



LE CONGRÈS  
DU DOMICILE

LIVRE BLANC

# UTILITE PUBLIQUE, POIDS ECONOMIQUE, PROFESSIONNALISME



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

# À PROPOS DE UNA

**L'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA)** est une association créée en 1970 et reconnue d'utilité publique. Elle œuvre pour rendre concret et effectif le droit fondamental pour tous d'être aidé, accompagné et soigné à domicile quels que soient sa situation personnelle, son environnement et son degré d'autonomie.

UNA développe son activité dans le champ de l'économie sociale et solidaire. UNA est aussi un syndicat d'employeurs engagé dans les négociations avec les partenaires sociaux.

**Premier réseau français d'aide, de soins et de services à domicile**, UNA regroupe **864 services** adhérents, partout en France et en Outremer (associations, fondations, services publics territoriaux et organismes mutualistes).

## **Activité du réseau UNA :**

Les structures du réseau UNA proposent une large gamme de prestations : conseil et évaluation des situations, aide à la personne, santé et soins à domicile, intervention sociale auprès des familles, accueil des enfants, aide aux aidants, repas à domicile, ménage, petit bricolage...

Les structures accompagnent **710 000 personnes** (personnes âgées, handicapées, personnes soignées, familles en difficulté et particuliers).

## **Les hommes et les femmes du réseau UNA :**

**113 387 professionnels** (directeurs de structures, coordinateurs de service de soins, responsables de secteur, intervenants à domicile).



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.



## Sommaire

- Extrait. **Discours d'ouverture** du président de l'ASSAD-HAD en Touraine, Pascal MENAGE. **Page 3**
- Extrait. **Panorama du secteur, enjeux sociaux et enjeux économiques** par Philippe FREMEAUX, éditorialiste au magazine Alternatives Economiques. **Pages 4-6**
- Améliorer les conditions de travail** des intervenants des services à domicile : rêve ou réalité ? **Pages 7-8**
- Extrait. **Conférence de clôture : enjeux d'avenir** **Pages 9-10**

« L'aide à domicile complète depuis plusieurs années la palette de ses possibilités d'intervention en s'étendant vers le sanitaire d'une part et vers le service d'autre part.

Nos associations continue d'aider, d'accompagner, de soigner nos concitoyens et de professionnaliser leurs intervenants. L'utilité publique de nos institutions n'est plus à démontrer, ni leur poids économique, ni leur capacité à participer activement à la création d'emploi locaux et ainsi à participer au maintien du tissu local ».

**Extrait du Discours d'ouverture prononcé par  
le président de l'ASSAD-HAD en Touraine, Pascal MENAGE.**



# PANORAMA DU SECTEUR, ENJEUX SOCIAUX ET ENJEUX ÉCONOMIQUES

## **L'aide à domicile interroge les finalités mêmes de l'activité économique.**

La confrontation entre l'évolution du PIB et celle d'autres indicateurs comme l'indice de santé sociale l'ISS fait apparaître que la croissance du PIB ne s'accompagne plus d'une croissance de l'indicateur de santé sociale. A s'en tenir à la seule mesure du bien-être, les pays développés seraient ainsi entrés en récession à partir de la fin des années 1970.

Il est donc plus que temps de se poser les questions essentielles : quels types de biens et services sont les plus utiles ? Pourquoi travaillons-nous ? Et d'adopter un modèle économique qui donne la priorité à la production de liens plutôt qu'à l'accumulation de biens.

L'aide à domicile, en permettant aux personnes âgées en perte d'autonomie, ou aux personnes en situation de handicap, de vivre mieux, constitue à l'évidence une des briques de ce nouveau modèle économique et social à construire. Un modèle qui se donne pour priorité de satisfaire les besoins de tous de manière soutenable et qui donne de nouvelles finalités à l'activité économique.

## **L'aide à domicile est une brique essentielle de ce nouveau modèle économique et social à construire pour de multiples raisons.**

Tout d'abord, il faut lutter sans relâche contre l'idée que l'aide à domicile serait seulement un coût, au motif qu'elle serait pour partie financée via des prélèvements obligatoires. Bien au contraire, tout comme les dépenses de santé, d'éducation, de recherche, elle est non seulement indispensable à la bonne marche de notre société mais aussi à l'efficacité et à la compétitivité de notre économie.

L'aide à domicile constitue un levier essentiel de la dynamique économique locale. Elle engendre des emplois assurés par et pour les personnes qui vivent sur un même territoire. Elle constitue un élément majeur de l'économie résidentielle, entendue au sens de l'ensemble des activités qui répondent aux besoins des habitants d'un territoire : éducation, santé, logement, artisanat du bâtiment, commerce, loisirs, culture, transports urbains, et donc... aide à domicile.

