Anact Aract

LE RÉSEAU

Restitution régionale des résultats du baromètre social 2016

14 novembre 2016

aract Île-de-France

URSAP IDF Union Régionale des Plateformes de Services À la Personne d'Île-de-France

Anact L'AGENCE NATIONALE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA RÉGION D'ILE-DE-FRANCE

l'Europe s'engage en Ile-de-France avec le FSE

UNION EUROPÉENNE

Anact Aract

LE RÉSEAU

Présentation du dispositif

Objectifs du baromètre

L'Union régionale des plateformes de services à la personne d'Ile-de-France (Ursap-IDF), soutenue par la Direction régionale des entreprises, de concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte-IDF) ont décidé de mettre en place un baromètre social pour **mieux connaître les conditions de travail** des salarié.e.s des services à la personne ainsi que **leurs besoins en termes de professionnalisation.**

Réalisation de la mesure

- La mesure a été réalisée à partir de **deux** questionnaires :
  - Un questionnaire destiné aux **intervenant.e.s**
  - Un questionnaire destiné aux **services supports** et à **l'encadrement**

- Mars à mai 2016 : conception du questionnaire par un groupe de professionnels (responsables de structures et de plateformes SAP) avec l'appui de l'Aract

- Juin à août 2016 : diffusion des questionnaires aux structures par les plateformes SAP départementales

- Septembre 2016 : exploitation des questionnaires par l'Aract Ile-de-France avec l'appui d'un groupe technique composé de professionnels

- Novembre 2016 : présentation des résultats au niveau régional et dans les départements (décembre – janvier)

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE LA POPULATION CIBLE ET DES RÉPONDANT.E.S AUX QUESTIONNAIRES

Nombre de structures participantes

Département	Nbre total de structures participantes
75	13
77	22
78	51
91	22
92	11
93	20
94	14
95	13
Structures régionales	4
Totaux	**170**

Données sur les structures

Base 122 : données issues des 122 fiches retournées par les structures (effectif, nombre de questionnaires distribués, % de salarié.e.s diplômé.e.s, répartition de l'activité par type, représentation du personnel)

Base élargie : 158 structures dont on connaît uniquement l'effectif et/ou le type (entreprise, association, CCAS/CIAS)

NB : 12 structures ont fait participer leurs salarié.e.s sans donner d'information sur elles-mêmes

Nombre de questionnaires distribués (Base élargie)

- NB : Nombre de salarié.e.s des organismes de services à la personne en Ile-de-France : 45 000 soit 21 000 ETP

Département	Effectif des structures	Nombre de questionnaires distribués
75	193	140
77	458	410
78	1559	1406
91	770	707
92	246	209
93	631	482
94	963	770
95	417	397
Multi-département	284	260
Total	**5521**	**4781**

Estimation du nombre total de questionnaires distribués pour les 170 structures : 5 900

Représentativité des réponses / population cible

Nombre total de réponses : 1554

- Intervenant.e.s : 1343
- Services supports et encadrements : 211

=> Taux de réponses estimé : 26%

Typologie des structures

Type de structure	Pourcentage
Association	29%
Entreprise	61%
CCAS/CIAS	10%

Proportion de salarié.e.s diplômé.e.s dans les structures

(Base 122)

Type de structure	% de salariés diplômés
Associations	48%
Entreprises	49%
CCAS / CIAS	64%
Ensembles	49%

Répondants diplômé.e.s : 58%

Représentation du personnel dans les structures

(Base 122)

Type de structure	%
Associations	56 %
Entreprises	36 %
Ensembles	**43 %**

Répartition de l'activité

(Base 122)

Type d'activité	Pourcentage
Services aux personnes âgées	65%
Services aux personnes handicapées	12%
Services aux ménages	22%
Services à la petite enfance	2%

Point méthodologique

- Une démarche neutre, qui repose sur le volontariat et la volonté personnelle des salarié.e.s de répondre ou non (1/4 des salarié.e.s ont répondu)
- Des taux de réponses variables selon les départements, une représentation inégale des départements de la région …
- … mais des réponses qui nous permettent quand même de développer des propositions d'action
- Un effectif moyen des structures plus important que celui constaté dans le secteur
- Un % de non-réponse important à certains items (notamment 23% des répondants n'ont pas renseigné le nom de leur structure, 10% celui de leur département)

Anact Aract

LE RÉSEAU

Résultats du Baromètre « Intervenant.e.s »

Baromètre « intervenant.e.s »

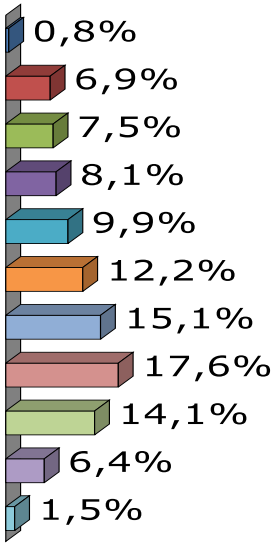
QUI SONT LES INTERVENANT.E.S QUI ONT RÉPONDU?

Age des intervenant.e.s

2. Age

Taux de réponse : **96,9%**
Moyenne = **44,37**
Médiane = **46,00**

	Nb	% cit.
Moins de 20	**10**	**0,8%**
De 20 à 24	**90**	**6,9%**
De 25 à 29	**98**	**7,5%**
De 30 à 34	**105**	**8,1%**
De 35 à 39	**129**	**9,9%**
De 40 à 44	**159**	**12,2%**
De 45 à 49	**196**	**15,1%**
De 50 à 54	**229**	**17,6%**
De 55 à 59	**183**	**14,1%**
De 60 à 64	**83**	**6,4%**
65 et plus	**19**	**1,5%**
Total	**1301**	**100,0%**



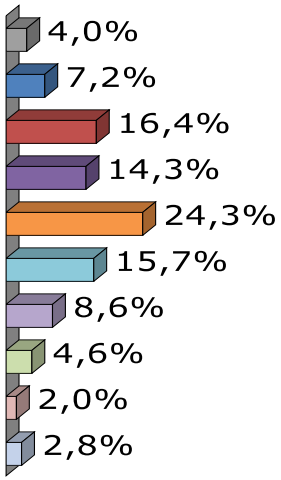
- La moitié des intervenant.e.s ont plus de 46 ans

Ancienneté dans le métier

3. Ancienneté dans le métier

Taux de réponse : **96,0%**
Moyenne = **8,42**
Médiane = **6,00**

	Nb	% cit.
Non réponse	**54**	**4,0%**
Moins de 1 an	**97**	**7,2%**
De 1 à moin de 3 ans	**220**	**16,4%**
De 3 à moins de 5 ans	**192**	**14,3%**
De 5 à moins de 10 ans	**327**	**24,3%**
De 10 à moins de 15 ans	**211**	**15,7%**
De 15 à moins de 20 ans	**116**	**8,6%**
De 20 à moins de 25 ans	**62**	**4,6%**
De 25 à moins de 30 ans	**27**	**2,0%**
Plus de 30 ans	**37**	**2,8%**
Total	**1343**	**100,0%**



