



# Etude auprès des adhérents 3<sup>ème</sup> édition

03 Mai 2021

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



## Rapport



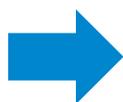


# ENJEUX

# “ Les enjeux



- L'UNA, **1er réseau français de l'Aide, des Soins et des Services aux domiciles** est constituée d'un ensemble de plus de 800 structures indépendantes appartenant toutes à l'économie sociale et solidaire.
- Ces structures proposent une gamme importante et unique de prestations à domicile à destination d'une grande diversité de population: personnes âgées, en perte d'autonomie ou non, actifs, jeunes enfants, familles en difficulté, personnes fragiles, personnes en situation de handicap...
- Dans le cadre de la concertation nationale « Grand âge et autonomie », **l'UNA, en collaboration avec OpinionWay, a mené en 2018 puis en 2019 une étude barométrique auprès de ses adhérents**, les directeurs de structure pour **alerter les parties prenantes et les pouvoirs publics** sur le danger d'un désert médico-social et ainsi **soutenir la profession et ses membres**.



Après 2 premières éditions permettant de **disposer de données chiffrées** mettant en exergue l'évolution des tensions qui existent entre forte demande locale et offre de services insuffisante, **l'UNA a souhaité reconduire une 3<sup>e</sup> édition auprès de ses adhérents**, dans le but de continuer à mesurer les contraintes de la profession **surtout compte tenu du contexte de la crise sanitaire de la Covid-19** et continuer à communiquer sur le sujet.



# MÉTHODOLOGIE

# “ La méthodologie



Etude réalisée auprès d'un échantillon de **174 directeurs de structures adhérentes à l'UNA**, issu d'une base de 602 adhérents (avec au moins un numéro de téléphone et/ou une adresse email), soit 29% des structures adhérentes.

*Un nombre de participants inférieur à la 1<sup>ère</sup> édition (256) et à la 2<sup>ème</sup> édition (226), qui a pu être causé par la crise sanitaire de la Covid-19 et les difficultés pour les directeurs de trouver du temps pour répondre à l'enquête durant cette période.*



L'échantillon a été interrogé **par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Questionnaire



Les interviews ont été réalisées **du 11 Janvier au 08 Mars 2021**.



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 à 95% : 3,2 à 7,4 points au plus pour un échantillon d'environ 174 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.

# Clés de lecture

*Sud Ouest : 90%*  
*Sud Est: 73%*  
*Soins infirmiers à domicile : 68%*

**Différences significatives observées sur différentes sous-cibles par rapport à l'ensemble des structures interrogées**

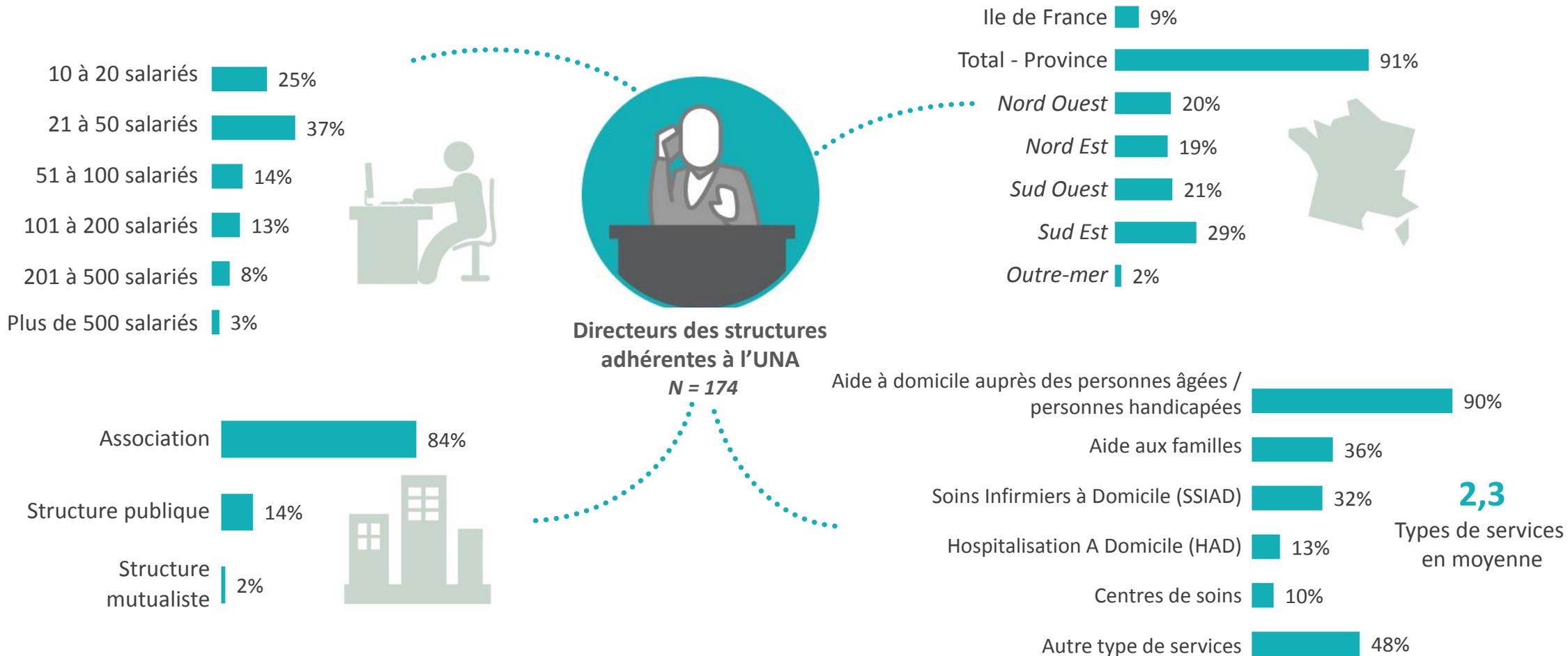


**Evolutions significatives entre les deux années (2019 et 2020)**

*Pour pouvoir comparer les données à des profils de structures similaires, la plupart des questions de l'étude ont été posées sur l'année 2019 et sur l'année 2020.*

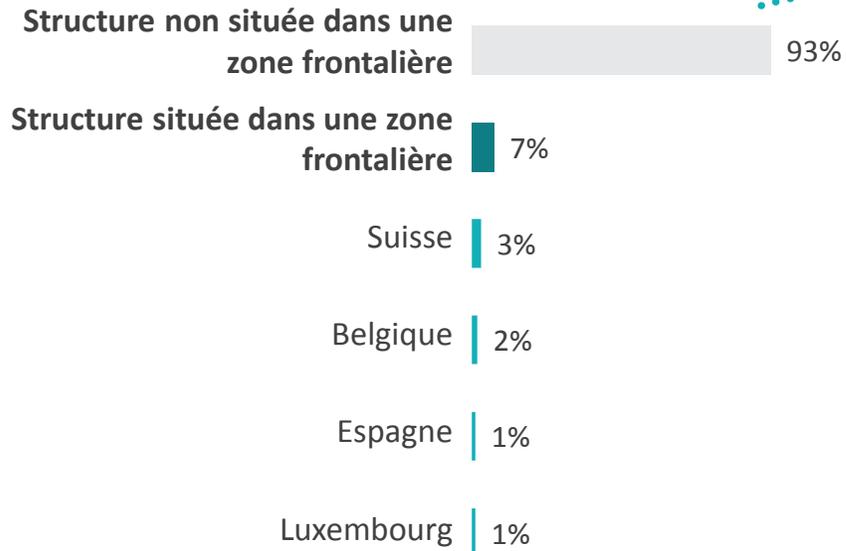


# Profil des structures interrogées



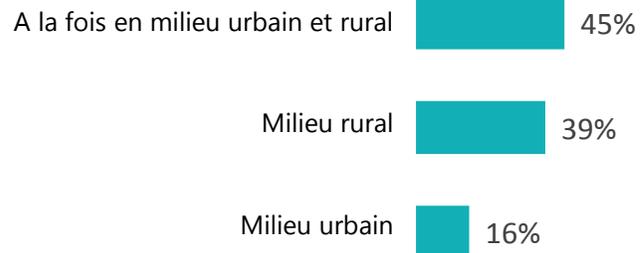
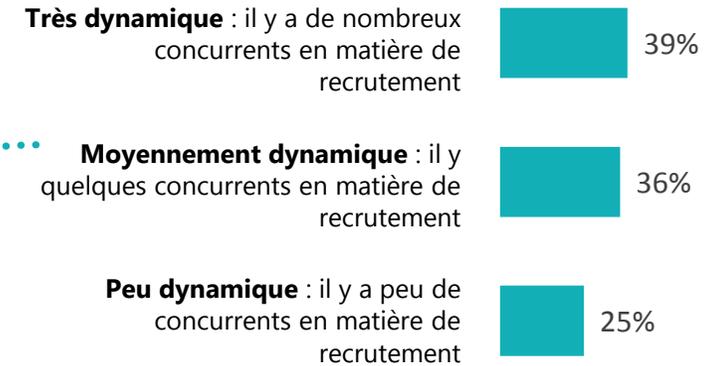


