Le mot de la DREETS

Le Ministère du Travail a choisi le secteur des services à la personne comme l'un des deux concernés par la campagne de contrôle nationale des droits des salariés à temps partiel organisée en 2023. Cette campagne d'information, de sensibilisation et de contrôle vise à garantir le respect des droits des salariés à temps partiel, dans les secteurs du nettoyage, des services à la personne et de l'aide à domicile.

En parallèle, la DREETS et les DDETS(PP) travaillent sur les difficultés de recrutement dans ce secteur. Cela s'inscrit notamment dans la convention d'objectifs partagés portant sur les métiers de la santé, du grand âge et des services à la personne, pilotée par l'ARS. Cette convention a retenu 5 axes d'actions :

- Changer l'image des métiers du Grand âge
- Favoriser l'accès à l'emploi des métiers du Grand âge des jeunes et des demandeurs d'emploi
- Favoriser les différentes modalités de formation vers les métiers du Grand âge
- Transformer les organisations et renforcer la qualité de vie au travail
- Suivre et analyser les trajectoires professionnelles

Le sujet de l'attractivité des métiers est largement abordé, qu'il s'agisse de renforcer la découverte du secteur pour une meilleure connaissance des métiers auprès des jeunes et des personnes en recherche d'emploi, ou de la nécessité pour les entreprises de travailler sur la qualité de vie au travail.

Les opérateurs de services à la personne, en particulier ceux proposant des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) à destination des personnes âgées dépendantes, sont soumis à des réglementations générales (code la consommation) et spécifiques (code de l'action sociale et des familles). Les prix des SAAD sont en partie réglementés. Dans un contexte inflationniste, et face aux difficultés financières et de recrutement du secteur, il existe un risque notable que les opérateurs n'appliquent pas correctement la réglementation. Ces dernières années, des pratiques contestables se sont développées (non-respect du taux d'évolution des prix, intégration d'un temps de trajet dans le temps de prestation, clause permettant de facturer de multiples frais annexes…) qui doivent donner lieu à une vigilance particulière. Les services du Ministère de l'Économie en DREETS et en DD(ETS)PP pilotent et réalisent des contrôles portant sur le respect de la réglementation par les opérateurs de service à la personne, avec l'objectif de mieux protéger les personnes vulnérables.

Depuis 2018, les préventeurs de la région Centre-Val de Loire, dans le cadre du Plan Régional Santé au Travail, coopèrent pour prévenir les troubles musculo-squelettiques dans le secteur de l'aide à domicile en déployant des actions adaptées aux attentes et aux besoins de l'activité. Ce secteur a été ciblé du fait de la sinistralité importante et de la poly-exposition aux facteurs de risques TMS (notamment biomécaniques et organisationnels).

La majeure partie des accidents du travail et des maladies professionnelles chez les aides à domicile est liée à des expositions aux risques physiques : gestes répétitifs, manutentions de charges lourdes et postures contraignantes. Elles sont également confrontées à des situations émotionnellement difficiles (précarité sociale, violence, troubles cognitifs, fin de vie…) ce qui entraîne une charge mentale lourde, d'autant plus difficile à supporter que le travail se fait de façon solitaire. Ce second facteur de risques apparaît moins dans les statistiques car il ne se traduit pas forcément par des accidents du travail.