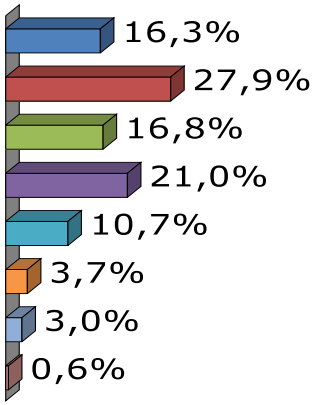
- La moitié des intervenant.e.s ont moins de 6 ans d'ancienneté dans le métier.
- 33,7% ont plus de 10 ans d'ancienneté.
- C'est par ailleurs un métier vers lequel on se tourne tardivement : 37,7% des intervenant.e.s âgé.e.s de plus de 45 ans (26,8% des plus de 50 ans) ont moins de 5 ans d'ancienneté

Ancienneté dans la structure

4. Ancienneté dans la structure

Taux de réponse : **95,4%**
Moyenne = **5,21**
Médiane = **3,00**

	Nb	% cit.
Moins de 1 an	**209**	**16,3%**
De 1 à moins de 3 ans	**358**	**27,9%**
De 3 à moins de 5 ans	**215**	**16,8%**
De 5 à moins de 10 ans	**269**	**21,0%**
De 10 à moins de 15 ans	**137**	**10,7%**
De 15 à moins de 20 ans	**47**	**3,7%**
De 20 à moins de 30 ans	**38**	**3,0%**
30 ans et plus	**8**	**0,6%**
Total	**1281**	**100,0%**



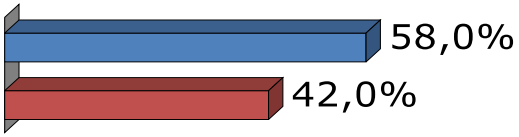
- La moitié des intervenant.e.s a moins de 3 ans d'ancienneté dans la structure
- Si les résultats peuvent laisser penser que les salarié.e.s changent fréquemment de structures, il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'un secteur encore jeune, qui s'est fortement développé en quelques années.

Formations et qualifications

6. Etes-vous diplômé (e)?

Taux de réponse : **94,4%**

	Nb	% cit.
Oui	**735**	**58,0%**
Non	**533**	**42,0%**
Total	**1268**	**100,0%**



60 % des non diplômé.e.s ont plus de 45 ans.

Niveau d’étude des intervenant.e.s

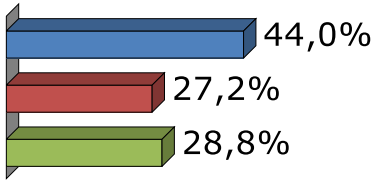
Niveau de qualification	% par niveau
Niveau V	84%
Niveau IV	12%
Niveau III	4%

Formations et qualifications

8. Bénéficiez-vous d'une qualification professionnelle?

Taux de réponse : **72,3%**

	Nb	% cit.
Aucune	**427**	**44,0%**
Partiellement	**264**	**27,2%**
En totalité	**280**	**28,8%**
Total	**971**	**100,0%**



Le DEAVS est la qualification professionnelle la plus fréquemment mentionnée

Baromètre « intervenant.e.s »

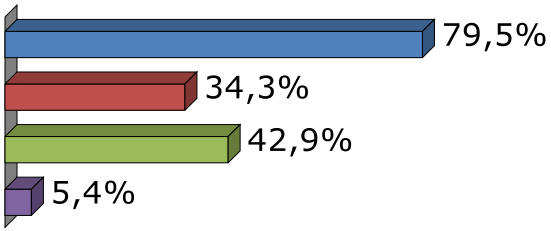
QUELLES SONT LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE LEUR ACTIVITÉ?

Les bénéficiaires

9. Vous intervenez principalement auprès de

Taux de réponse : **97,6%**

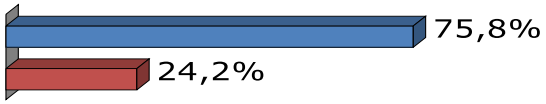
	Nb	% obs.
Services aux personnes âgées	**1068**	**79,5%**
Services aux personnes handicapées	**460**	**34,3%**
Services aux ménages	**576**	**42,9%**
Services à la petite enfance	**72**	**5,4%**
Total	**1343**	



10. Vous êtes amené (e) à prendre en charge des personnes dépendantes

Taux de réponse : **91,4%**

	Nb	% cit.
Oui	**930**	**75,8%**
Non	**297**	**24,2%**
Total	**1227**	**100,0%**

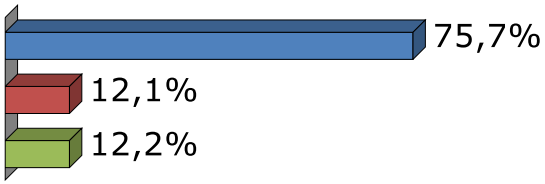


Nombre d'employeurs

11. Vous travaillez actuellement pour

Taux de réponse : **95,8%**

	Nb	% cit.
1 employeur	**974**	**75,7%**
2 employeurs	**155**	**12,1%**
3 employeurs ou plus	**157**	**12,2%**
Total	**1286**	**100,0%**

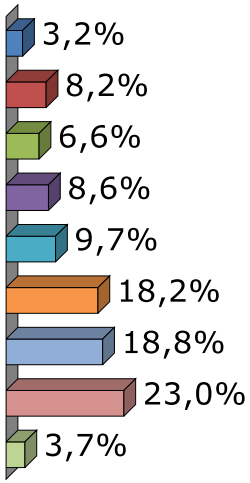


Nombre d’heures effectuées par mois

12. Quel est, par mois et en moyenne, le nombre d'heures de travail à domicile que vous faites pour cette structure?

Taux de réponse : **92,9%**
Moyenne = **103,78**
Médiane = **110,00**

	Nb	% cit.
Moins de 20	**40**	**3,2%**
De 20 à 39	**102**	**8,2%**
De 40 à 59	**82**	**6,6%**
De 60 à 79	**107**	**8,6%**
De 80 à 99	**121**	**9,7%**
De 100 à 119	**227**	**18,2%**
De 120 à 139	**235**	**18,8%**
De 140 à 159	**287**	**23,0%**
160 et plus	**46**	**3,7%**
Total	**1247**	**100,0%**



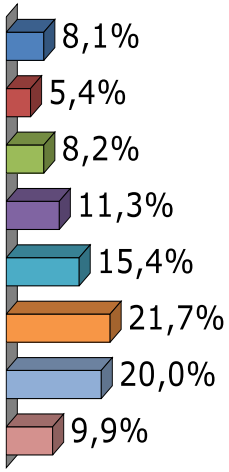
La moitié des intervenant.e.s n’ayant qu’un seul employeur travaillent plus de 120 heures par mois

Nombre d'heures effectuées la semaine précédente tous employeurs

13. Combien d'heures de travail à domicile avez-vous effectué lors de votre dernière semaine, tous employeurs confondus ?

