

ENQUÊTE SALARIÉS SENIORS DANS LES SERVICES À LA PERSONNE

ACTION COLLECTIVE - GESTION DES ÂGES

SEPTEMBRE 2020



Dans le cadre de l'appel à projets Fonds Social Européen 2014-2020 en région Provence-Alpes-Côte d'Azur pour l'emploi et l'inclusion en métropole, **le Pôle Services à la Personne met en œuvre une action collective** à destination de ses adhérents dans le but de "**mettre en place des actions de gestion des âges en entreprises visant notamment à améliorer les conditions de travail des seniors**".

Ce projet vise à répondre aux besoins des structures et des salariés sur la thématique de la gestion des âges et du maintien en emploi dans les structures des services à la personne.

Il s'agira de travailler sur les aspects suivants :

- L'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles
- L'amélioration des conditions de travail et la prévention de la pénibilité
- Le développement des compétences et des qualifications et l'accès à la formation
- La transmission des savoirs et des compétences et le tutorat.

Afin d'identifier **les besoins réels des salariés seniors intervenant à domicile** et de partir de leur expérience, la première phase du projet vise à **réaliser une enquête auprès de ce public**. Dix-sept entretiens d'une durée moyenne d'une heure ont ainsi été menés dans le cadre de cette étape de diagnostic. À l'occasion de ces échanges, la question des contraintes et des opportunités liées à l'avancée en âge est abordée. Ce document **restitue de manière synthétique et anonymisée** le contenu des échanges.

Précautions de lecture

Cette enquête a été réalisée dans le cadre du projet cité en introduction. L'échantillon concerne seulement 17 salariés de plus de 54 ans issus de 9 structures différentes de services à la personne adhérentes au Pôle Services à la Personne.

L'échantillon se constitue de 16 femmes et 1 homme. Cette représentativité est caractéristique du secteur de l'aide à domicile, c'est pourquoi, nous prenons le parti de rédiger l'ensemble de ce document au féminin.

TABLE DES MATIERES

Profils des répondantes.....	4
Quelques chiffres.....	4
L'arrivée dans le secteur.....	6
Le rapport au métier	7
Horaires & types d'interventions	7
Ce qui plaît dans le métier / ce qui plaît moins.....	8
Elargissement des missions.....	9
Lien avec leur âge.....	11
Avantages et inconvénients liées à l'âge.....	11
Aménagements de postes & aides techniques	13
Attentes particulières /valorisation	14
Accompagnement de leur carrière.....	15
Transmission des compétences.....	16
Tutrices et Transmission des compétences.....	16
Envie de transmettre son savoir et besoin en formation.....	17
Conclusion	19
Annexe.....	20
Guide d'entretien	20

PROFILS DES REpondANTES

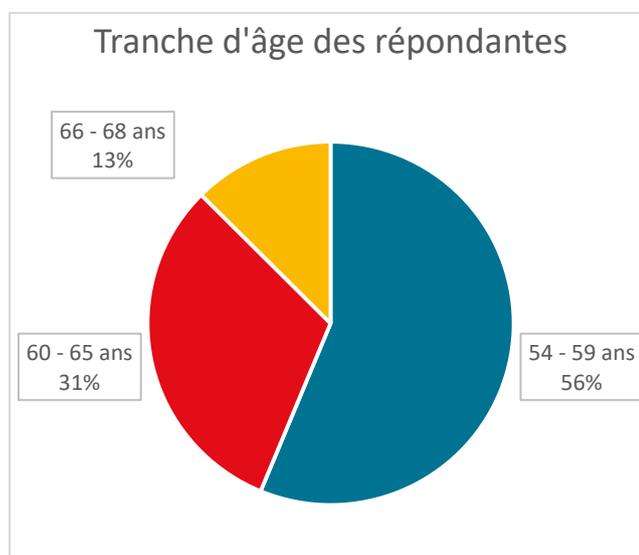
Les entretiens dans le cadre de cette enquête se sont déroulés entre les mois de janvier et mars 2020. Les salariées ont été interrogées sur proposition de leur employeur dans le cadre du projet FSE Gestion des âges. Les profils des répondantes sont variés, leur point commun étant d'avoir au minimum 54 ans.

Cette première partie de la synthèse de l'enquête décrit précisément et selon différents critères (âge, postes occupés, ancienneté, etc.) le profil des répondantes

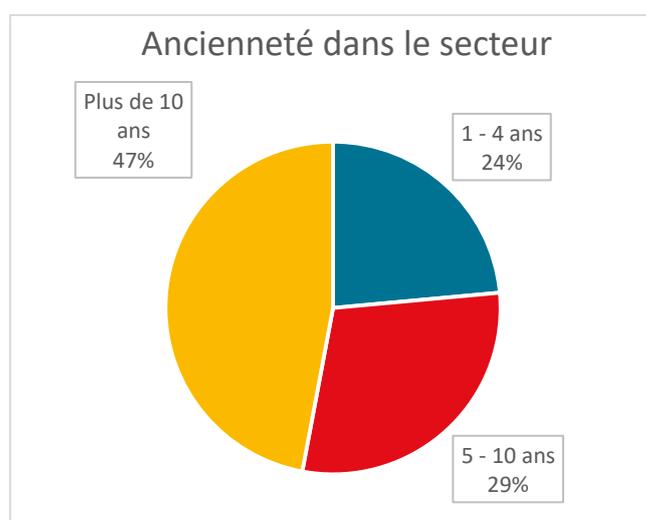
QUELQUES CHIFFRES

Description du profil des répondantes :

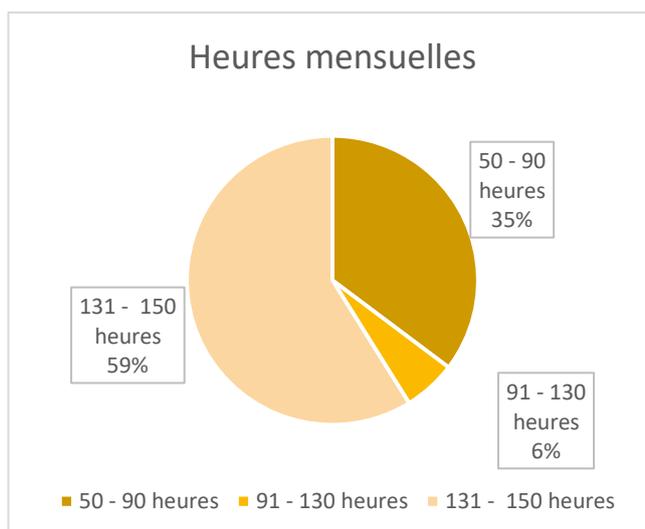
→ L'âge des répondantes **varie entre 54 et 68 ans**, et la **moyenne d'âge est de 59 ans**.