# PANORAMA DU SECTEUR, ENJEUX SOCIAUX ET ENJEUX ÉCONOMIQUES

L'ensemble des services que se rendent les gens entre eux est une condition pour attirer les autres activités économiques, dans la mesure où aucune entreprise ne viendra s'implanter sur un territoire qui n'offre pas les services nécessaires pour assurer une bonne qualité de vie à son personnel. Tout cela fait système et cela n'a donc pas de sens d'opposer le social et l'économique. Le social précède l'économie autant qu'il la suit : pas d'économie sans éducation, sans logement et sans aide à domicile. Sans minimiser la menace que fait peser sur nos activités le climat de rigueur budgétaire actuel, il faut rappeler aux décideurs que cela n'aurait aucun sens de réduire drastiquement le périmètre de la protection sociale et les financements qui lui sont alloués, compte tenu de sa contribution à la bonne santé de l'économie et de la société.

L'aide à domicile conduit également à réfléchir au devenir du travail et de l'emploi dans la société à venir. Au cours des dernières décennies, l'emploi s'est fantastiquement développé dans les services. Une partie de ces services est liée à notre consommation matérielle et marchande : transports, commerce, gestion et organisation des entreprises, publicité, etc.

D'autres résultent de l'extension de la division sociale du travail dans un contexte marqué par l'élévation du taux d'activité féminin, qui conduit à assurer avec du travail rémunéré des tâches hier accomplies dans le cadre domestique ou des relations de proximité.

C'est notamment le cas des emplois de l'aide à domicile ou liés à la prise en charge de la petite enfance. Ainsi, le métier d'assistante maternelle est un de ceux dont le développement a été le plus rapide ces vingt dernières années. Cette évolution peut fort bien se poursuivre : les besoins insatisfaits sont encore considérables dans ces domaines...



# PANORAMA DU SECTEUR, ENJEUX SOCIAUX ET ENJEUX ÉCONOMIQUES

**Faut-il pour autant attendre la solution au problème du chômage d'un développement continu des emplois de services ?** La réponse doit être nuancée et les débats qui traversent le secteur de l'aide à domicile viennent nourrir la réflexion sur les frontières futures de l'emploi.

Les besoins des personnes en perte d'autonomie sont aujourd'hui pris en charge via des interventions réalisées par un personnel salarié, sur un mode marchand ou non marchand. Pour bien des décideurs aujourd'hui, l'aide à domicile, c'est d'abord un gisement d'emplois, c'est le développement de services à bas prix pour les ménages aisés, dont la consommation est soutenue à coup d'exonérations fiscales et sociales.

L'aide à domicile qu'il faut développer est tout autre : elle propose des services de qualité, assurés par un personnel à la qualification reconnue. Elle prend en charge les personnes qui ont de réels besoins, quels que soient leurs revenus.

**Philippe FREMEAUX conclut en posant les termes de l'alternative : une société qui s'accommode de ses inégalités au motif qu'elles permettent la multiplication d'emplois sous-payés, et de l'autre, une société plus égalitaire qui assume un haut niveau de socialisation des revenus afin d'assurer le bien-être, le bien-vivre de tous.**

Extrait. **Panorama du secteur, enjeux sociaux et enjeux économiques** par Philippe FREMEAUX, éditorialiste au magazine Alternatives Economiques.



# AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES INTERVENANTS DES SERVICES À DOMICILE : RÊVE OU RÉALITÉ ?

**Les enseignements pratiques tirés des interventions des différents intervenants reflètent bien les propos de Philippe FREMEAUX.**

Si la nécessité de réaliser un diagnostic de la situation en matière de conditions de travail est un leitmotiv, elle se traduit aussi par la volonté de s'engager dans une démarche de prévention associant la direction, l'encadrement et les salariés et pose le double postulat suivant : Un investissement fort de la direction et de l'encadrement et le besoin pour les salariés d'être acteur de leur propre prévention afin qu'elle porte ses fruits).

**Forfaitisation annuel des heures, des dispositifs mis en place avec et en dehors de la préfiguration** (forfait annuel d'heures).

Dominique VILLA nous explique que dans le cadre de la forfaitisation, les plans d'aide sont envisagés annuels et non mensuels. Il n'y a pas de perte d'heures, elles sont réutilisées à des moments clés, là où il y a le plus de besoin.

## **5 idées fortes retenues dans les dispositifs mis en place avec la préfiguration**

- organisation du travail innovante : équipe du matin et équipe du soir / équipe itinérante d'urgence,
- coordinatrice de terrain (renforcement de l'encadrement via ces coordinatrices chargées d'accompagner les salariés sur des situations complexes),
- temps de soutien psychologique mis en place,
- parc de véhicules (utilisés en cas de panne des véhicules personnels des intervenants),
- budget de formation = 6% de la masse salariale en 2014.