Taux de réponse : **84,0%**
Moyenne = **27,44**
Médiane = **30,00**

	Nb	% cit.
Moins de 10	**91**	**8,1%**
De 10 à 14	**61**	**5,4%**
De 15 à 19	**92**	**8,2%**
De 20 à 24	**127**	**11,3%**
De 25 à 29	**174**	**15,4%**
De 30 à 34	**245**	**21,7%**
De 35 à 39	**226**	**20,0%**
40 et plus	**112**	**9,9%**
Total	**1128**	**100,0%**

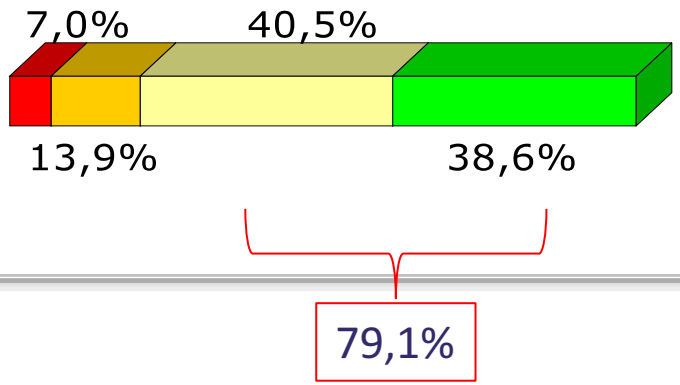


Temps partiel choisi ou subi ?

24. Ma structure me fournit un nombre d'heures de travail suffisant

Taux de réponse : **98,2%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**67**	**7,0%**
Pas vraiment	**133**	**13,9%**
Plutôt oui	**387**	**40,5%**
Oui, tout à fait	**369**	**38,6%**
Total	**956**	**100,0%**



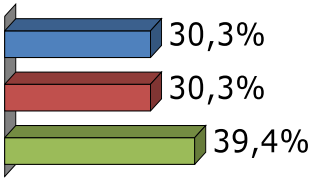
- 79,1 % des intervenant.e.s déclarent suffisant le nombre d'heures de travail fourni. C'est un peu moins (75,4 %) chez celles/ceux qui ont plusieurs employeurs.

Existence d'horaires atypiques

16. J'ai des horaires décalés (tôt le matin, tard le soir)

Taux de réponse : **93,9%**

	Nb	% cit.
Régulièrement	**382**	**30,3%**
De temps en temps	**382**	**30,3%**
Jamais ou rarement	**497**	**39,4%**
Total	**1261**	**100,0%**



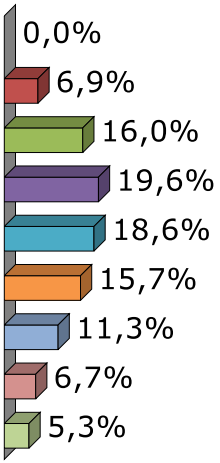
- Un tiers des intervenant.e.s ont des horaires régulièrement décalés ou en WE.
- Par ailleurs, le travail de nuit ne concerne que 6,1% des intervenant.e.s.

Nombre de missions effectuées par jour

15. Combien de missions faites-vous en moyenne par jour auprès d'usagers?

Taux de réponse : **89,9%**
Moyenne = **4,12**
Médiane = **4,00**

	Nb	% cit.
Moins de 1	**0**	**0,0%**
1	**83**	**6,9%**
2	**193**	**16,0%**
3	**236**	**19,6%**
4	**225**	**18,6%**
5	**189**	**15,7%**
6	**136**	**11,3%**
7	**81**	**6,7%**
8 et plus	**64**	**5,3%**
Total	**1207**	**100,0%**



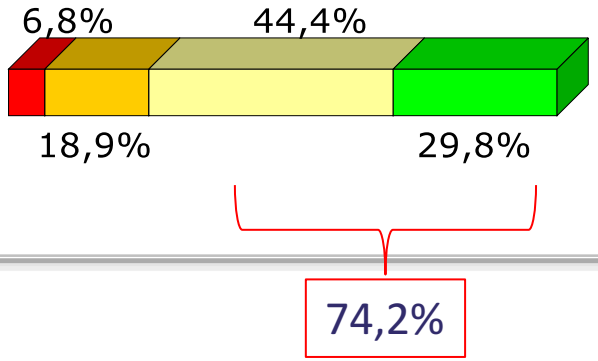
- Les intervenant.e.s qui travaillent 120 heures par mois et plus effectuent en moyenne 5 missions par jour.

Conciliation vie professionnelle / vie privée

30. L'organisation du travail me permet de bien équilibrer ma vie personnelle et mon travail

Taux de réponse : **97,2%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**89**	**6,8%**
Pas vraiment	**247**	**18,9%**
Plutôt oui	**580**	**44,4%**
Oui, tout à fait	**389**	**29,8%**
Total	**1305**	**100,0%**



- 74,2 % des intervenant.e.s disent avoir trouvé un bon équilibre entre leur vie personnelle et leur travail. Ce constat est stable quel que soit le profil des intervenant.e.s (âge, ancienneté, nombre d'employeurs).

Baromètre intervenant.e.s

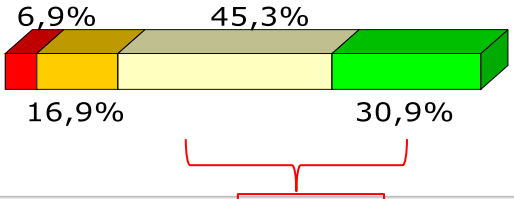
COMMENT LES INTERVENANT.E.S PERÇOIVENT LEURS STRUCTURES?

Connaissance des projets, valeurs et objectifs de leur structure

19. Je connais les projets, les valeurs et les objectifs de ma structure

Taux de réponse : **95,5%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**88**	**6,9%**
Pas vraiment	**217**	**16,9%**
Plutôt oui	**581**	**45,3%**
Oui, tout à fait	**397**	**30,9%**
Total	**1283**	**100,0%**

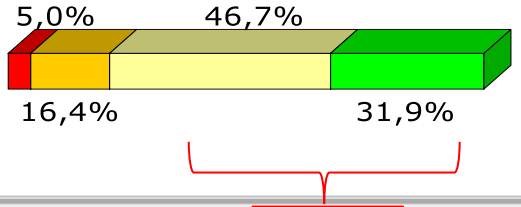


76,2%

20. Je suis d'accord avec les valeurs et les objectifs de ma structure

Taux de réponse : **92,6%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**62**	**5,0%**
Pas vraiment	**204**	**16,4%**
Plutôt oui	**581**	**46,7%**
Oui, tout à fait	**397**	**31,9%**
Total	**1244**	**100,0%**



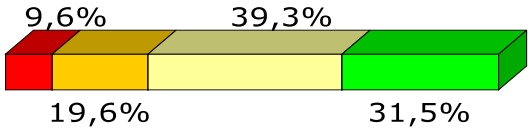
78,6%

Les possibilités de formation et de professionnalisation

22. Ma structure me permet de me former

Taux de réponse : **93,3%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**120**	**9,6%**
Pas vraiment	**246**	**19,6%**
Plutôt oui	**492**	**39,3%**
Oui, tout à fait	**395**	**31,5%**
Total	**1253**	**100,0%**

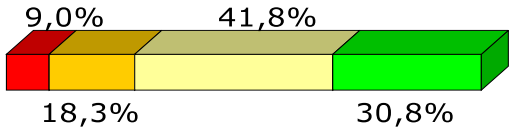


70,8%

23. Mon travail me donne des possibilités d'apprendre de nouvelles choses

Taux de réponse : **96,6%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**117**	**9,0%**
Pas vraiment	**238**	**18,3%**
Plutôt oui	**543**	**41,8%**
Oui, tout à fait	**400**	**30,8%**
Total	**1298**	**100,0%**