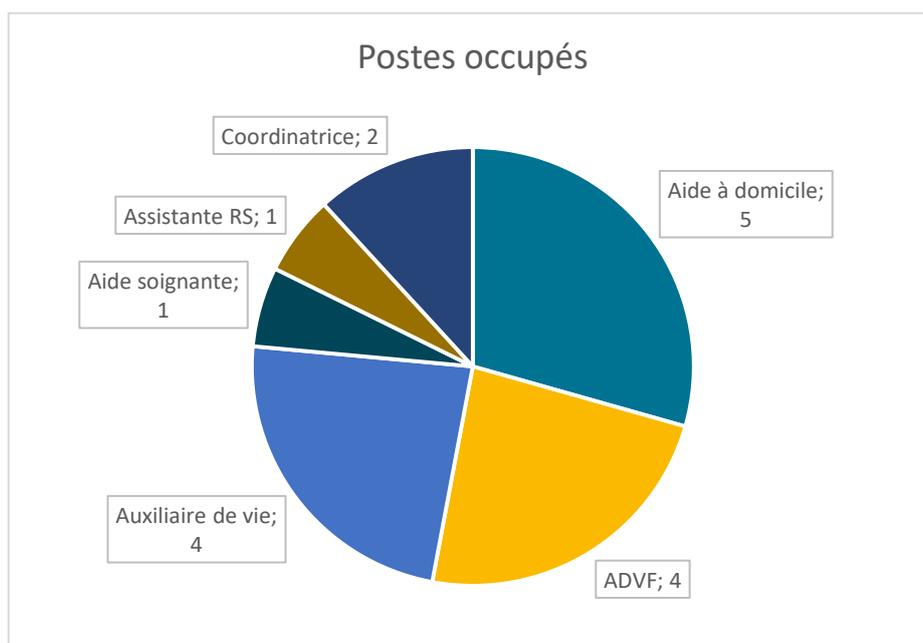
→ L'ancienneté dans le secteur du service à domicile auprès de personnes âgées **varie entre 2 et 20 ans**, la **moyenne de l'ancienneté est de 10 ans**.



→ Concernant les heures mensuelles, la fourchette varie entre **50 et 150 heures mensuelles**. Les répondantes effectuent **en moyenne 112 heures mensuelles**.



→ Concernant les **postes occupés** et les diplômes au moment de l'enquête, les répondantes occupent essentiellement **des postes d'aide à domicile, d'assistante de vie aux familles et d'auxiliaire de vie**. À la marge, certaines assurent des fonctions **d'aide-soignante, assistante responsable de secteur et coordinatrice**.



→ Parmi les répondantes il convient de relever que **quatre sont déléguées du personnel et deux personnes possèdent une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)**. Cependant d'autres répondantes rencontrent des problèmes physiques même en l'absence d'une RQTH effective.

En résumé, quelques éléments clés sur les répondantes :

	Amplitude	Moyenne
Âge	Entre 54 et 68 ans	59 ans
Ancienneté	Entre 2 et 20 ans	10 ans
Heures mensuelles	Entre 50 et 150 heures	112 heures

L'ARRIVEE DANS LE SECTEUR

Dans cette partie de l'enquête il s'agit d'identifier auprès des répondantes leurs parcours professionnels et l'élément déclencheur qui les a amenés à intégrer les services à domicile. En préambule, il convient de préciser que dans 90% des parcours **il s'agit de reconversions** vers le secteur des services à la personne.

En effet, la majorité des répondantes travaillent depuis qu'elles ont 18/20 ans dans différents secteurs parmi lesquels les plus représentés sont:

- Vente
- Secrétariat / comptabilité
- L'hôtellerie/restauration

Puis, leurs parcours personnels et professionnels les conduisent vers les métiers du domicile. Dans les cas de reconversion, c'est en moyenne à l'âge de 48 ans que les répondantes sont arrivées dans le secteur. Plusieurs motivations et explications interviennent alors :

- 30% des répondantes se sont tournées vers le secteur notamment parce qu'elles se sont occupées à un moment donné de leur vie, d'un proche malade. À travers cette expérience personnelle, elles ont souvent découvert les métiers du domicile et également développé leur capacité d'empathie qu'elles souhaitaient mettre au service de personnes âgées dépendantes grâce à leur métier au quotidien.
- À la marge, certaines salariées ont découvert le secteur via la télévision, le bouche à oreille ou encore de petites annonces. Leur arrivée sur ces métiers relève alors du hasard et de l'opportunité à un moment donné.
- Parmi les motivations à rejoindre le secteur des services à domicile plusieurs sont évoquées :
 - o Garder le contact avec la vie professionnelle
 - o Subvenir à leurs besoins financiers
 - o Être utile
 - o Travailler avec des horaires flexibles

Cette première partie de l'enquête permet de mieux connaître le profil des répondantes et la manière dont elles sont arrivées dans le secteur.

Extraits des échanges

« Je cherchais un travail tout en restant disponible pour mon fils. Je me suis intéressée aux services à la personne pour les horaires flexibles. »

« Je ne vois pas ce métier comme un travail mais comme apporter du bonheur de la tendresse et de l'attention à des personnes en souffrance. »

« Je voulais reprendre une activité car je m'ennuyais. »

« J'ai besoin de travailler pour subvenir à mes besoins. »

LE RAPPORT AU METIER

HORAIRES & TYPES D'INTERVENTIONS

Concernant les journées de travail des répondantes à l'enquête, il convient de mettre en évidence certains points communs :

- En majorité elles s'occupent de 2 à 6 personnes différentes sur une semaine ;
- Les horaires varient en fonction des volumes d'heures mensuelles cependant elles interviennent systématiquement le matin dans un ou deux domiciles puis l'après-midi ;
- 30% d'entre elles s'occupent de personnes avec des volumes horaires importants, elles passent donc beaucoup de temps chez ces bénéficiaires ;
- Dans 80% des cas, les répondantes s'occupent toujours des mêmes bénéficiaires. Les 20% restant concernent des répondantes qui occupent des fonctions mixtes (assistante, responsable de secteur et coordinatrice) et qui sont en charge d'effectuer des remplacements ponctuels.