# Profil des structures interrogées



Directeurs des structures adhérentes à l'UNA  
N = 174

## Structure située dans un bassin d'emplois ...





**ANALYSE**

*“opinionway*

**Des difficultés de prises en charge des demandes, déjà présentes en 2019 mais qui s'accroissent avec la crise sanitaire de la Covid-19**



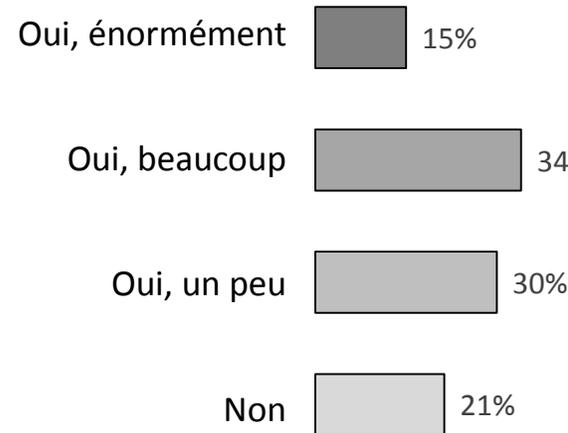
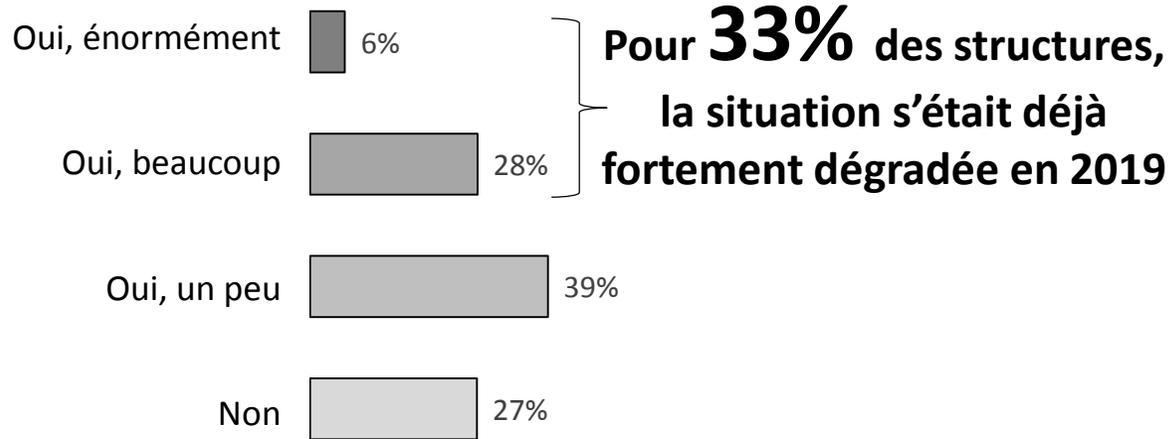


# Deux années compliquées pour le secteur, avec le sentiment d'une dégradation déjà présente avant la crise sanitaire et qui s'est ensuite accentuée.

Q4a. En vous positionnant en 2020, selon vous, la situation s'était-elle déjà dégradée en 2019 ?

Q4. Et maintenant que nous sommes en 2021, selon vous, la situation s'est-elle encore plus dégradée en 2020 ?

Base: Ensemble (174)



Et pour **49%** des structures, la situation s'est encore plus fortement dégradée en 2020

↗ Evolution significative entre les 2 années

X/X Différences significatives vs. Total



L'une des conséquences de ce contexte est la rupture dans la continuité des prises en charge : faute de moyens humains, des réductions ou interruptions d'aides ont dû être décidées par les structures.

Q5. En 2019, avez-vous constaté des ruptures dans la continuité de la prise en charge (réduction ou interruption) ? Nous parlons ici de ruptures à l'initiative de votre structure, faute de moyens humains.

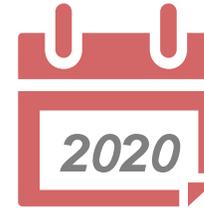
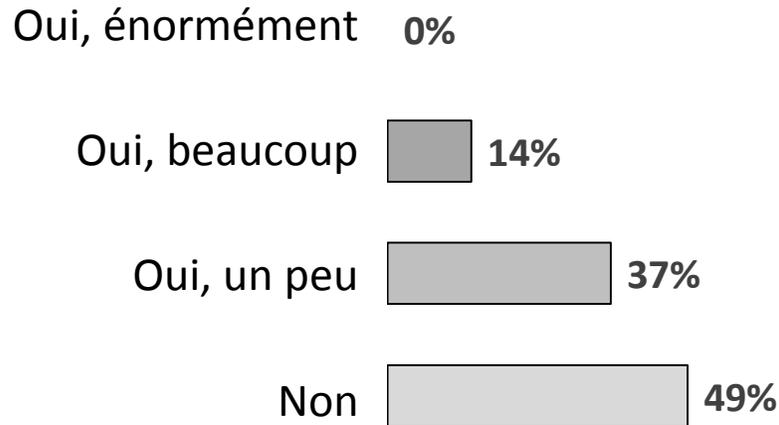
q5b. Et sur l'année 2020, ces ruptures de prise en charge ont-elles été ... ?

Base: Ensemble (174)



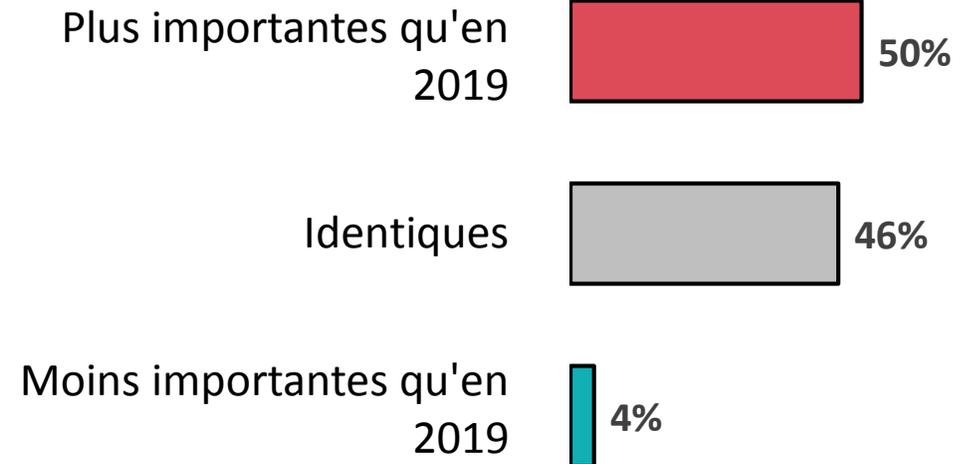
## 51% des structures constatent des ruptures en 2019

Moins de 50 salariés : 42%  
Plus de 100 salariés : 64%



## Des ruptures souvent plus nombreuses en 2020

Moins de 50 salariés : 42%  
Plus de 100 salariés : 64%



X/X Différences significatives vs. Total



# Une majorité des structures ont vu leur nombre de dossiers pris en charge diminuer au cours de l'année 2020, alors que pour plus d'1 tiers il y avait eu une augmentation en 2019.

q1a. Avec le recul que vous avez à ce jour, diriez-vous que le nombre total de dossiers pris en charge par votre structure sur l'année 2019... ?

q1b. A ce jour, diriez-vous que le nombre total de dossiers pris en charge par votre structure sur l'année 2020 ... ?

Base: Ensemble (174)



2019

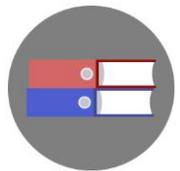
## Le nombre total de dossiers pris en charge...



A augmenté par rapport à 2018



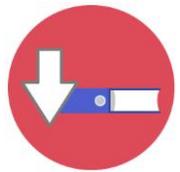
38%



Est resté plutôt identique à 2018



37%



A diminué par rapport à 2018



25%

Plus de 100 salariés : 38%

Soins infirmiers à domicile : 35%



2020

## Le nombre total de dossiers pris en charge...

A augmenté par rapport à 2019



21%

Est resté plutôt identique à 2019



33%

A diminué par rapport à 2019



46%

Plus de 100 salariés : 64%

↕ Evolutions significatives entre les 2 années

X/X Différences significatives vs. Total



# Entre 2019 et 2020, le nombre de demandes prises en charge intégralement est tendanciellement en baisse. 8% des demandes en 2020 ont dû être refusées.

Q11/Q12. Combien de demandes de prise en charge avez-vous reçues sur l'année 2019/2020 ?

Q2/Q3. Sur 100% de nouvelles demandes de prise en charge sur l'année 2019/2020, combien ont dû être...

