et leur financement. UNA demande donc au Gouvernement de programmer rapidement une loi Grand âge et autonomie d'envergure, permettant une véritable adaptation de l'offre à la réalité des besoins d'aujourd'hui en prévention, aide, soins, accompagnement, lien social et soutien des personnes fragilisées et de leurs aidants.

Télécharger ici la synthèse des résultats de l'observatoire

► **[Retrouver les chiffres clés de l'observatoire en infographie](#)** ◀

Contacts presse :

UNA : Chantal THORIGNY

c.thorigny@una.fr - Tél. : 07.88.15.11.56

Scopus Communication : Quentin Valançon

quentin.valancon@scopuscommunication.fr – Tél : 06 69 17 14 96

À propos de 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. La fédération représente 690 structures adhérentes, employant 78 500 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

Retrouvez-nous également sur [Twitter@UNAdomicile](#), [Linkedin](#) et [Facebook](#)