Zoom sur les postes mixtes

Trois de nos répondantes occupent des postes mixtes avec une partie administrative et une partie terrain. Au bureau, leur rôle consiste souvent à épauler les responsables de secteur en étant un relai auprès de leurs collègues. Sur le terrain, elles servent de « volantes » pour effectuer les remplacements au domicile en cas d'absence.

Sur le contenu des prestations et interventions effectuées aux domiciles, les répondantes assurent plusieurs missions :



Parmi les témoignages il convient de relever que, plus de la moitié des répondantes interviennent presque exclusivement auprès des personnes dépendantes (âgées ou en situation de handicap). Les interventions dites de confort, auprès de personnes actives, sont très limitées et ne concernent les répondantes qu'à la marge. Dans la majorité des cas il s'agit d'un souhait de leur part : intervenir auprès des actifs ne les intéresse pas car elles n'y trouvent pas de sens. Auprès des personnes dépendantes, leur intervention est nécessaire et souvent vitale.

Extraits des échanges

« Je lui parle, je lui souris, je la fais rire. »

« J'entretiens aussi son appartement mais ma première mission c'est de la solliciter pour qu'elle ne soit pas seule. »

« Il y a des jours où je fais plus d'entretien et d'autres je fais plus d'accompagnement et de promenade. »

« Au début je faisais du ménage chez les actifs mais ça ne me convenait pas parce que ce que j'aime c'est le relationnel. »

« Lors de mes interventions il y a un peu d'entretien et beaucoup de discussions. »

« Je ne fais du ménage pur chez quasiment personne. »

« Je ne vais que chez des clients en urgence absolue. »

CE QUI PLAÎT DANS LE MÉTIER / CE QUI PLAÎT MOINS

Au cours de l'enquête, plusieurs questions invitent les répondantes à explorer ce qui leur plaît dans leur métier et ce qui est plus difficile. Il s'agit, ci-dessous, de répertorier les différentes réponses en les présentant dans l'ordre de celles qui reviennent le plus souvent dans les réponses :



Le relationnel, créer du lien avec les bénéficiaires
Apporter quelque chose aux personnes
L'échange et le dialogue.
Recevoir des marques de gratitude.
Le contact humain
Le sentiment d'utilité
Les aider à garder leur autonomie et recréer le lien avec le monde extérieur.
Travailler en autonomie

La fatigue et les douleurs physiques
Quand la situation des personnes se dégrade.
Les personnes agressives
Les conflits avec les aidants et les familles
Trouver le juste milieu, prendre du recul
Aller chez les gens quand ça n'est pas vraiment nécessaire, juste pour du ménage
Quand l'affecte prend le dessus

Extraits des échanges

« Il ne s'agit pas ce que ça me plaise ou non. M'occuper des personnes âgées c'est quelque chose que l'on fait forcément et ça me semble naturel. »

« Ce qui me plaît c'est le contact humain et l'impression d'être utile. »

« J'ai l'impression d'apporter une aide réelle à mes bénéficiaires. Ce besoin d'être utile est nouveau pour moi. Je pense que c'est une évolution personnelle due à mon âge. »

« Je n'aurais pas pu faire ce métier à 20 ans parce que je n'aurais pas eu assez d'empathie. »

« J'aime le contact avec les personnes âgées car elles m'apprennent beaucoup. »

« Je ne me verrai pas faire autre chose que ce métier et être auprès des personnes âgées. »

« Je n'aime pas quand le bureau appelle et que je dois travailler pour des mutuelles, ça ne me plaît pas car ça m'éloigne des personnes âgées. »

« C'est un métier riche aussi bien en émotions qu'en gestes et façons d'être. »

« Les déplacements, avec l'âge ça casse. »

« Il y a aussi la satisfaction que les gens apprécient mon travail. »

« J'y vais avec envie. »

« Je partage leur peine mais intérieurement c'est difficile. »

« Ça devient de plus en plus difficile, je suis moins performante. »

Pour la totalité des répondantes, la motivation principale reste d'être utile et de créer du lien avec les personnes dont elles s'occupent. Parmi les difficultés qu'elles rencontrent, l'enquête met en évidence la fatigue et les douleurs physiques liées au métier mais également la nécessité de gérer des conflits avec les familles ou encore de prendre du recul sur certaines situations. L'investissement émotionnel décrit par les répondantes peut être difficile à gérer. Par ailleurs, le fait d'être utile et d'accompagner le bénéficiaire apparaît comme l'une des motivations principales, de la même manière le fait d'intervenir uniquement sur des prestations de ménage est vécu comme difficile et ces prestations ne plaisent pas à la grande majorité des répondantes.

À noter, plusieurs personnes évoquent, dès cette thématique, des liens avec leur âge, notamment en ce qui concerne la fatigue physique et également en lien avec leur capacité d'empathie et d'accompagnement. En effet, plusieurs d'entre elles décrivent spontanément un lien entre leur âge et leur capacité à s'occuper des personnes âgées et à faire preuve d'empathie.

À ajouter : la majorité répondent dans un premier temps qu'elles ne rencontrent pas de difficultés particulières.

ELARGISSEMENT DES MISSIONS

Au cours des échanges l'élargissement des missions des répondantes au fil de leur carrière est évoqué. Il s'agit ici de comprendre si, du fait de leur âge, de leur expérience ou d'un autre facteur, elles accèdent à de nouvelle mission. S'il y a un élargissement des missions est ce qu'elles l'ont souhaité ou non et comment elles l'ont perçu. L'élargissement des missions peut prendre différentes formes : tutorat, prestations plus complexes, missions administratives, etc.

Au cours des échanges plusieurs situations apparaissent et l'élargissement des missions prend différentes formes selon le profil de la salariée et sa structure. Il convient de relever que les personnes qui connaissent des évolutions et élargissements de missions font souvent partie de celles qui ont le plus d'ancienneté et/ou possèdent un diplôme.