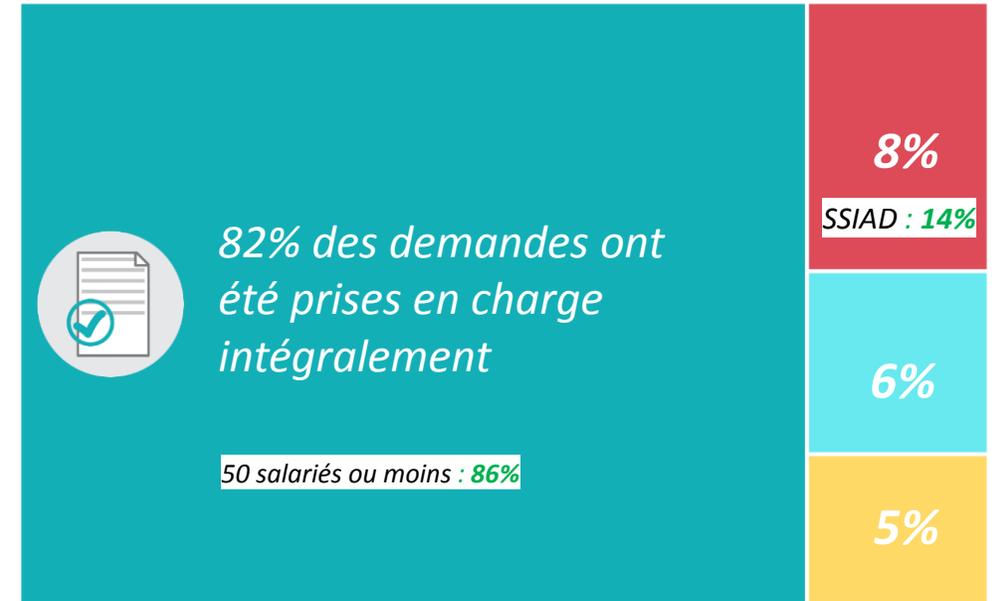
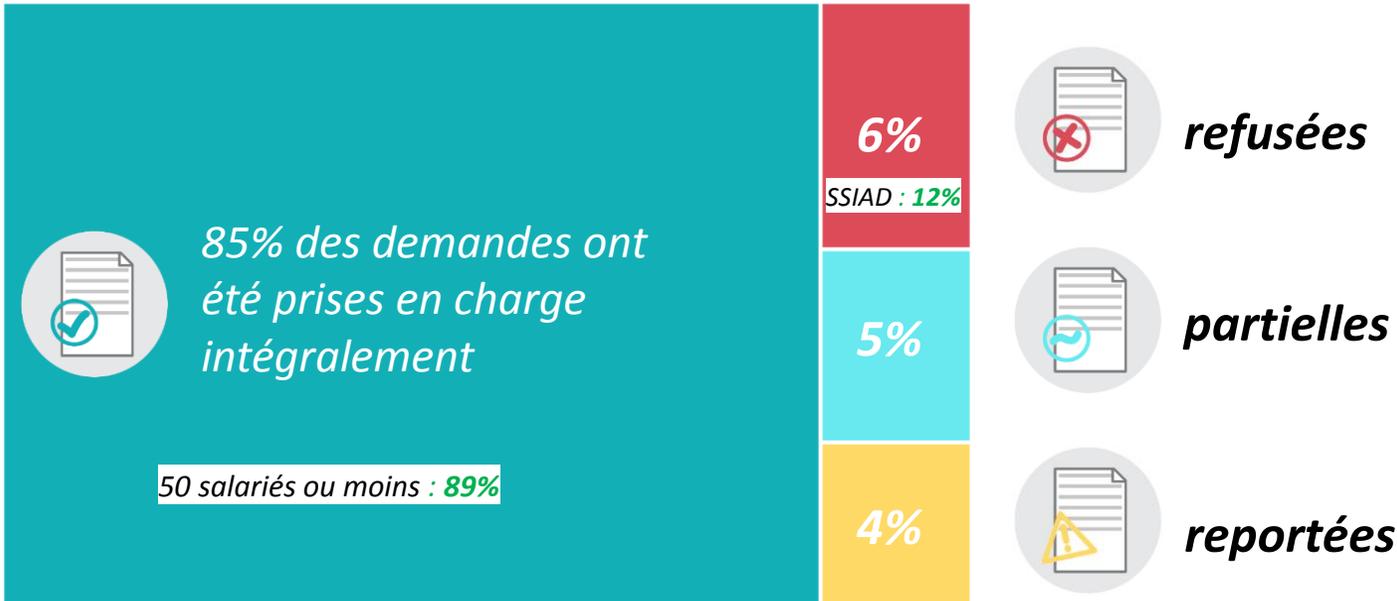
Base: Structures pouvant répartir les demandes en 2019 (167) et 2020 (164)



212 demandes de prise en charge en moyenne par structure



286 demandes de prise en charge en moyenne par structure



X/X Différences significatives vs. Total



# Les structures ont donc été une majorité à ne pas pouvoir faire face à toutes les nouvelles demandes, en 2019 et encore plus en 2020.

Q2/Q3. Sur 100% de nouvelles demandes de prise en charge sur l'année 2019/2020, combien ont dû être...

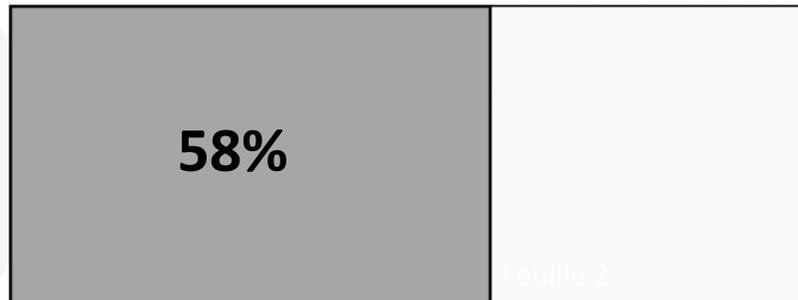
Base: Ensemble (174)



Sur 100 structures, **58** déclarent qu'au moins une demande n'a pas pu être prise en charge intégralement en 2019

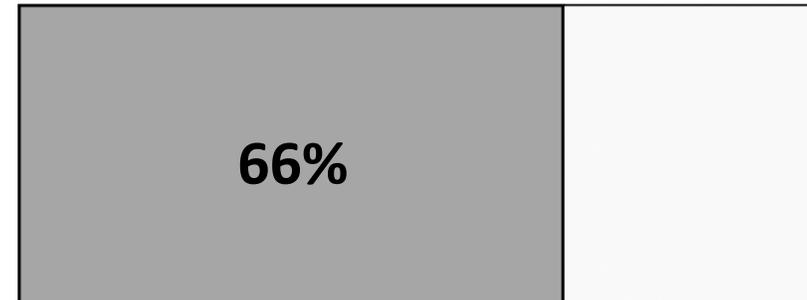


En 2020, c'est **66** structures sur 100



Moins de 50 salariés : 49%

Plus de 100 salariés : 77%



Moins de 50 salariés : 57%

Plus de 100 salariés : 79%

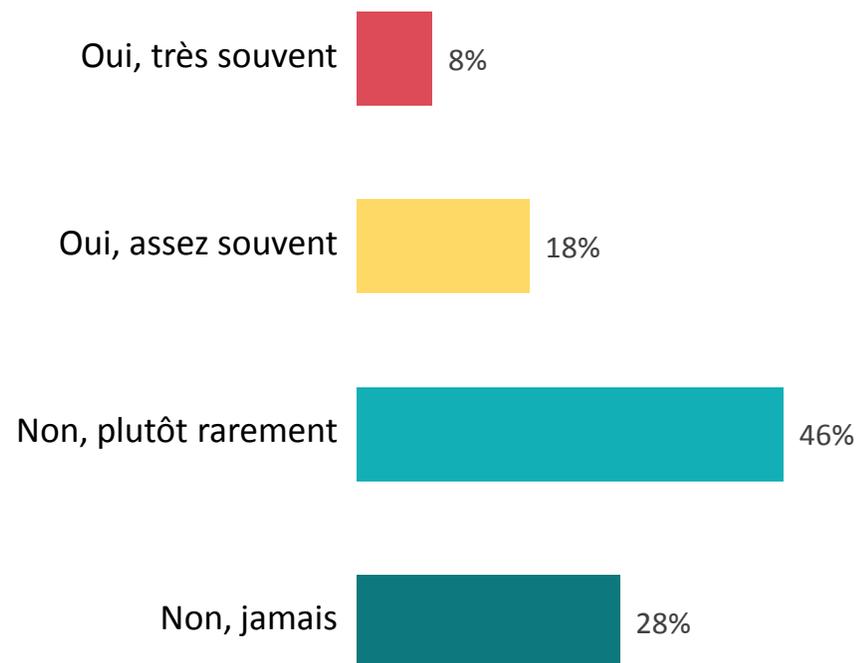
X/X Différences significatives vs. Total



## Un contexte d'insuffisance en termes de personnels, présent avant la crise : plus d'1/4 des structures déclarent avoir refusées des demandes car elles n'avaient personne pour s'en charger.