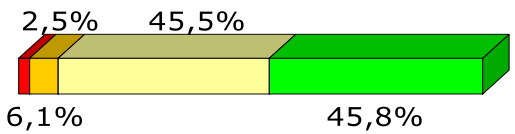
72,6%

Reconnaissance et sens du travail

39. Mon travail est reconnu et apprécié par la direction

Taux de réponse : **94,0%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**32**	**2,5%**
Pas vraiment	**77**	**6,1%**
Plutôt oui	**575**	**45,5%**
Oui, tout à fait	**579**	**45,8%**
Total	**1263**	**100,0%**

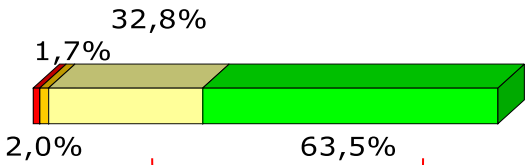


91,3%

40. J'ai le sentiment que mon travail est utile

Taux de réponse : **95,5%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**22**	**1,7%**
Pas vraiment	**26**	**2,0%**
Plutôt oui	**420**	**32,8%**
Oui, tout à fait	**814**	**63,5%**
Total	**1282**	**100,0%**



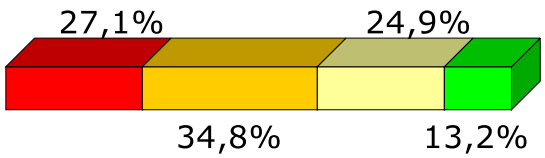
96,3%

Les rémunérations

21. Mon travail est rémunéré à sa juste valeur

Taux de réponse : **94,6%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**344**	**27,1%**
Pas vraiment	**442**	**34,8%**
Plutôt oui	**316**	**24,9%**
Oui, tout à fait	**168**	**13,2%**
Total	**1270**	**100,0%**



61,9%

Les 2/3 des intervenant.e.s estiment que leur rémunération n'est pas à la hauteur du travail fourni.

Baromètre « intervenant.e.s »

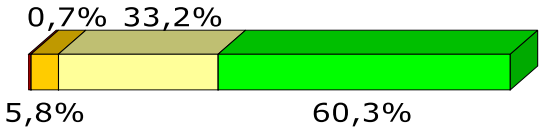
COMMENT PERÇOIVENT-ELLES/ILS LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL?

Définition et calibrage des missions

25. Je sais ce que j'ai à faire pour chaque mission

Taux de réponse : **97,6%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**9**	**0,7%**
Pas vraiment	**76**	**5,8%**
Plutôt oui	**435**	**33,2%**
Oui, tout à fait	**791**	**60,3%**
Total	**1311**	**100,0%**

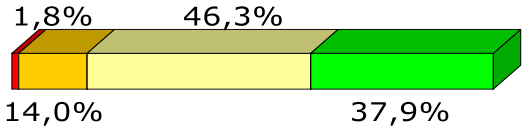


93,5%

26. Pour chaque mission, je dispose d'un temps suffisant pour faire mon travail

Taux de réponse : **93,9%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**23**	**1,8%**
Pas vraiment	**176**	**14,0%**
Plutôt oui	**584**	**46,3%**
Oui, tout à fait	**478**	**37,9%**
Total	**1261**	**100,0%**



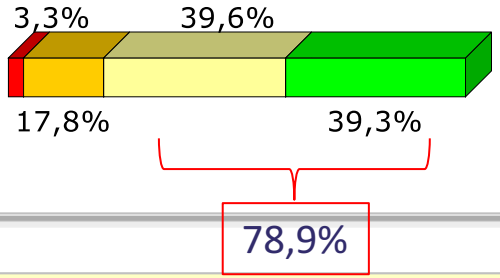
84,2%

Informations et moyens nécessaires pour réaliser les missions

29. J'ai suffisamment d'informations concernant les personnes dont j'ai la charge pour faire correctement mon travail

Taux de réponse : **96,4%**

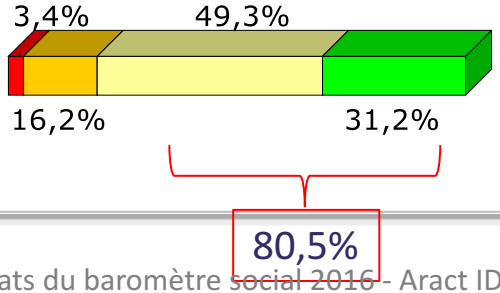
	Nb	% cit.
Non pas du tout	**43**	**3,3%**
Pas vraiment	**230**	**17,8%**
Plutôt oui	**513**	**39,6%**
Oui, tout à fait	**509**	**39,3%**
Total	**1295**	**100,0%**



28. Je dispose des moyens matériels nécessaires pour accomplir mon travail dans de bonnes conditions

Taux de réponse : **96,3%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**44**	**3,4%**
Pas vraiment	**209**	**16,2%**
Plutôt oui	**637**	**49,3%**
Oui, tout à fait	**403**	**31,2%**
Total	**1293**	**100,0%**

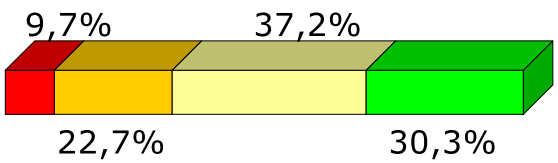


La gestion des plannings

33. Je suis informé (e) suffisamment à l'avance des changements de planning

Taux de réponse : **96,6%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**126**	**9,7%**
Pas vraiment	**295**	**22,7%**
Plutôt oui	**483**	**37,2%**
Oui, tout à fait	**393**	**30,3%**
Total	**1297**	**100,0%**



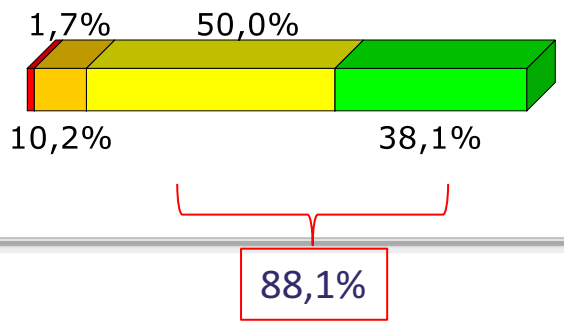
67,5%

Perception de la qualité du travail réalisé

41. Mes conditions de travail me permettent de faire un travail de qualité

Taux de réponse : **97,0%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**22**	**1,7%**
Pas vraiment	**133**	**10,2%**
Plutôt oui	**651**	**50,0%**
Oui, tout à fait	**497**	**38,1%**
Total	**1303**	**100,0%**