D'après les échanges, l'ancienneté et les formations permettent différentes sortes d'évolutions :

- Certaines répondantes deviennent « Référente dossier » c'est-à-dire qu'elles sont sollicitées tout particulièrement au sujet d'un bénéficiaire chez lequel elles ont en général beaucoup d'heures de prestation. En tant que référente, elles entretiennent une relation particulière avec le bénéficiaire et sa famille. Elles connaissent ses habitudes et attentes. Elles peuvent être sollicitées par leur responsable pour effectuer des missions en binôme chez ce bénéficiaire avec une nouvelle recrue, par exemple. Parfois, en amont, elles participent au recrutement des intervenantes pour le bénéficiaire dont elles sont référentes.
- Dans d'autres cas, les répondantes avec plusieurs années d'ancienneté ont l'opportunité d'accueillir des stagiaires sur les prestations qu'elles effectuent.
- Parfois, elles proposent des initiatives et des améliorations soit directement à leur responsable de secteur soit aux familles.
- 23% des répondantes sont déléguées du personnel et membre du Comité Social et Économique (CSE) Il ne s'agit pas d'un élargissement des missions de terrain mais des missions de représentation et d'implication au sein de la structure. Les répondantes qui occupent ces fonctions apprécient de découvrir cette facette de leur structure et expliquent qu'elles sont alors plus souvent sollicitées par leurs collègues.
- Enfin, plusieurs répondantes, parmi celles qui ont le plus d'ancienneté, précisent que la reconnaissance de leur métier a évolué ainsi que leurs tâches. Elles sont plusieurs à préciser qu'elles sont moins considérées « comme des femmes de ménage » et davantage reconnues pour leur métier.

Zoom sur les postes mixtes

En ce qui concerne les trois répondantes qui occupent des postes mixtes ils convient de relever que la prise de poste est toujours délicate. En effet, dans les trois situations les répondantes rencontrent des difficultés pour faire respecter la répartition entre leur présence au bureau et sur le terrain. Elles doivent aussi faire leurs preuves auprès de leurs collègues et leur montrer comment elles peuvent leur être utiles.

Extraits des échanges

« On me demande mon avis pour les personnes à recruter chez mes bénéficiaires. »

« J'interviens souvent sur les cas difficiles car du fait de mon âge j'ai un regard plus bienveillant. »

« En 10 ans je n'ai pas connu de changements particuliers dans ce que je fais au quotidien. »

« Depuis 2 ans j'accueille des stagiaires. »

« Depuis que j'ai passé le diplôme d'ADVF j'ai appris beaucoup de choses. »

AVANTAGES ET INCONVENIENTS LIEES A L'AGE

Dès le départ de l'enquête les répondantes savent que leur âge est un critère de participation. À ce moment-là de l'entretien, les questions se tournent plus spécifiquement autour de l'âge et les répondantes sont très à l'aise avec ce sujet.

Les trois avantages qui sont les plus cités par les répondantes sont les suivants :

La confiance

Le recul

Les relations
avec les
personnes âgées

Plus de la moitié des répondantes évoquent un lien entre leur âge et la confiance qui s'est créée avec leur employeur mais également avec les bénéficiaires et leurs familles. Ces relations de confiance impliquent plusieurs choses :

- Elles sont prises au sérieux et écoutées
- Elles accèdent à des accompagnements plus complexes
- Lorsqu'elles demandent quelque chose (aménagement, horaires, etc.) l'employeur accède à leur requête.

La prise de recul revient plusieurs fois aux cours des entretiens. Plusieurs répondantes insistent sur le fait qu'elles n'avaient pas autant de recul et de patience quand elles étaient plus jeunes. Cette capacité leur permet de mieux vivre certaines situations difficiles, de connaître leurs limites, de savoir quand demander de l'aide, etc.

Enfin, plus de la moitié des répondantes estiment que leur âge facilite les relations avec les personnes âgées. D'une part, grâce aux deux points évoqués ci-dessus : la confiance qu'elles inspirent et leur capacité d'écoute. D'autre part, parce que les personnes âgées seraient plus à l'aise avec des intervenantes d'un certain âge à partir de la quarantaine. Elles sont plusieurs à préciser qu'elles n'auraient pas pu faire ce métier plus jeune car elles n'avaient pas autant de patience.

Il convient de souligner qu'aucune n'évoque des avantages financiers ou autre (congés, etc.) en lien avec leur âge, leur ancienneté ou leur expérience.

Les deux principaux inconvénients liés à l'âge qui sont cités le plus souvent dans les échanges sont les suivants :

La fatigue

Les douleurs
physiques

Il convient de souligner que 40% des répondantes ne trouvent aucun inconvénient spécifique à leur âge. Pour les 60% restant, elles évoquent très naturellement, la fatigue liée aux transports et aux interventions auprès d'un public difficile ainsi que les douleurs physiques qui se développent avec l'âge et les gestes répétitifs. Plusieurs d'entre elles n'interviennent d'ailleurs plus sur des prestations uniquement de ménage car elles n'en n'ont plus la force.

Extraits des échanges

« L'avantage d'avoir de l'ancienneté et d'être expérimentée c'est de pouvoir transmettre son savoir aux autres. »

« Quand je demande quelque chose on me dit toujours oui. »

« Ça comporte surtout des avantages : on vous écoute. »

« On est plus pris au sérieux que les jeunes. »

« On arrive en fin de carrière donc quand on dit quelque chose c'est pour le bien de tous. »

« À 60 ans on n'a plus rien à perdre. »

« Le principal avantage de l'expérience et de l'âge c'est la confiance de l'employeur. »

« L'avantage de l'âge c'est peut-être que j'ai plus de patience que les jeunes filles. »

« Au bout de 10 ans d'ancienneté on a droit à un jour de congé supplémentaire. Mais au niveau de la paie ça ne change rien du tout. »

« L'âge est un avantage car c'est à moi que l'on propose les accompagnements les plus complexes. »

« Quand j'ai un problème je suis écoutée et on cherche à trouver une solution pour mon problème. »

« Je pense que mon âge joue un rôle dans la confiance que j'ai acquise auprès de mon employeur et des familles. »

« Avec les personnes d'un certain âge les personnes âgées sont plus à l'aise. »

« Les personnes âgées n'aiment pas les jeunettes. Elles sont plus rassurées avec des personnes qui ont la quarantaine. »

« Si je n'aimais pas ce métier et si je n'étais pas à un âge mûr j'aurais sans doute arrêté. »

« Du fait de mon âge je ne pourrais plus faire des journées avec 7 heures de ménage pur. »

« Les journées sont fatigantes. On a plus 20 ans. »

« Au niveau physique, je sens que ça fatigue même si je fais attention à mon dos. »

« J'ai peur de ne pas être à la hauteur »

« L'âge commence à peser quand les journées sont longues ».