Q6. Au niveau de votre association, entre 2019 et mi-mars 2020 (avant le 1er confinement) vous est-il arrivé de devoir refuser une demande de prise en charge en raison d'un manque de personnel ?

Base: Ensemble (174)



**26%** des structures ont refusé des demandes en raison de manque de personnel

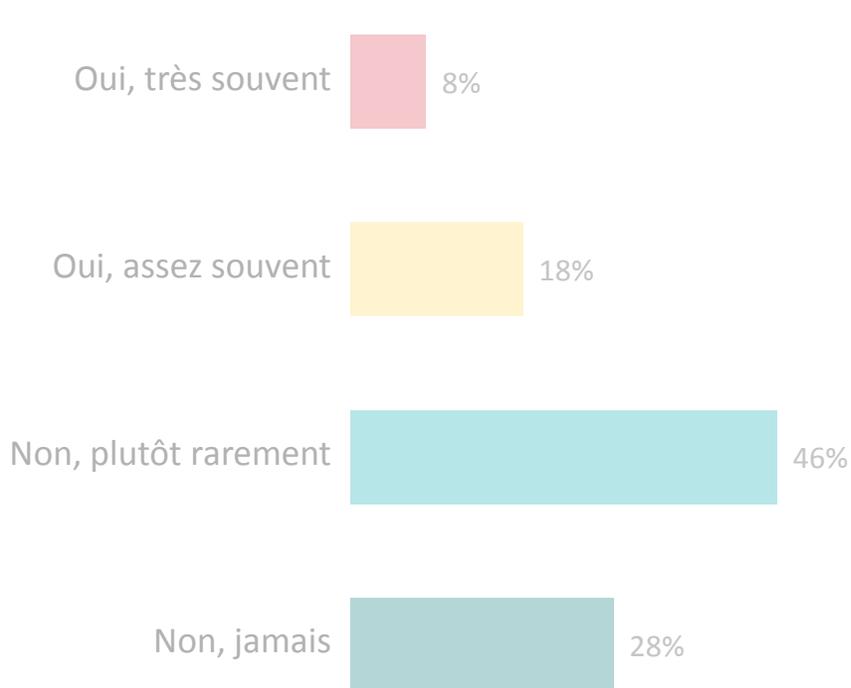
**74%** des structures



## Ces refus sont notamment présents parmi les grosses structures, celles situées dans un bassin d'emploi très dynamique, ou plus particulièrement les SSIAD.

Q6. Au niveau de votre association, entre 2019 et mi-mars 2020 (avant le 1er confinement) vous est-il arrivé de devoir refuser une demande de prise en charge en raison d'un manque de personnel ?

Base: Ensemble (174)



**26%** des structures ont refusé des demandes en raison de manque de personnel

**74%** des structures n'ont jamais ou rarement refusé des demandes de prise en charge

Plus de 100 salariés : **43%**  
Soins infirmiers à domicile : **36%**  
Bassin d'emploi très dynamique : **46%**

Moins de 50 salariés : **82%**  
Milieu rural : **85%**

X/X Différences significatives vs. Total



**Parmi les problèmes rencontrés, un manque de candidatures, dû notamment aux conditions d'exercices et à la rémunération**



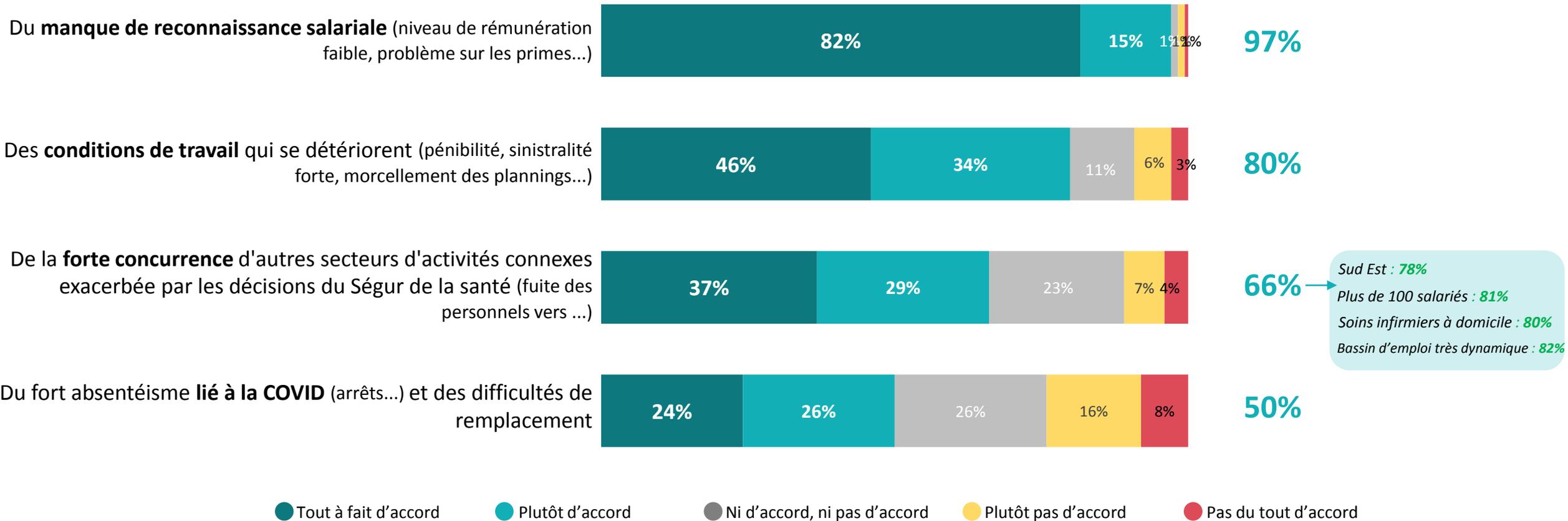
**En effet, pour la quasi-totalité des structures, les salaires actuels empêchent un recrutement efficace. Les conditions de travail difficiles sont également un frein, tout comme la concurrence d'autres secteurs d'activités, notamment dans les bassins d'emploi très dynamiques. La crise sanitaire actuelle a impacté la moitié des structures en ce qui concerne l'absentéisme et les remplacements.**

q7a. Dans quelle mesure pensez-vous que les éléments cités ci-après, liés au contexte actuel, accentuent les difficultés de recrutement déjà présentes ?

Base: Ensemble (174)

### Les difficultés de recrutement augmentent du fait...

**D'accord**



Sud Est : **78%**  
 Plus de 100 salariés : **81%**  
 Soins infirmiers à domicile : **80%**  
 Bassin d'emploi très dynamique : **82%**

X/X Différences significatives vs. Total

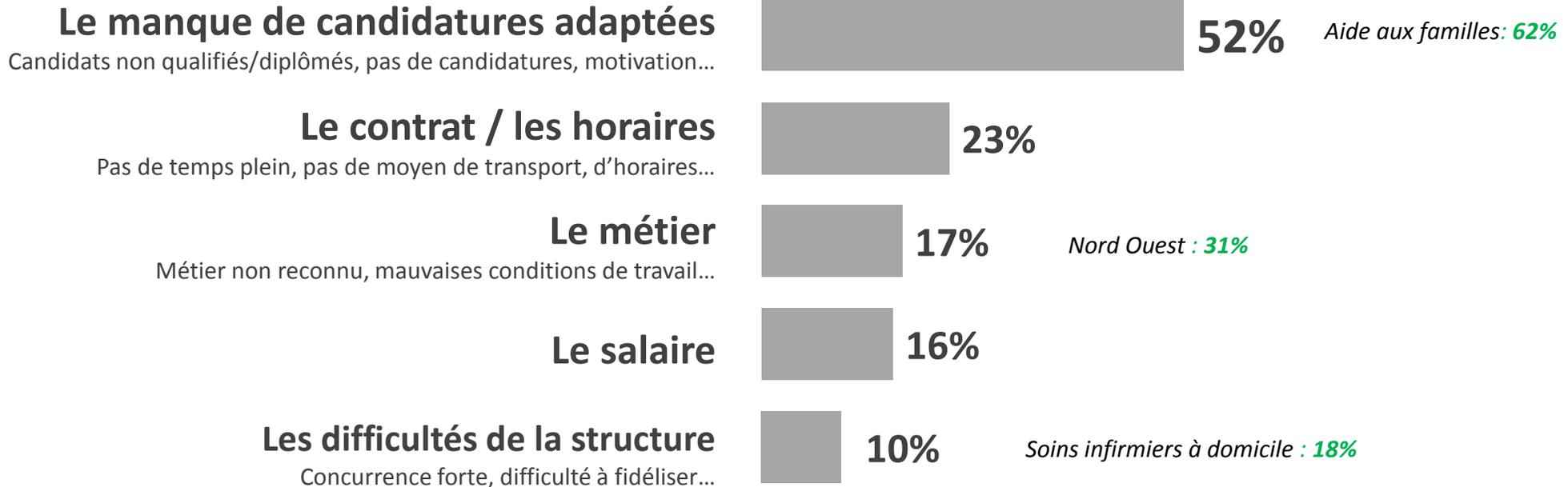


# Au delà du manque de reconnaissance salariale, de la pénibilité du métier, et du manque d'attractivité des conditions contractuelles, un des points soulevés par les directeurs est le manque de candidatures, et surtout de candidatures adéquates.