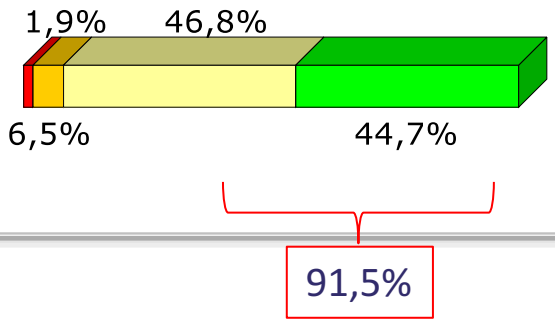


L’autonomie

31. Mon travail nécessite que je prenne des initiatives chez l'usager

Taux de réponse : **95,5%**

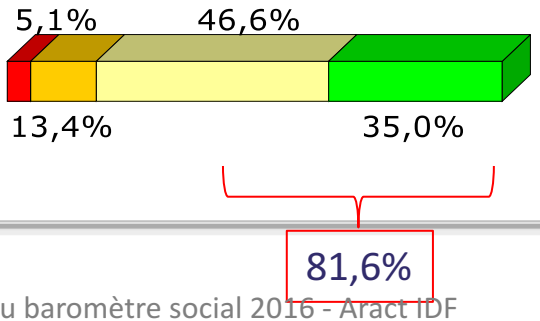
	Nb	% cit.
Non pas du tout	**25**	**1,9%**
Pas vraiment	**84**	**6,5%**
Plutôt oui	**601**	**46,8%**
Oui, tout à fait	**573**	**44,7%**
Total	**1283**	**100,0%**



32. Je participe aux décisions qui concernent directement mes tâches

Taux de réponse : **94,2%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**64**	**5,1%**
Pas vraiment	**169**	**13,4%**
Plutôt oui	**589**	**46,6%**
Oui, tout à fait	**443**	**35,0%**
Total	**1265**	**100,0%**

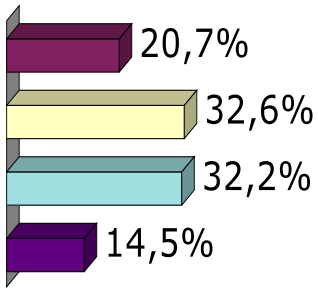


Gestion des aléas, imprévus, …

27. Il m'arrive souvent de faire des tâches qui ne relèvent pas de ma mission

Taux de réponse : **96,7%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**195**	**20,7%**
Pas vraiment	**307**	**32,6%**
Plutôt oui	**303**	**32,2%**
Oui, tout à fait	**137**	**14,5%**
Total	**942**	**100,0%**



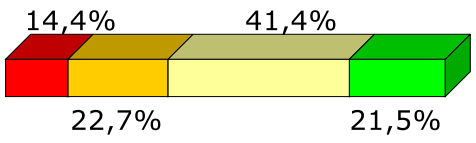
- Pour les intervenant.e.s, leur travail requiert une capacité à être autonome, à prendre des initiatives, d'autant que certaines tâches ne sont pas toujours prévues dans leurs missions : aléas, demandes spécifiques des usagers…

Les relations de travail entre collègues

35. Dans mon travail, je peux compter sur le soutien de mes collègues

Taux de réponse : **94,7%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**183**	**14,4%**
Pas vraiment	**289**	**22,7%**
Plutôt oui	**527**	**41,4%**
Oui, tout à fait	**273**	**21,5%**
Total	**1272**	**100,0%**

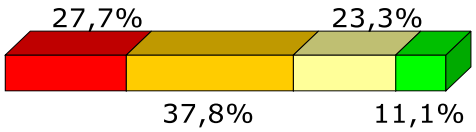


62,9%

37. J'ai suffisamment de temps d'échanges sur le travail avec mes collègues

Taux de réponse : **94,2%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**351**	**27,7%**
Pas vraiment	**478**	**37,8%**
Plutôt oui	**295**	**23,3%**
Oui, tout à fait	**141**	**11,1%**
Total	**1265**	**100,0%**



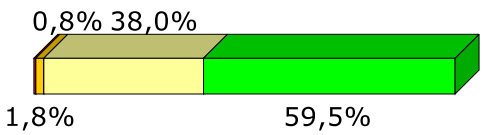
65,5%

Leurs relations avec l'encadrement et la direction

36. La direction me fait confiance pour faire correctement mon travail

Taux de réponse : **97,7%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**10**	**0,8%**
Pas vraiment	**23**	**1,8%**
Plutôt oui	**498**	**38,0%**
Oui, tout à fait	**781**	**59,5%**
Total	**1312**	**100,0%**

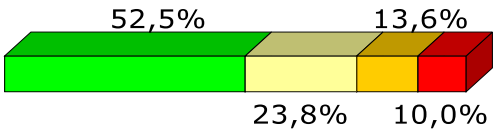


97,5%

43. Mon (ma) responsable m'écoute au sujet de mes problèmes de travail

Taux de réponse : **95,0%**

	Nb	% cit.
Souvent	**670**	**52,5%**
Parfois	**304**	**23,8%**
Rarement	**174**	**13,6%**
Jamais	**128**	**10,0%**
Total	**1276**	**100,0%**



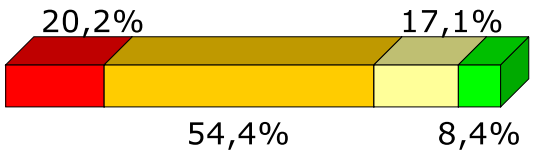
76,3%

Les relations avec les usagers

42. Mon travail peut être éprouvant sur le plan émotionnel

Taux de réponse : **94,5%**

	Nb	% cit.
Souvent	**256**	**20,2%**
Parfois	**690**	**54,4%**
Rarement	**217**	**17,1%**
Jamais	**106**	**8,4%**
Total	**1269**	**100,0%**



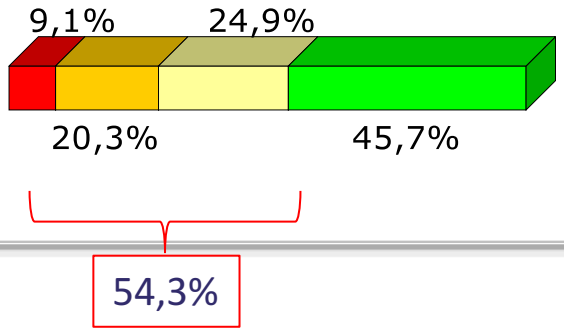
74,6%

Les risques d'agression

44. Il m'arrive d'être agressé (e) pendant mon travail

Taux de réponse : **94,3%**

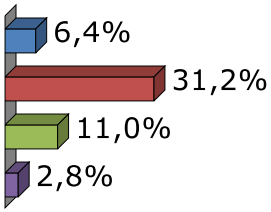
	Nb	% cit.
Souvent	**115**	**9,1%**
Parfois	**257**	**20,3%**
Rarement	**315**	**24,9%**
Jamais	**579**	**45,7%**
Total	**1266**	**100,0%**



Ce sont principalement des agressions

Taux de réponse : **38,8%**

	Nb	% obs.
Physique	**86**	**6,4%**
verbale	**419**	**31,2%**
injures	**148**	**11,0%**
menaces	**38**	**2,8%**
Total	**1343**	



Baromètre « intervenant.e.s »

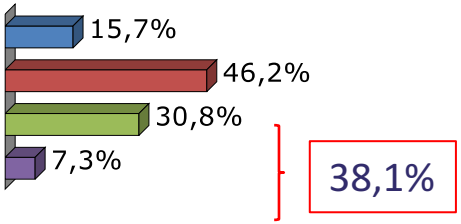
QUE DISENT-ELLES/ILS SUR LEUR SANTÉ?