« Je ne vois pas d'inconvénients. Par contre il faut de l'énergie et du courage. »

AMENAGEMENTS DE POSTES & AIDES TECHNIQUES

Du fait de la pénibilité des métiers des services à domicile, les aménagements de postes et la possibilité d'avoir recours aux techniques constituent un réel enjeu. Cet enjeu se renforce avec l'âge puisque la fatigue et les douleurs physiques s'accroissent.

Les échanges avec les répondantes portent ici sur leur quotidien. Il s'agit d'identifier si elles ont des aménagements de poste du fait de leur âge ou d'autres critères et si elles ont des aides techniques à leur disposition.

Tout d'abord, les répondantes assurent à l'unanimité que leurs employeurs sont à l'écoute et qu'elles obtiennent quand c'est possible des aménagements de postes :

- Réduction des heures mensuelles,
- Diminution des temps de trajets quand c'est possible,
- Journées d'indisponibilités,
- Adaptation des missions : plus de repas et d'accompagnement, moins de ménage et de courses par exemple.
- Etc.

Ensuite, au sujet des aides techniques, elles semblent peu développées. La RQTH facilite la mise en place des aides techniques. Pour les autres, une partie des répondantes a connaissance des aides techniques et de la possibilité de solliciter leur employeur à ce sujet. L'autre partie estime avoir les bons gestes et/ou ne pas les connaître ou avoir à disposition. Dans certains cas elles sont amenées à demander des aménagements dans les domiciles, cela se discute parfois avec les infirmières, la responsable de secteur et la famille.

Si plus de la moitié des répondantes reconnaissent que le métier est fatiguant physiquement, elles cherchent davantage des aménagements dans le rythme et les missions qu'à être outillées avec des aides techniques adaptées.

Extraits des échanges

« J'ai pu faire aménager mon temps de travail et diminuer mes heures quand j'en ai ressenti le besoin. »

« L'employeur me procure ce dont j'ai besoin. »

« Mon poste s'adapte au fil de ma carrière. »

« Mon travail est bien adapté à mes capacités. »

« Mon poste a été adapté ainsi que mon temps de travail et les missions sur lesquelles je suis positionnée. »

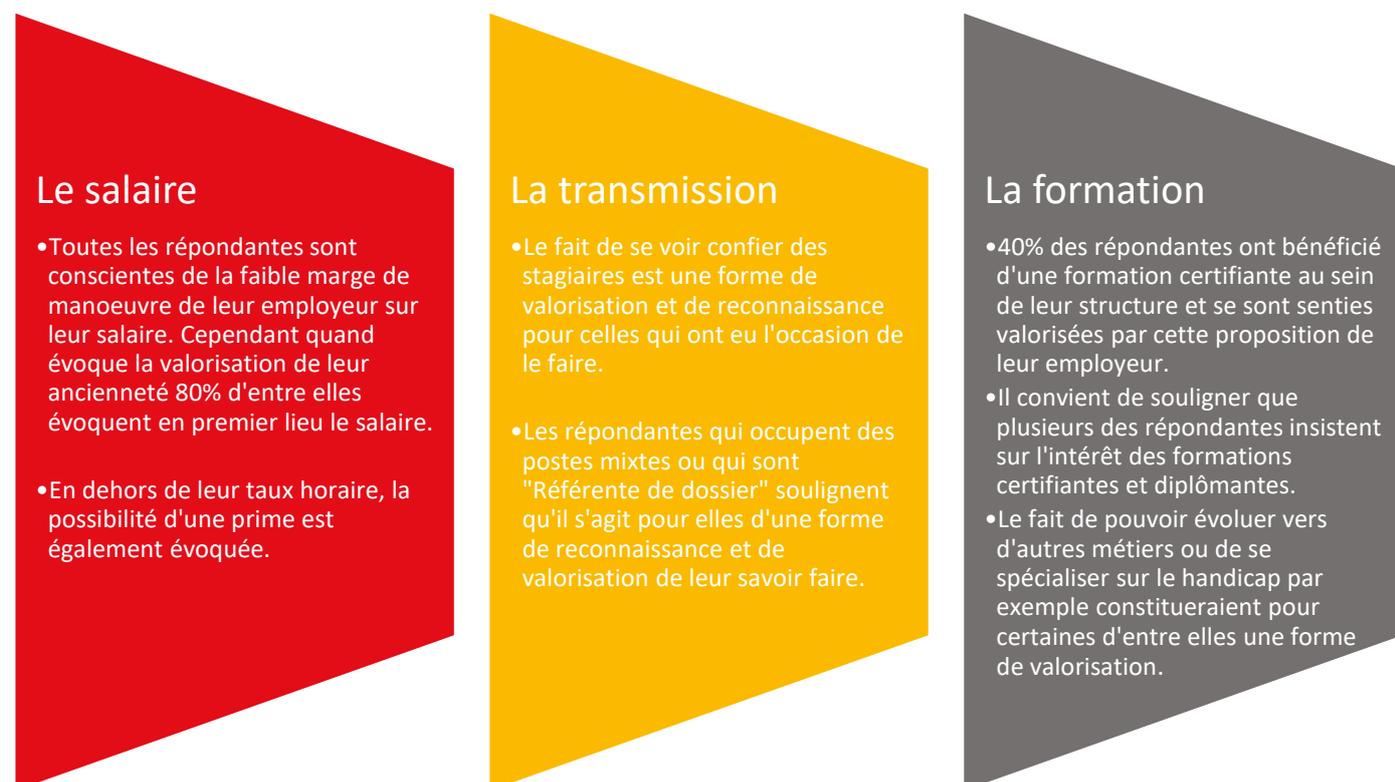
« Je souhaiterais avoir moins de temps de trajets. »

« Quand on arrive à un certain âge et qu'on est obligée de continuer ça serait mieux d'avoir des missions assez rapprochées pour éviter les transports. »

ATTENTES PARTICULIERES /VALORISATION

Afin d'identifier les attentes et besoins éventuellement spécifiques des intervenantes à domicile de plus de 54 ans, le guide d'entretien propose un certain nombre de questions autour de cette thématique. Il s'agit ici de comprendre comment ces salariées pourraient être valorisées par leur employeur.