## **6 idées fortes retenues dans les dispositifs mis en place en dehors de la préfiguration :**

- renforcement du sentiment d'appartenance : participation des salariés au conseil d'administration et au projet de service,
- renforcement du dialogue social, notamment via la mise en avant du rôle du CHSCT,
- entretiens individuels consacrés aux conditions de travail des salariés,
- plan de formation dont une majorité d'actions de formation sont dédiées à la prévention,
- mise en place d'un référent par bénéficiaire (afin de lever l'angoisse de la découverte d'une nouvelle situation, dans le cadre d'une intervention où plusieurs salariés sont amenés à intervenir).
- kit ergonomique pour les salariés aux domiciles des usagers



# AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES INTERVENANTS DES SERVICES À DOMICILE : RÊVE OU RÉALITÉ ?

**Les conditions de travail et le dialogue sont bien au cœur des débats :**

« Ca a bougé parce que l'on a ouvert le dialogue entre la direction et les salariés. Le dialogue est grand ouvert. » Nathalie MAURILLIERAS

« Quand on interroge les professionnels, on s'aperçoit que beaucoup savent dire aussi qu'il y a des facteurs protecteurs de santé, facteurs clés de l'amélioration des conditions de travail. » Dominique VILLA

« Les conditions de travail des responsables de secteurs conditionnent les conditions de travail des intervenants. » Antoine MASSON

« Ne pas se préoccuper des conditions de travail ou de la qualité de vie ça a un coût aussi. Ça a un coût en terme d'absentéisme et ça se retrouve aussi dans les finances des associations en déficit. » Nathalie PAIN

# CONFÉRENCE DE CLÔTURE : ENJEUX D'AVENIR

“ Il faut dénoncer le paradoxe du secteur du domicile : dans ce secteur existe une demande potentielle énorme, il constitue un vivier d'emploi mais les crédits diminuent et le secteur perd des emplois.

Face à ce paradoxe, les acteurs du domicile doivent faire bloc : il faut valoriser le secteur, faire connaître le plan de développement des services.

Le contenu de ce plan est connu mais sa mise en œuvre se heurte à l'obstacle du manque de moyens. Il faut donc développer un raisonnement en termes d'investissement social. En effet, si on sait calculer les effets d'un plan en termes d'emploi, on ne sait pas encore calculer le retour sur investissement social. Il faut développer ce retour sur investissement social pour permettre la mise en œuvre de ce plan de développement.

Pour ce faire il faut également amener les politiques à dépasser le court terme pour se projeter à moyen terme. C'est à cette échelle qu'il faut penser ce plan de développement de l'aide à domicile et ses résultats en matière d'emploi, de lien social et plus largement d'espoir.”

**Dominique BALMARY, Président de l'UNIOPSS**

Extraits.

“Le secteur du domicile et le secteur associatif sont essentiels à la cohésion sociale et ils sont en grand danger. Pour les CCAS l'enjeu est essentiel car si les associations disparaissent, les CCAS devront assumer leurs rôles ce qui leur sera impossible au vu de l'état des finances des collectivités.

Il faut trouver des solutions pour sauver le tissu associatif et ces solutions, nous devons les trouver ensemble et faire cesser les querelles de clochers.

Nous avons un ADN commun : l'action vers les personnes à leur domicile et c'est en vertu de cela qu'il faut se rassembler pour sauver nos services.”

**Benoît CALMELS, Délégué Général de l'UNCCAS**

Extraits.



# CONFÉRENCE DE CLÔTURE : ENJEUX D'AVENIR

“Le domicile est un enjeu d’avenir car il est au cœur d’enjeux sociétaux. Regarder vers l’avenir pour les structures du réseau c’est réinvestir le domicile car beaucoup d’autres acteurs vont s’y intéresser. Réinvestir le domicile se fera à 5 conditions :

- La capacité des structures de UNA de s’organiser sur un territoire, d’y créer un réseau
- Reprendre la main sur nos projets et ne pas se laisser instrumentaliser et dicter notre avenir
- Refondre nos projets et interroger notre capacité à renouveler notre gouvernance
- Aller vers des stratégies de développement
- Anticiper en regardant autours de nous vers les autres structures, les autres acteurs et les autres employeurs dont les intérêts vont croiser le domicile. Travailler, se développer seul n’est plus possible.”

## **André FLAGEUL, Président honoraire de UNA**

Extraits.

Un premier Congrès du domicile qui en appelle d’autres et qui devrait devenir naturellement une pépinière d’idées.

Retrouvez les grandes lignes du 1<sup>er</sup> congrès du domicile sur notre site Internet : [www.lecongresdudomicile.org](http://www.lecongresdudomicile.org)



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

108-110, rue Saint-Maur  
75011 Paris  
**T. : 01 49 23 82 52**  
Fax : 01 43 38 55 33

Site Web : [www.una.fr](http://www.una.fr)

 [@UNAdomicile](https://twitter.com/UNAdomicile)