Ce que les intervenant.e.s disent de leur santé

50. En général, diriez-vous que votre santé est

Taux de réponse : **88,9%**

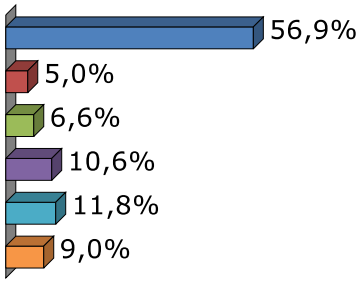
	Nb	% cit.
Très bonne	**187**	**15,7%**
Bonne	**552**	**46,2%**
Assez bonne	**368**	**30,8%**
Pas très bonne	**87**	**7,3%**
Total	**1194**	**100,0%**



Combien de jours avez-vous été arrêté au cours de la dernière année

Taux de réponse : **93,1%**
Moyenne = **9,99**
Médiane = **0,00**

	Nb	% cit.
Moins de 1	**711**	**56,9%**
De 1 à 2	**63**	**5,0%**
De 3 à 4	**82**	**6,6%**
De 5 à 9	**133**	**10,6%**
De 10 à 29	**148**	**11,8%**
30 et plus	**113**	**9,0%**
Total	**1250**	**100,0%**



Taux d'absence global :

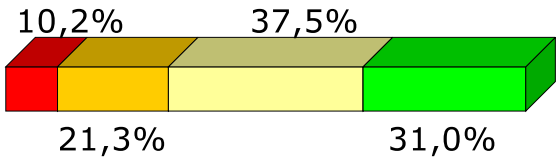
4 à 5%

Ce que les intervenant.e.s disent de leur capacité à durer dans l'emploi

34. Je me sens capable physiquement et moralement de faire ce travail pendant de nombreuses années

Taux de réponse : **97,4%**

	Nb	% cit.
Non pas du tout	**134**	**10,2%**
Pas vraiment	**279**	**21,3%**
Plutôt oui	**490**	**37,5%**
Oui, tout à fait	**405**	**31,0%**
Total	**1308**	**100,0%**



31,3%

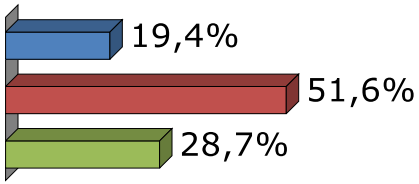
- Un peu plus d'un tiers des intervenant.e.s ne se sentent pas capables de faire ce travail dans la durée.
- L'analyse statistique fait ressortir une corrélation significative avec l'état de santé et/ou l'âge. Ces personnes éprouvent également moins de satisfaction au travail et sont pour près de 60% presque toujours ou régulièrement épuisées par leur travail.

Risques et pénibilité du travail

51. Je suis le plus souvent confronté (e) aux risques causés par

Taux de réponse : **76,8%**

	Nb	% obs.
Les maladies des usagers	**261**	**19,4%**
Les positions pénibles	**693**	**51,6%**
L'environnement de l'usager	**386**	**28,7%**
Total	**1343**	



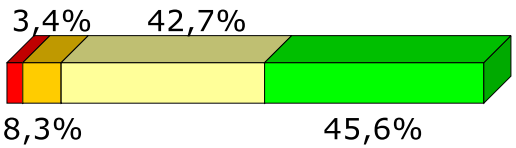
- Sur le plan de la santé physique, les intervenant.e.s mentionnent en premier le risque lié aux positions pénibles (position accroupie, débout, …). L'environnement de l'usager peut se révéler « pénible » (bruit, odeur, …) voir dangereux (risque électrique, produits non étiquetés, …). Enfin, le risque « biologique » est cité par un.e intervenant.e sur cinq.

Indicateurs stimulation / stress

46. Il m'arrive d'être angoissé (e) par ma vie professionnelle

Taux de réponse : **96,2%**

	Nb	% cit.
Presque toujours	**44**	**3,4%**
Régulièrement	**107**	**8,3%**
De temps en temps	**552**	**42,7%**
Jamais ou rarement	**589**	**45,6%**
Total	**1292**	**100,0%**

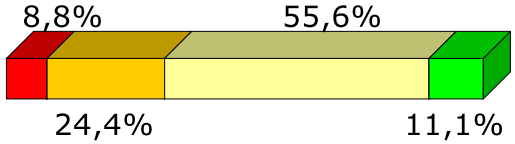


88,3%

47. Il m'arrive d'être épuisé(e) par mon travail

Taux de réponse : **96,3%**

	Nb	% cit.
Presque toujours	**114**	**8,8%**
Régulièrement	**316**	**24,4%**
De temps en temps	**719**	**55,6%**
Jamais ou rarement	**144**	**11,1%**
Total	**1293**	**100,0%**



33,2%

Focus sur les intervenant.e.s ayant répondu être régulièrement ou presque toujours « épuisé.e.s »

Elles/Ils ne se différencient ni par l'âge, ni par l'ancienneté dans le métier ou leur structure.

- Elles/Ils interviennent davantage auprès de personnes dépendantes (79,5%)
- Leur temps de trajet quotidien est de 2 heures en moyenne
- Leurs horaires sont davantage décalés par rapport à la moyenne
- Elles/Ils éprouvent davantage de difficultés à concilier vie personnelle et professionnelle (43,9%)
- L'organisation du travail, notamment des plannings, leur pose davantage problème (47%)
- 80,8% trouvent que les temps d'échange avec les collègues sont insuffisants
- Elles/Ils sont 55% à déclarer avoir une santé « pas très bonne » ou seulement « assez bonne ». Elles/Ils s'arrêtent effectivement plus souvent et plus longtemps.
- 67 % déclarent également ne pas pouvoir durer dans l'emploi.

1 intervenant.e sur 10 en difficulté

11,7% des intervenant.e.s déclarent être angoissées « presque toujours » ou « régulièrement » par leur vie professionnelle.

Plusieurs caractéristiques peuvent être mises en évidence concernant cette population :

- Elles/Ils interviennent davantage auprès de personnes dépendantes (82,8%)
- Plus de la moitié d'entre elles/eux effectuent plus de 120 heures par mois
- Leur temps de trajet est de 2h30 en moyenne. Elles/Ils effectuent en moyenne 4,5 missions par jour.
- Leurs horaires sont davantage décalés et elles/ils travaillent nettement plus en WE que la moyenne
- Elles/Ils éprouvent une difficulté à concilier vie personnelle et professionnelle (58,1%)
- L'organisation du travail pose des problèmes de planning, de définition de tâches, de la transmission d'informations
- Elles/Ils sont 59,6% à déclarer que leur santé est « assez bonne » ou « pas très bonne ».

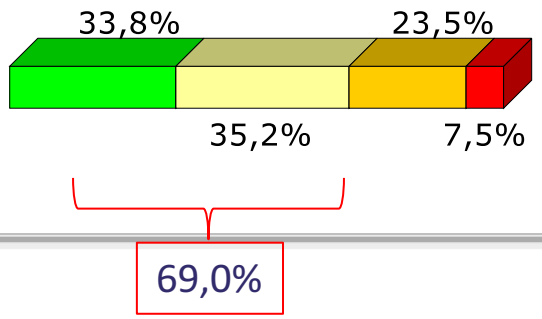
Les deux tiers disent ne pas pouvoir exercer durablement ce métier. 84,9% trouvent leur travail souvent (50%) ou parfois (34,9%) éprouvant sur le plan émotionnel. 81,3% d'entre elles/eux se disent « presque toujours » ou « régulièrement » épuisé.e.s par leur travail.