Parmi les réponses il convient de distinguer trois thématiques de valorisation différentes :



En dehors de ces thématiques, au fil des échanges il apparait que la valorisation passe aussi par la perception que les répondantes ont de leur travail bien fait. Plusieurs des répondantes précisent également qu'il n'est pas nécessaire de valoriser leur ancienneté ou leur âge, elles n'ont pas besoin de ça.

Extraits des échanges

« C'est valorisant d'être tuteur car d'un côté on partage notre expérience et de l'autre ça allège nos journées de travail. »

« Je suis aussi jury sur le titre AVDF, c'est une forme de reconnaissance quand on me l'a proposé. Au sein de notre structure ça a été proposé à 4 salariées qui ont plus de 50 ans. »

« Il faut vraiment avoir envie de faire ce métier vu la rémunération. »

« On ne deviendra pas riche en faisant ce métier. »

« Ça n'est pas nécessaire de valoriser mon ancienneté. »

« Je n'ai pas d'attentes particulières. »

« La proposition de faire le diplôme ADVF m'a beaucoup touchée. »

Extraits des échanges suite

« Je n'ai pas d'attentes particulières, dans le travail y a toujours le bon et le mauvais ça va passer. »

« J'aurais des attentes particulières sur le volet financier. Je regrette qu'aujourd'hui malgré que je sois une bonne employée j'ai le même salaire qu'une personne qui serait embauchée aujourd'hui. »

« Il n'y a aucune reconnaissance financière. »

« Je me sens valorisée quand j'accepte des remplacements et que l'on me remercie. »

« Je me suis sentie valorisée quand on m'a proposée de passer le titre ADVF. »

« Quand on nous envoie sur des missions on pourrait nous valoriser au moins dans le discours ». »

« On pourrait nous proposer des formations certifiantes. »

ACCOMPAGNEMENT DE LEUR CARRIERE

L'un des objectifs de l'enquête était également d'identifier si ces salariées seniors bénéficient d'un accompagnement de leur carrière spécifique à leur âge.

Ce qui apparaît au fil des échanges c'est que le moment privilégié pour l'accompagnement de la carrière est l'entretien annuel. Pour certaines c'est seulement à cette occasion qu'elles évoquent avec leur employeur leurs difficultés physiques ou leurs demandes particulières. Cela souligne à quel point ce moment est un enjeu pour la poursuite de la carrière, l'adaptation des missions et l'évolution éventuelle du poste. Le reste du temps il y a peu de contacts entre les salariés et leurs responsables. Il s'agit de contacts ponctuels à l'occasion desquels elles évoquent davantage les bénéficiaires et les missions que leur propre situation.

Les réponses des salariées interrogées montrent deux cas de figure :

- Les situations où les employeurs proposent des évolutions à leurs salariées. Soit par le biais de formations certifiantes soit par la participation à des jurys de diplôme, du tutorat, etc. Ces propositions sont très valorisantes pour les salariées.
- Les situations où les salariées elles-mêmes sont à l'initiative auprès de leur employeur pour solliciter des aménagements d'horaires, des aides techniques voire même une retraite progressive par exemple.

Sur ce point, l'enquête permet de constater qu'il n'y a pas d'accompagnement spécifique lié à l'âge et à l'ancienneté de ces salariées.

Extraits des échanges

« Mon employeur m'a suivi dans ma démarche de pré-retraite, c'est une chance. »

« Il y a un vrai suivi, notamment lors des entretiens annuels. »

« Il n'y a pas vraiment de suivi du parcours en tant que tel et d'anticipation sur les conditions de travail. »

« À l'occasion de l'entretien annuel j'évoque mes difficultés liées à l'âge, notamment le fait que les grosses journées sont difficiles. »

« Contenu de mon âge je me pose la question : je ne vais peut-être pas faire ce métier jusqu'au bout. »

« À mon entretien annuel on m'a posé la question : « Est-ce que tu as un projet professionnel ? »

« Les formations ça ne fait pas avancer : même salaire, on reste agent à domicile. Est-ce que les formations ne servent finalement pas plus à l'association en augmentant le niveau de compétences des salariées tout en gardant un salaire minimum. »

« Au début c'était un travail alimentaire, maintenant j'ai trouvé ma place. »

« Cette année lors de mon entretien annuel j'ai évoqué mes soucis de santé, c'était la première fois que j'en parlais. »

« J'arrive à 62 ans et je ne souhaite pas évoluer. »

« J'ai cherché des solutions pour travailler un peu moins tout en gardant mon salaire. »

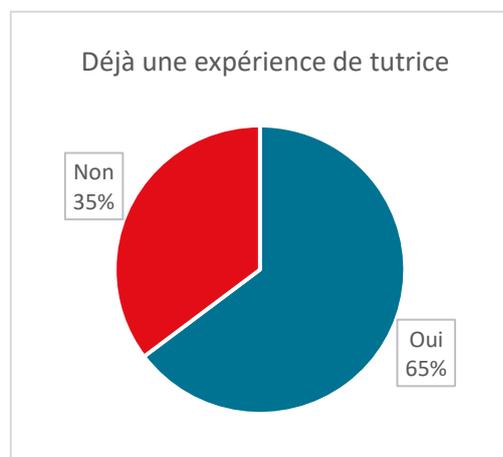
« Je me suis intéressée à la retraite progressive car je ne me vois pas partir d'un seul coup. »

TRANSMISSION DES COMPETENCES

La dernière partie de l'enquête approfondie la thématique autour de la transmission des compétences et plus spécifiquement du tutorat. Il s'agit de comprendre si les répondantes sont intéressées par le fait de transmettre leurs compétences, d'être tutrices et/ou de bénéficier d'une formation en ce sens.

TUTRICES ET TRANSMISSION DES COMPETENCES

Le diagramme ci-dessous permet d'identifier parmi les répondantes celles qui ont déjà effectuées de la transmission de compétences même si elle était peu formalisée.