Q10. Quelles sont les difficultés rencontrées par votre structure en matière de recrutement et qui n'ont pas été abordées dans le cadre de ce questionnaire ?

Base: Ensemble (174)

Question ouverte



X/X Différences significatives vs. Total



# Difficultés rencontrées - Verbatims

Q10. Quelles sont les difficultés rencontrées par votre structure en matière de recrutement et qui n'ont pas été abordées dans le cadre de ce questionnaire ?

Base: Ensemble (174)

Question ouverte

Les CV que l'on reçoit de la part de pole emploi ne correspondent absolument pas au profil recherché. (domicile des demandeurs d'emploi éloignés d'une centaine de kilomètres du lieu d'exercices, personnes n'ayant pas de voiture...)

## Les contrats / les horaires

Recruter des professionnels formés et véhiculés qui acceptent de travailler les week-ends.

Nous peinons à recruter car les emplois sont principalement du temps partiel et mal rémunéré.

## Le manque de candidatures adaptées

Manque de candidats, même débutants. Absence de candidats diplômés au métier de TISF (recrutement d'autres diplômés). Les candidats postulent mais ne se présentent pas. Les nouveaux embauchés ne restent pas, important turn-over.

## Le métier

Intolérable de laisser du personnel pendant 14 ans avec une rémunération inférieure au SMIC, aucune espérance d'évolution dans ce métier.

## Le salaire

Tant que la refonte des grilles de salaire, n'est pas effective, nous serons en pénurie de personnel

## Les difficultés de la structure

Notre structure a des IDE salariés. Pour ce personnel, le recrutement est problématique par manque d'attractivité financière et fuite vers le secteur libéral. Nous sommes confrontés aussi depuis quelque temps, à l'émergence sur notre territoire de structures type SELAS (société embauchant des IDE et des AS), fonctionnant comme un SSIAD. qui semble plus attractif en matière de rémunération.

Recrutement difficile dans la fonction publique du fait des différences de contrats avec le secteur associatif.

X/X Différences significatives vs. Total



**Ainsi, malgré l'ouverture de nouveaux postes, les structures doivent continuer à travailler avec un effectif insuffisant**



# Comme les années précédentes, la quasi-totalité des structures ont ouvert des postes au recrutement, la proportion est globalement similaire entre 2019 et 2020.

q8a. Sur l'année 2019, combien de postes au total aviez-vous ouverts au recrutement (nouveau ou remplacement) ?

q8b. Et sur l'année 2020, combien de postes au total avez-vous ouverts au recrutement (nouveau ou remplacement) ?

Base: Ensemble (174)



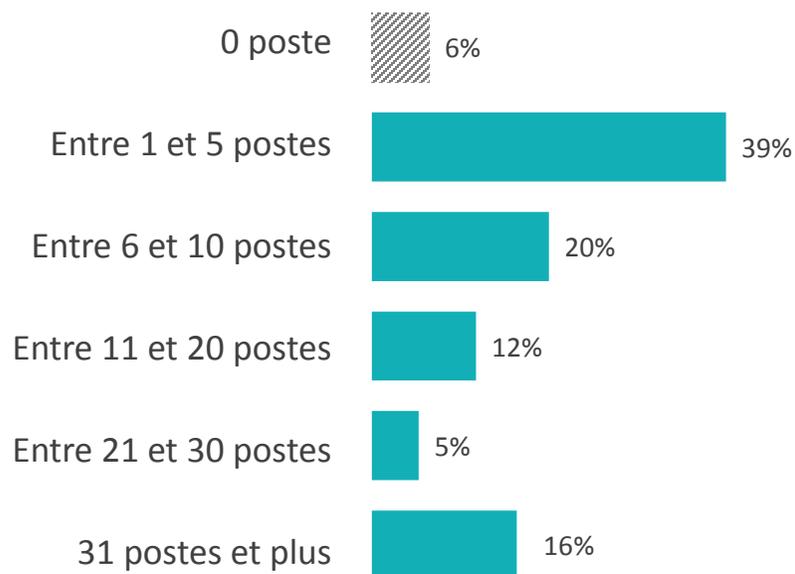
## 92% des structures ont ouvert des postes en 2019

Moins de 50 salariés: **88%**

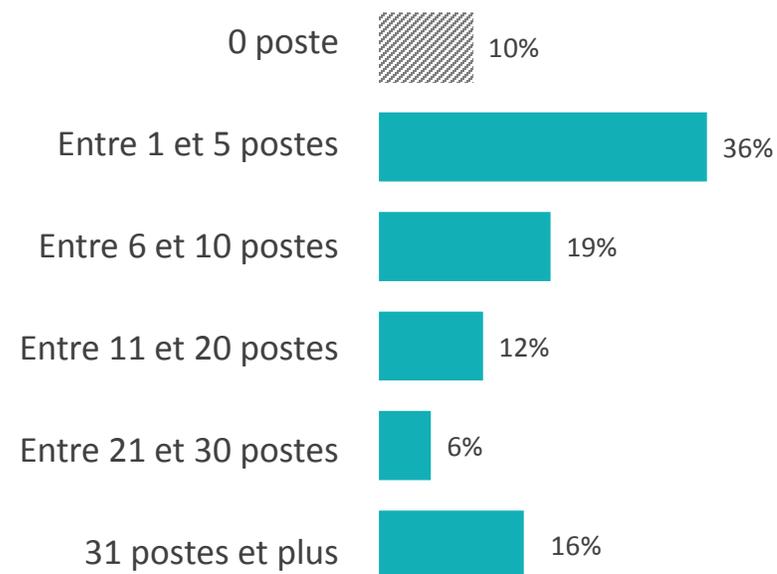


## 88% des structures ont ouvert des postes en 2020

Moins de 50 salariés: **83%**



Ne sait pas : 2%



Ne sait pas : 2%

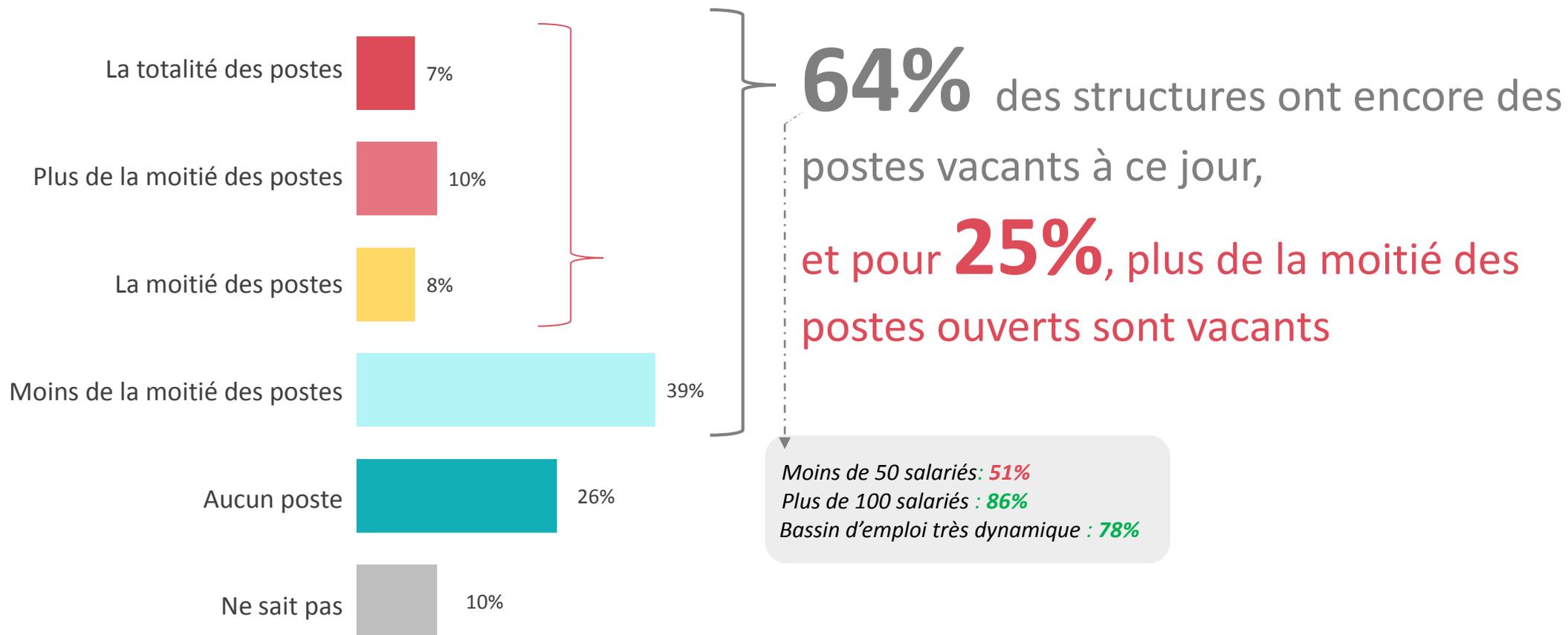
X/X Différences significatives vs. Total



# Mais aujourd'hui pour plus de 6 structures sur 10, des postes ouverts restent vacants.

q9. Et finalement dans votre structure, combien de postes restent vacants à ce jour ?