Indicateurs stimulation / stress

48. Mon travail me procure une grande satisfaction

Taux de réponse : **94,3%**

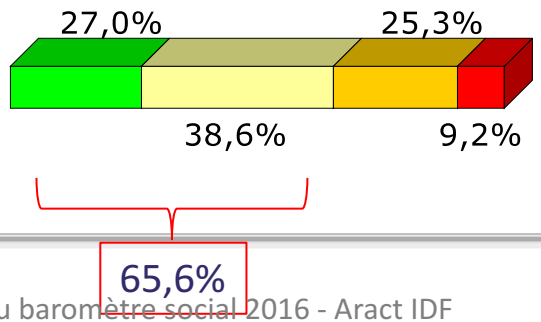
	Nb	% cit.
Presque toujours	**428**	**33,8%**
Régulièrement	**445**	**35,2%**
De temps en temps	**298**	**23,5%**
Jamais ou rarement	**95**	**7,5%**
Total	**1266**	**100,0%**



49. Je me sens stimulé(e) par mon travail

Taux de réponse : **90,8%**

	Nb	% cit.
Presque toujours	**329**	**27,0%**
Régulièrement	**470**	**38,6%**
De temps en temps	**308**	**25,3%**
Jamais ou rarement	**112**	**9,2%**
Total	**1219**	**100,0%**



Indicateurs stimulation / stress

Les indicateurs dits de « stimulation /stress» sont cohérents avec les résultats précédents.

- Des ressources psychosociales …
  - **Des missions qui sont bien définies** aussi bien en termes d'objectifs que de charge
  - Une **reconnaissance et soutien social** fort notamment de la part de la hiérarchie
  - Un **sentiment d'utilité**
  - Une **autonomie** importante dans le travail
  - Une **organisation du travail** qui permet de gérer la pression temporelle
- … qui viennent en contrepoint des facteurs de stress ou des motifs d'insatisfaction tels que:
  - Les **agressions** par les usagers ou par l'entourage
  - Les **chocs émotionnels** (décès de l'usager, …)
  - Les rémunérations

Il reste que le travail peut être fatiguant voire épuisant pour un tiers (33,2%) des intervenant.e.s.

Baromètre « intervenant.e.s »

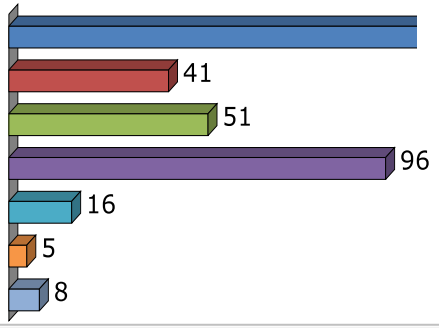
QUE DISENT LES INTERVENANT.E.S SUR LEURS PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES?

Leurs souhaits professionnels

53. Vos souhaits professionnels

Taux de réponse : **25,8%**

	Nb	% obs.
Souhaite plus de formations dans les services à la personne (auxilaire de vie, ...)	**163**	**12,1%**
Souhaite plus de responsabilités	**41**	**3,1%**
Souhaite changer de métier	**51**	**3,8%**
Formation secteur médical (aide soignante, infirmière, AMP, ...)	**96**	**7,1%**
Formation métiers petite enfance (crèches, ...)	**16**	**1,2%**
Formation secteur scolaire (ATSEM, ...)	**5**	**0,4%**
Formation secteur social (ES, moniteur éducateur, ...)	**8**	**0,6%**



La plupart des réponses à la question libre ont trait au projet professionnel des intervenant.e.s : formation, évolution métier.

Les réponses font apparaître deux tendances :

- Un souhait de professionnalisation (obtention du DEAVS en particulier) ou de montée en responsabilité (encadrement, tutorat, responsable de secteur)
- Un souhait de formation permettant une évolution « métier », les formations médicales étant le plus souvent citées.

Anact Aract

LE RÉSEAU

Résultats du baromètre « Services supports et encadrement »

Baromètre « Services Supports et encadrement »

QUI SONT-ELLES/ILS?

Caractéristiques des fonctions « support et encadrement »
(211 réponses)

- Population essentiellement féminine (93%), assez jeune (39 ans)
- Un faible ancienneté dans le métier (médiane : 6 ans) et dans les structures (médiane 3 ans)
- 18% ont un statut de cadre

Concernant les postes de direction, responsables opérationnels et fonctionnels (57,5% des répondants) :

- 4 sur 5 ont un niveau d'étude BAC +2 et plus
- 2 sur 5 ont une formation initiale en rapport avec les SAP

Concernant les postes d'assistant.e.s administratif.s/ve.s ou fonctionnel.le.s (42,5% des répondant.e.s) :

- 45% ont un niveau d'étude BAC + 2 et 7% un niveau supérieur
- 1 sur 3 ont une formation initiale en rapport avec les SAP

Baromètre « Services Supports et encadrement »

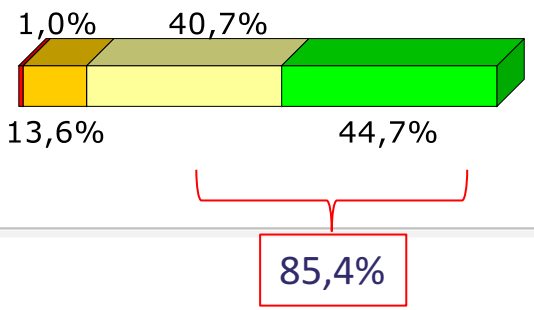
COMMENT PERÇOIVENT-ELLES/ILS LEURS STRUCTURES ?

Qualité du travail et image de la structure

12. Les exigences de ma structure en matière de qualité de travail me semblent bien adaptées

Taux de réponse : **94,3%**

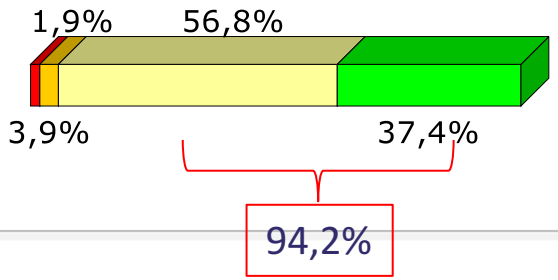
	Nb	% cit.
Pas du tout d'accord	**2**	**1,0%**
Pas d'accord	**27**	**13,6%**
D'accord	**81**	**40,7%**
Tout à fait d'accord	**89**	**44,7%**
Total	**199**	**100,0%**



19. Les usagers et partenaires ont une bonne image de ma structure

Taux de réponse : **97,6%**

	Nb	% cit.
Pas du tout d'accord	**4**	**1,9%**
Pas d'accord	**8**	**3,9%**
D'accord	**117**	**56,8%**
Tout à fait d'accord	**77**	**37,4%**
Total	**206**	**100,0%**

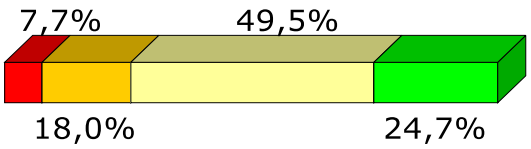


Perspectives économiques et d'emplois

17. Je pense que ma structure se porte bien financièrement

Taux de réponse : **91,9%**

	Nb	% cit.
Pas du tout d'accord	**15**	**7,7%**
Pas d'accord	**35**	**18,0%**
D'accord	**96**	**49,5%**
Tout à fait d'accord	**48**	**24,7%**
Total	**194**	**100,0%**

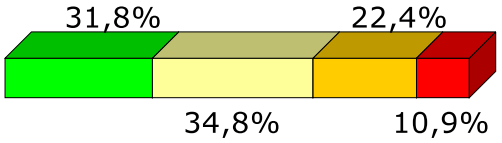


74,2%

18. J'ai des craintes quant à la stabilité de mon emploi

Taux de réponse : **95,3%**

	Nb	% cit.
Pas du tout d'accord	**64**	**31,8%**
Pas d'accord	**70**	**34,8%**
D'accord	**45**	**22,4%**
Tout à fait d'accord	**22**	**10,9%**
Total	**201**	**100,0%**



33,3%

Les assistant.e.s administratif.s/ve.s ou fonctionnel.le.s sont plus nombreux (43,7%) à craindre pour leur emploi.