Il est intéressant de constater que 65% de nos répondantes ont déjà transmis leurs compétences. Cette forte proportion de tutrices pourrait être liée à la moyenne d'âge et à la moyenne de l'ancienneté des répondantes. En tous cas, au cours des échanges plusieurs d'entre elles soulignent qu'elles se sentent à l'aise dans la transmission car elles maîtrisent leur métier et connaissent très bien leurs bénéficiaires.

Cependant, dans le détail il ne s'agit que rarement d'un rôle formalisé dans un cadre clair. Le « tutorat » recouvre ici plusieurs réalités :

- Binôme d'une demi-journée pour présenter une nouvelle salariée à un bénéficiaire bien connu de la tutrice,
- Passation avec une collègue avant un congé,
- Accueil d'une stagiaire pendant plusieurs jours voire semaines.

Dans ces situations, il ne s'agit pas nécessairement d'un tutorat mais plutôt d'une transmission de compétences. Au-delà de la transmission des compétences techniques ce qui est évoqué c'est la transmission de la connaissance qu'elles ont d'un domicile et des habitudes du bénéficiaire.

Enfin, aucune des personnes interrogées n'a bénéficié à ce jour d'une formation au tutorat.

Extraits des échanges

« Avant de partir en congé je forme mes remplaçants pour que tout se passe bien au domicile de mes bénéficiaires. »

« En ce qui concerne la transmission, je pense qu'il faut surtout montrer aux nouvelles comment faire dans un domicile en particulier, pas en général. »

« Je transmets mon savoir-faire et l'envie d'aimer ce métier. »

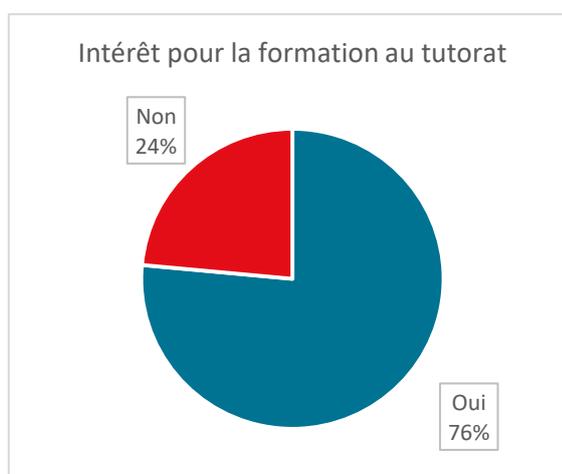
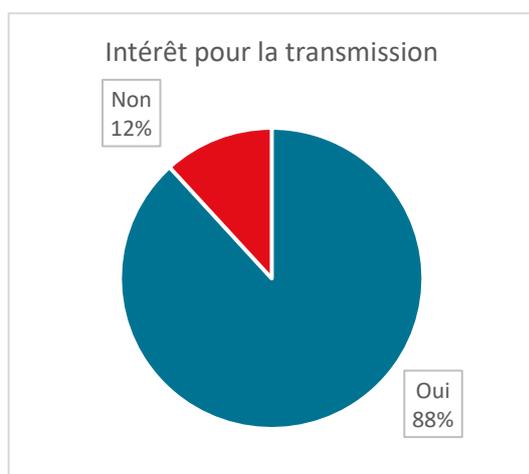
« Quand on vous confie une stagiaire ça veut dire qu'on vous fait confiance. »

« En 10 minutes je suis en capacité de dire si la personne a le profil ou non. »

« On est seul chez les personnes il faut être capable de prendre des initiatives. »

ENVIE DE TRANSMETTRE SON SAVOIR ET BESOIN EN FORMATION

À la fin de l'entretien, les répondantes sont invitées à préciser si la transmission de compétences les intéresse et si elles souhaiteraient une formation spécifique au tutorat. Les diagrammes ci-dessous mettent en évidence leurs réponses.



Les réponses montrent un vif intérêt pour la transmission de la part de 88% des répondantes et pour le fait de bénéficier d'une formation spécifique. Les motivations pour la transmission sont souvent différentes comme cela se constate dans les extraits des échanges.

Par ailleurs, les répondantes s'interrogent sur plusieurs aspects en lien avec la transmission :

- Est-ce qu'on n'est pas trop âgées pour former ?
- Y-a-t-il un intérêt à former des personnes au tutorat même quand on est à mi-temps ?
- Peut-on transmettre l'humour, la patience ?
- Que reçoit-on en échange quand on est tutrice ?
- Etc.

Extraits des échanges

« On devient tutrice mais pas avec les sous qui vont avec. »

« Les jeunes ont besoin d'être rassurées sur le métier. »

« Je n'ai pas forcément besoin d'une formation spécifique au tutorat parce que je suis à l'aise dans l'exercice. »

« Les nouvelles savent déjà faire »

« Je ne me sens pas légitime pour former en dehors des domiciles que je connais bien. »

« Être une bonne tutrice prend du temps. »

« C'est très gratifiant et plaisant d'être tutrice. »

« Transmettre ça pourrait être l'aboutissement de ma carrière. »

« Je pourrai transmettre un petit bout de moi qui va continuer et perdurer dans le métier. »

« Être tuteur ça pourrait être un moyen de faire évoluer ma carrière. »

« Une formation au tutorat me permettrait de m'améliorer et d'avoir les outils à disposition. »

« En expliquant le métier on se redonne de la valeur, on se rend compte que l'on sait des choses. »

« Les jeunes personnes qui arrivent dans le métier préfèrent avoir des personnes avec de l'ancienneté pour les accueillir. »

« Les jeunes acceptent mieux les conseils et les retours de personnes plus âgées. »

« Pourquoi pas une formation, même si pour moi ça coule de source. »

« La transmission est une continuité de mon travail. Si je transmets correctement alors le bénéficiaire sera

CONCLUSION

Cette enquête constitue la première étape de l'action collective « Définir et mettre en œuvre une stratégie de gestion des âges dans les services à la personne » réalisée dans le cadre de l'appel à projets FSE 2014-2020 en région Provence-Alpes-Côte d'Azur pour l'emploi et l'inclusion en métropole. Ce diagnostic réalisé auprès de 17 personnes permet de mettre en lumière certains enjeux en lien avec les gestions des âges dans les structures de services à la personne :

- L'âge comporte des avantages dans ce métier notamment car avec l'âge et l'ancienneté le lien de confiance avec l'employeur et les bénéficiaires augmente. En parallèle, la capacité à prendre du recul dans les situations délicates s'accroît.
- Les inconvénients liés à l'âge concernent essentiellement les douleurs physiques et la fatigue.
- Concernant les aménagements de postes proposés, il s'agit essentiellement de modifications des prestations et des horaires plus rarement de la mise à disposition d'aides techniques (peu connues et/ou utilisées et /ou disponibles).
- Pour valoriser leur parcours et leur ancienneté, les salariées évoquent plusieurs pistes : le salaire, le tutorat et l'accès à des formations certifiantes.
- L'entretien annuel constitue le moment privilégié d'échange et permet aux salariées d'évoquer leurs différentes problématiques.
- La transmission des compétences se fait sous diverses formes au sein des structures. Elle n'est pas toujours formalisée et les salariées qui exercent des fonctions de tutorat ou de binôme ne sont pas formées spécifiquement.