Base: Ensemble (174)



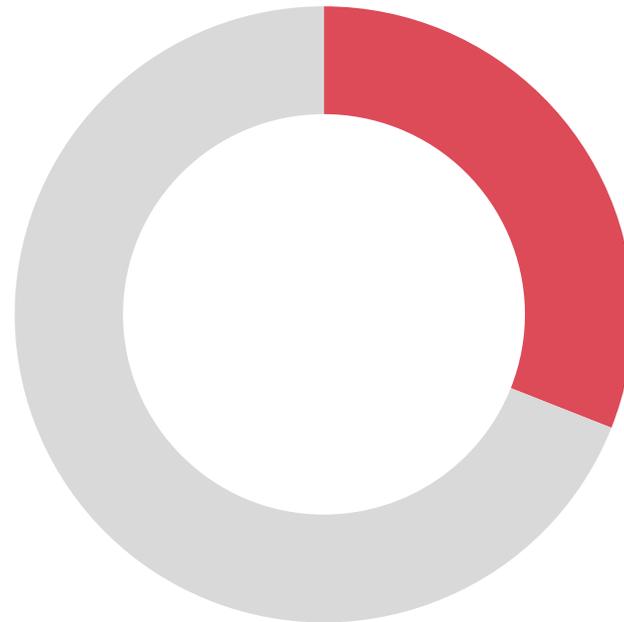
X/X Différences significatives vs. Total



Cela représente en moyenne 1 poste ouvert sur 3, un score en hausse notamment dans les bassins d'emploi très dynamiques où les turnovers sont plus importants du fait d'une forte concurrence.

q9. Et finalement dans votre structure, combien de postes restent vacants à ce jour ?

Base: Structures ayant pu estimer le nombre de postes ouverts en 2020 et encore vacants aujourd'hui (113)



**31%**

de postes ouverts mais non pourvus en 2020

Bassin d'emploi très dynamique : **39%**

→ Rappel du résultat de la 2<sup>ème</sup> édition : **22%** de postes ouverts mais non pourvus en 2019

X/X Différences significatives vs. Total



**Avec la forte concurrence, un besoin urgent de revaloriser les salaires pour attirer, mais aussi pour limiter les départs**



# Outre les profils inadéquats, une majorité de structures ne reçoivent pas toujours de CV aux offres d'emploi qu'elles proposent.

q11a. Parmi les offres d'emplois diffusées par votre structure en 2019, combien ont reçu des candidatures ?

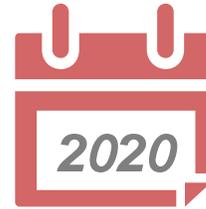
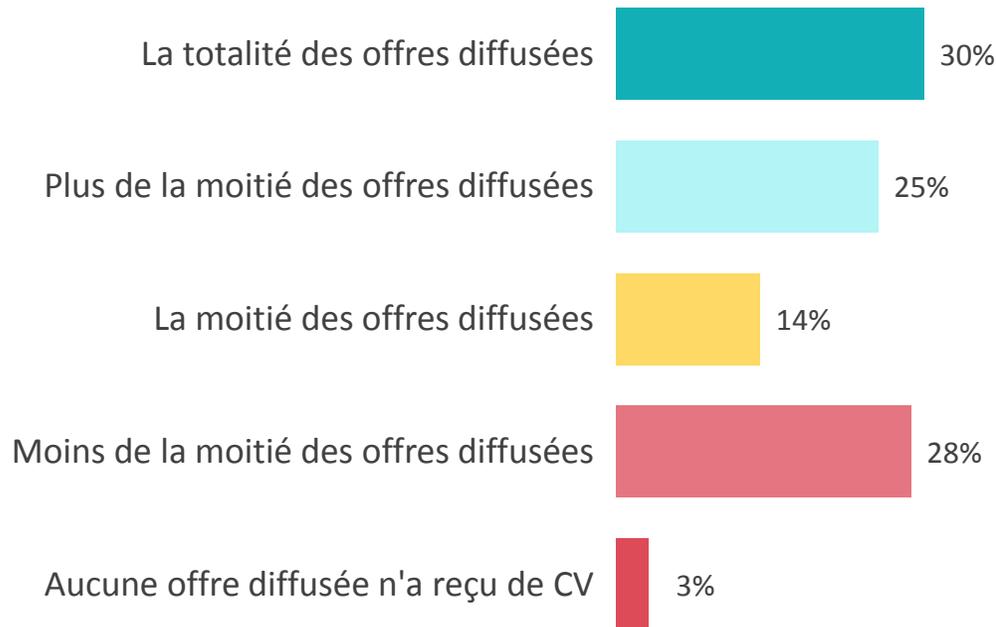
Base: Structures ayant ouvert des postes en 2019 (159)

q11b. Parmi les offres d'emplois diffusées par votre structure en 2020, combien ont reçu des candidatures ?

Base: Structures ayant ouvert des postes en 2019 (153)

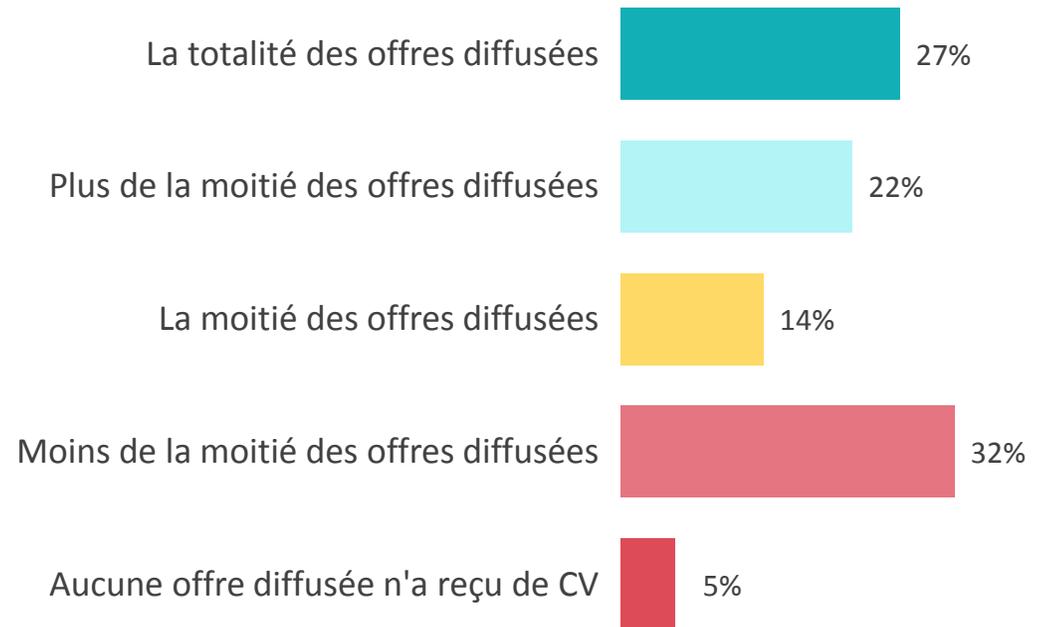


**70% des structures n'ont pas reçu de CV pour l'intégralité de leurs offres d'emplois diffusées en 2019**



**73% des structures n'ont pas reçu de CV pour l'intégralité de leurs offres d'emplois diffusées en 2020**

→ 80% chez ceux qui ont le sentiment que la situation s'est dégradée en 2020



X/X Différences significatives vs. Total



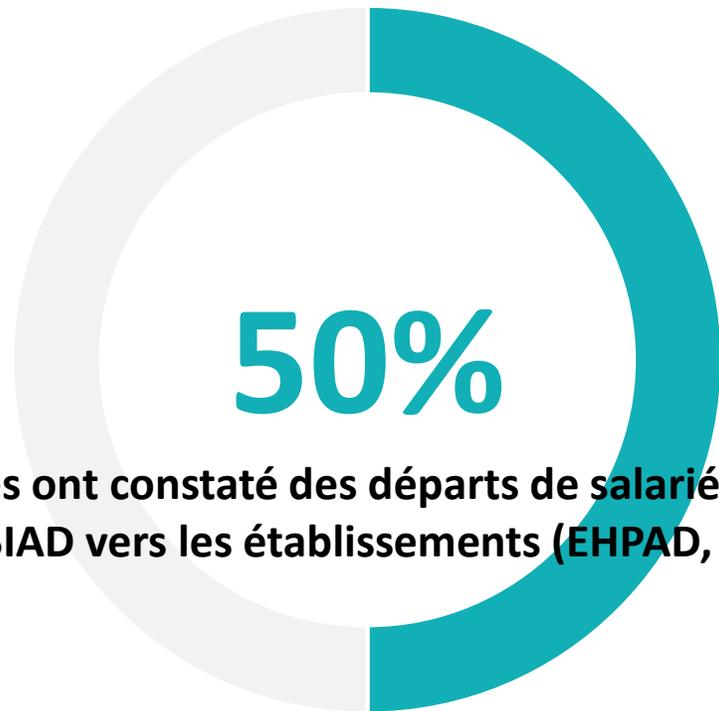
# Suite aux annonces du Ségur de la santé, la concurrence d'autres établissements s'est accentuée pour les structures, surtout en ce qui concerne le recrutement d'aides-soignants.

q7b. En 2020, suite aux annonces du Ségur de la santé, avez-vous constaté des départs de salariés au sein de votre SSIAD vers les établissements (EHPAD, CHU) ?