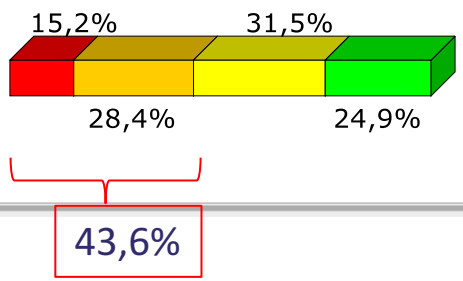
La professionnalisation des fonctions supports et de l'encadrement par les structures

- Les perspectives d'évolution paraissent plus difficiles pour les services support avec 43,6% d'insatisfaits.

15. Ma structure m'offre des possibilités d'évolutions professionnelles intéressantes

Taux de réponse : **93,4%**

	Nb	% cit.
Pas du tout d'accord	**30**	**15,2%**
Pas d'accord	**56**	**28,4%**
D'accord	**62**	**31,5%**
Tout à fait d'accord	**49**	**24,9%**
Total	**197**	**100,0%**

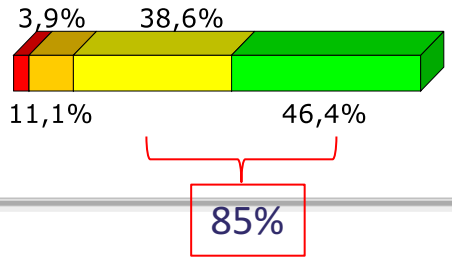


- Néanmoins les possibilités d'apprentissage restent importantes quel que soit le statut

16. Mon travail me donne des possibilités d'apprendre de nouvelles choses

Taux de réponse : **98,1%**

	Nb	% cit.
Pas du tout d'accord	**8**	**3,9%**
Pas d'accord	**23**	**11,1%**
D'accord	**80**	**38,6%**
Tout à fait d'accord	**96**	**46,4%**
Total	**207**	**100,0%**



Baromètre « Services Supports et encadrement »

QUE DISENT-ELLES/ILS SUR LEURS CONDITIONS DE TRAVAIL?

Leur perception de leurs conditions de travail

Leur perception est positive, voire très positive en ce qui concerne la définition des objectifs, l'autonomie, les relations entre collègues et avec la hiérarchie, l'équilibre vie privée / vie professionnelle.

Plusieurs points méritent d'être remarqués :

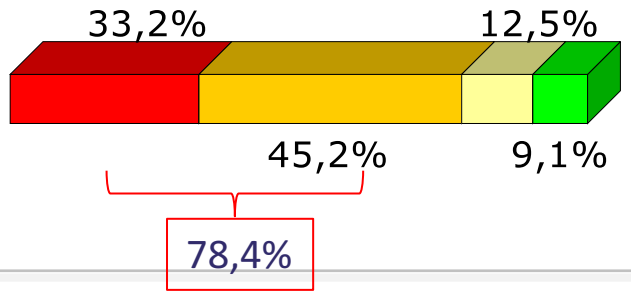
- Une forte polyvalence (avec 60% d'encadrants qui indique réaliser des tâches qui ne relèvent pas de leurs missions)
- La nécessité de mener de front beaucoup de choses en même temps (91% des réponses)
- Une contrainte de temps assez forte pour les postes d'encadrement / direction (63% des réponses)
- Un travail qui peut être éprouvant sur le plan émotionnel (78% des réponses)

Les relations avec les usagers

40. Mon travail peut être éprouvant sur le plan émotionnel

Taux de réponse : **98,6%**

	Nb	% cit.
Souvent	**69**	**33,2%**
Parfois	**94**	**45,2%**
Rarement	**26**	**12,5%**
Jamais	**19**	**9,1%**
Total	**208**	**100,0%**



Baromètre « Services Supports et encadrement »

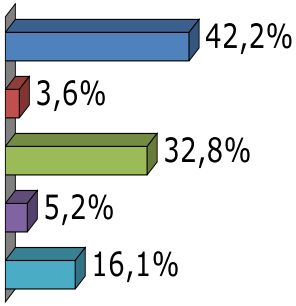
QUE DISENT-ELLES/ILS DE LEURS PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES?

Projection à 3 ans

49. Dans 3 ans, je souhaite (une seule réponse)

Taux de réponse : **91,0%**

	Nb	% cit.
Occuper le même poste dans le même secteur	**81**	**42,2%**
Occuper le même poste dans un autre secteur	**7**	**3,6%**
Occuper un autre poste dans le même secteur	**63**	**32,8%**
Occuper un autre poste dans un autre secteur	**10**	**5,2%**
Avoir quitté ma structure	**31**	**16,1%**
Total	**192**	**100,0%**



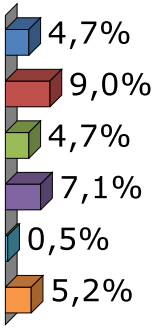
- Le désir de mobilité est davantage le fait des services supports : 46,3% souhaitent changer de poste et 23,9% pensent avoir quitté la structure dans les 3 prochaines années.

Les souhaits professionnels

Vos souhaits professionnels

Taux de réponse : **30,8%**

	Nb	% obs.
Créer et gérer ma propre structure	**10**	**4,7%**
Evoluer vers des postes à responsabilité	**19**	**9,0%**
Evoluer vers un poste différent	**10**	**4,7%**
Faire une VAE (Bac + 3, master, DE, ...)	**15**	**7,1%**
Revenir à mon métier initial	**1**	**0,5%**
Travailler dans un autre secteur que SAP	**11**	**5,2%**
Total	**211**	



Anact Aract

LE RÉSEAU

Quelles pistes de travail en perspectives?

Les principales pistes de travail identifiées

- Des besoins en professionnalisation
- Les déplacements, les trajets
- La gestion des plannings
- Les risques professionnels, psycho-sociaux notamment
- La seconde partie de carrière

Nous remercions l'ensemble des acteurs associés :

- Les structures associatives, les entreprises et CCAS/CIAS qui ont répondu au questionnaire
- L'URSAP-IDF et les 7 plateformes SAP départementales
- La DIRECCTE Ile-de-France et les Unités Départementales
- L'Aract Ile-de-France
- AGEFOS PME Ile-de-France
- Les fédérations du secteur
- L'AFPA
- Le Conseil Régional IDF

MERCI POUR VOTRE ATTENTION