Ces résultats montrent que la formation au tutorat permettrait aux salariées de poursuivre leur carrière avec de nouvelles missions tout en valorisant leur expérience et en facilitant l'intégration de nouvelles recrues. L'enjeu autour de l'entretien annuel apparaît également stratégique, il s'agit, pour les manager et responsables de secteurs d'être en capacité d'effectuer ces entretiens dans le cadre d'un parcours de deuxième partie de carrière et donc de connaître les différents outils à leur disposition. Les aménagements de postes constituent également un enjeu qui pourra être travaillé par les structures tant sur le volet des aides techniques que sur celui de la prévention des signaux d'usure. Les postes mixtes qui concernent 3 personnes dans l'enquête pourront faire l'objet d'une analyse à part entière car ils constituent des pistes d'évolution des carrières dans le secteur.

Pour conclure, le Pôle remercie le salarié et les salariées qui ont répondu à cette enquête. Leurs réponses sincères et authentiques décrivent justement leur métier et leur ressenti en lien avec leur âge. Merci également aux employeurs d'avoir proposé à leurs salariés d'y participer. Ces résultats serviront de base pour les prochaines étapes du projet notamment les ateliers d'échanges de pratiques et les formations à destination des différents salariés.

Trame entretiens seniors – Gestion des âges

Objectifs

- Connaître les opportunités liées à l'avancée en âge
- Identifier des besoins spécifiques des intervenants seniors de plus de 54 ans.

Rappel du contexte – court et efficace

Le Pôle est un réseau de structures qui interviennent au domicile dont XXX fait partie. C'est dans le cadre d'un projet avec le Fond Social Européen que nous menons cette enquête auprès des salariés des services à la personne de plus de 54 ans. C'est pourquoi je m'entretiens avec vous.

J'ai un certain nombre de questions à vous poser mais l'idée c'est que ça soit vraiment un échange/une discussion. Il n'y a pas de bonnes/mauvaises réponses. L'idée de la discussion c'est vraiment que vous me parliez de vous et de comment ça se passe pour vous. Si je ne vous relance pas tout de suite c'est juste parce que je vais prendre des notes en même temps.

Enfin, cet entretien est anonyme. Même si dans le cadre du projet nous avons des exigences administratives et nous vous ferons passer une feuille d'émargement mais vos propos ne seront jamais associés à vous.

Est-ce que vous avez bien environ 30 minutes devant vous ? Est-ce que vous avez des questions ?

Questions

Pour les seniors non tuteurs

1. Décrivez-moi votre dernière journée de travail.

Comment se déroule-t-elle ? Quels sont vos horaires ? Quels types d'interventions ?

2. Parlez-moi de votre parcours professionnel.

Depuis combien de temps vous travaillez ? Qu'est-ce que vous avez fait comme métier ? Quelles ont été vos différentes missions/postes/responsabilités ? Est-ce qu'il y a eu des étapes/phases tout au long de votre parcours ?

3. Parlez-moi de votre métier d'intervenant à domicile.

Depuis combien de temps exercez-vous le métier d'intervenant ? Qu'est-ce que vous plaît ou non ? Est-ce que vous avez eu des difficultés ? Comment vos missions ont évolué depuis que vous avez commencé ce métier ? (Activité différentes, nouvelles missions, tutorat, etc.)

Volet adaptation des missions

Est-ce que vos missions se sont élargies : tâches administratives / terrain

Est-ce que les missions étaient toutes sur le terrain ou parfois administratives ?

Animation de réunion ? Participation à des groupes de travail ?

Est-ce qu'on vous a demandé votre avis sur des outils ?

Est-ce que vous avez utilisés des outils en particulier ? Ou non ?

Est-ce que vous avez eu des aides techniques pour faciliter les interventions ?

Volet transmission

Avez-vous déjà transmis vos compétences de manières formelle ou informelle à d'autres salariés ?

Est-ce que vous avez eu à accueillir de nouveaux arrivants ?

Est-ce que vous avez parfois travaillé avec d'autres personnes ?

Volet formation

Qu'est-ce que vous avez appris grâce à votre métier ?

Comment avez-vous développé vos compétences ?

Est-ce que vous avez été formé ?

- 4. Le fait d'être expérimenté et d'avoir de l'ancienneté dans l'entreprise est ce que ça comporte des avantages et/ou des inconvénients ?**
Quels sont les avantages d'être expérimenté sur votre poste ? Les inconvénients ? Plus de légitimité ? On vous demande de l'aide ? On vous demande votre avis ?

- 5. Du fait de votre ancienneté quelles attentes particulières avez-vous vis-à-vis de votre structure et de votre travail ? Des besoins spécifiques ? A tenter**

- 6. De quelle manière être vous accompagné tout au long de votre carrière par votre structure ?** *Entretien de deuxième partie de carrière, aménagement des horaires, aménagement des tâches, aides techniques, formations, réunions, etc.*
Est-ce qu'il y a eu des adaptations de votre poste au fil de votre carrière ?
Par qui êtes-vous suivi/accompagné au quotidien ? (RS, RH, autre ?)

- 7. Comment votre employeur pourrait valoriser votre ancienneté, compétence, expérience ?**
Rémunération, tutorat, passerelles vers d'autres métiers, etc.

- 8. Est-ce que vous souhaiteriez transmettre votre expérience à de nouveaux salariés ?**
Si oui, souhaiteriez-vous être formés ?
De quelle manière ?
Avec quoi vous seriez à l'aise ?
Si non, pourquoi ?