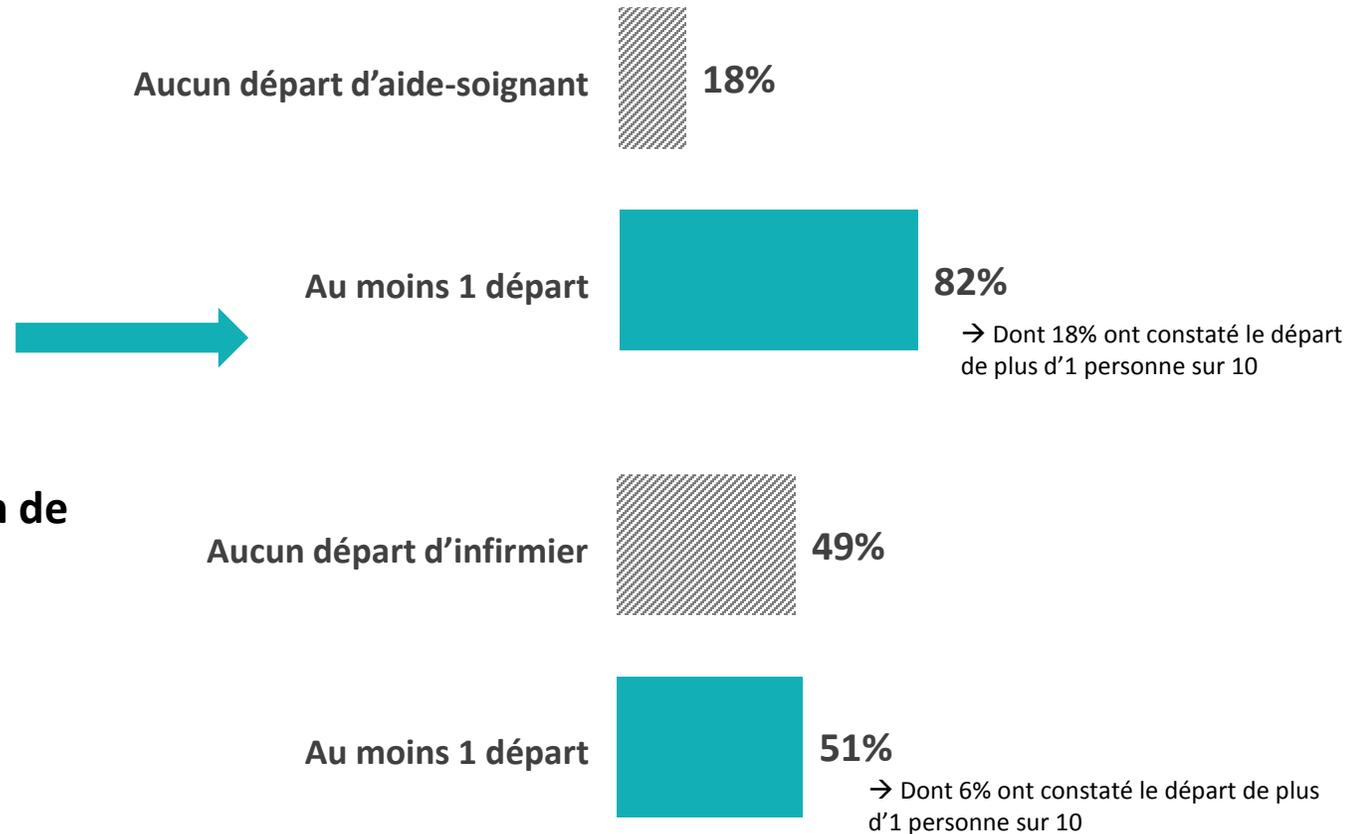
Base: Etablissements effectuant des SSIAD, de l'HAD ou centre de soins (66)

q7c. Si oui, quel pourcentage d'aides-soignants et d'infirmiers ont quitté votre SSIAD vers les établissements (EHPAD, CHU) ?

Base: Etablissements effectuant des SSIAD, de l'HAD ou centre de soins ayant constaté des départs (33)



des structures ont constaté des départs de salariés au sein de leur SSIAD vers les établissements (EHPAD, CHU)





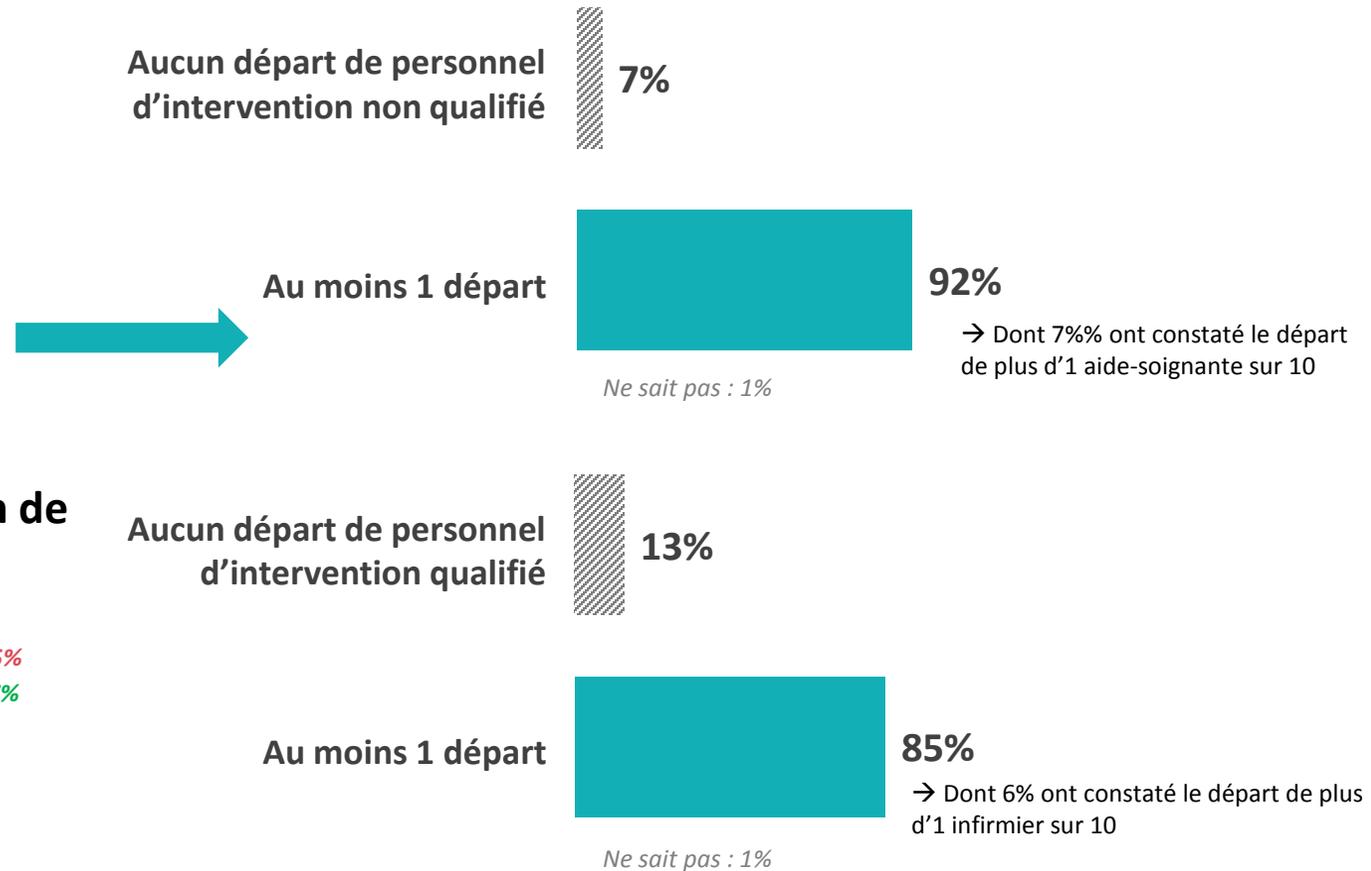
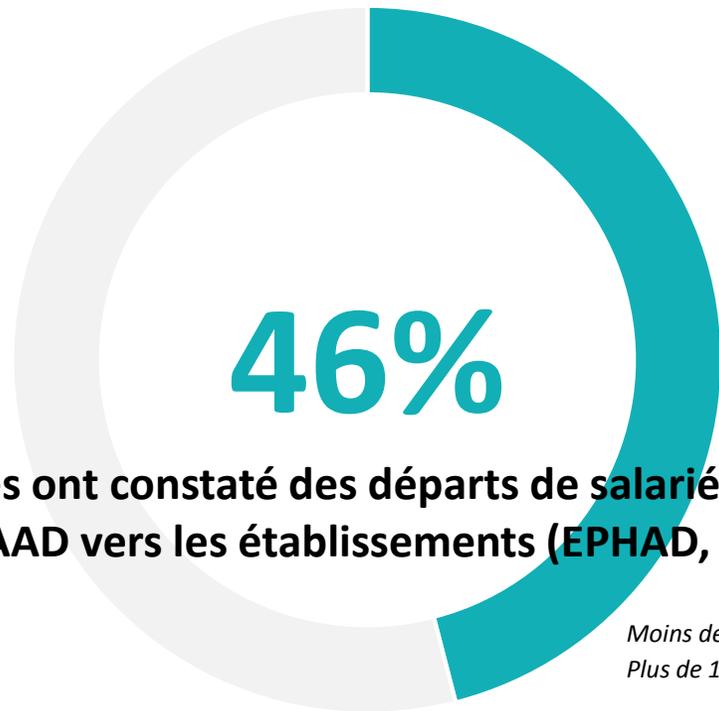
# Un constat similaire pour les structures effectuant de l'aide à domicile ou de l'aide aux familles, que ce soit pour le personnel qualifié ou non-qualifié.

q7d. Et toujours en 2020, avez-vous constaté des départs de salariés au sein de votre SAAD vers les établissements (EHPAD, CHU) ?

Base: Etablissements effectuant de l'aide à domicile ou des aides aux familles (161)

q7e. Si oui, quel pourcentage de personnels d'intervention a quitté votre SAAD vers les établissements (EHPAD, CHU) ?

Base: Etablissements effectuant de l'aide à domicile ou des aides aux familles et ayant constaté des départs (74)





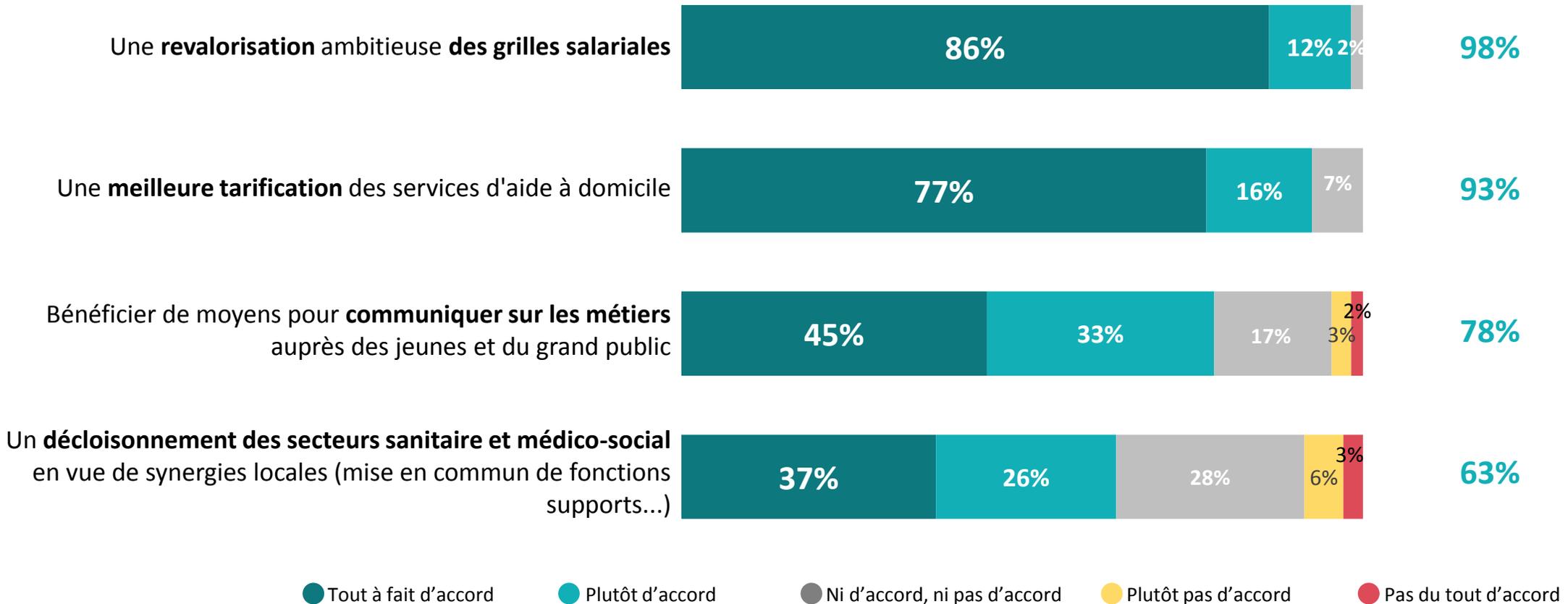
**La revalorisation des salaires et les tarifications des services sont donc toujours les deux principales solutions plébiscitées par les directeurs des structures pour accroître l'attractivité du secteur. Promouvoir la profession par de la communication reste aussi une demande très forte.**

q7bis. A votre avis, quelles solutions devraient être mobilisées pour remédier à cette situation de non-attractivité des métiers du domicile ?

Base: Ensemble (174)

## Quelles solutions ?

D'accord



● Tout à fait d'accord ● Plutôt d'accord ● Ni d'accord, ni pas d'accord ● Plutôt pas d'accord ● Pas du tout d'accord



# SYNTHÈSE

# “ Une crise sanitaire qui a accentué les problématiques de prise en charge des demandes

- En 2020, **1 demande sur 5 n'a pu être prise en charge intégralement.**
- Pour **50% des structures, les ruptures** (réduction ou interruption d'une prise en charge) **ont été plus nombreuses en 2020** qu'en 2019.
- **1 quart des structures ont été obligées de refuser** de nouvelles demandes de prises en charge en 2020, **avec pour raison un manque de personnel.**



## Des difficultés à recruter mais aussi à conserver le personnel

- Des postes sont ouverts, mais **les candidatures sont rares ou ne sont pas adaptées** (52%) : les candidats ne sont parfois pas qualifiés ou diplômés, ne connaissant pas le métier et les responsabilités associées, ou n'ont pas de moyen de transport.
- De plus, suite aux annonces du Ségur de la santé, **une concurrence avec d'autres établissements s'est accentuée**, pour environ 2 directeurs sur 3. Les structures subissent alors des départs du personnel vers des établissements proposant une meilleure rémunération.
- Par conséquent, **31% des postes ouverts en 2020 n'ont pas encore été pourvus**, notamment dans les structures situées dans les bassins d'emploi très dynamiques.

# “ Un objectif essentiel de rendre attractif financièrement les métiers de l'aide à domicile

- D'après 73% des directeurs, **la situation du secteur** s'était dégradée en 2019 et **pour 79% elle s'est encore plus dégradée en 2020.**
- **La revalorisation des grilles salariales** est donc une nouvelle fois portée par la grande majorité des directeurs (98%), de même que **la meilleure tarification des services d'aide à domicile** (93%), afin de permettre **le recrutement d'un personnel compétent, qui puisse rester en poste.**

# “ Focus sur les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

- **Un refus plus important des demandes de prises en charge** en raison d'un manque de personnel : 36% des SSIAD ont refusé souvent ou très souvent des demandes (vs 26% toutes structures confondues). En moyenne, c'est 14% des demandes qui ont été refusées (vs 8%).
- **Elles subissent davantage une concurrence d'autres secteurs d'activités connexes**, exacerbée par les décisions du Ségur de la santé. Cette concurrence est mise en avant par 80% des directeurs de SSIAD (vs 66%).
- Dans ces structures, **la fuite du personnel est particulièrement causée par le départ d'aides soignantes**, même si certains infirmiers sont également attirés vers d'autres établissements.
- **Les directeurs de ces structures partagent les mêmes attentes que les autres** : une revalorisation des grilles salariales des professions (100% des directeurs de SSIAD), ainsi qu'une meilleure tarification des services (91%).



# WE ARE DIGITAL !

Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.



## Rendre le monde intelligible pour agir aujourd'hui et imaginer demain

C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration - 8,9/10, et un fort taux de recommandation – 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.

# “*opinion*way

15 place de la République  
75003 Paris

PARIS  
CASABLANCA  
ALGER  
VARSOVIE  
ABIDJAN

## RESTONS CONNECTÉS !

[www.opinion-way.com](http://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 !](#)