

SOUTENIR LE DÉPART EN VACANCES DES SALARIÉ·ES DE L'AIDE À DOMICILE

RAPPORT D'EXPERIMENTATION DE L'APPEL À PROJETS AIDES À DOMICILE 2021

DONNEES RECUEILLIES SUR LA PERIODE
DE JANVIER A NOVEMBRE 2021



SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	4
2. L'APPEL A PROJETS EXPERIMENTAL AIDES A DOMICILE.....	4
2.1 Les objectifs de l'appel à projets	5
2.2 Les critères d'éligibilité des projets en 2021 et les engagements des participant·es	5
2.3 Le volume de participation et la méthodologie d'évaluation.....	6
3. LES MOTEURS POLITIQUES, MANAGERIAUX ET PERSONNELS D'UN SOUTIEN AUX VACANCES POUR LES AIDES A DOMICILE	10
3.1 Ancrage politique des projets : apporter de la considération ciblée aux salariées.....	10
3.1.1 Des aides à domicile fatiguées	10
3.2 Politique RH et Qualité de vie au travail	11
3.2.1 Des conditions de travail et de relations de travail au cœur des préoccupations	11
3.2.2 Face à la détresse financière, l'action ponctuelle ciblée.....	12
3.2.3 Malgré la faiblesse des ressources dédiées, une volonté d'offrir du répit et des avantages.....	12
3.3 L'inscription politique du dispositif d'aide au départ en vacances	13
3.3.1 Offrir du réconfort et reconnaître institutionnellement le (sur)investissement et le besoin de repos	13
3.3.2 Inscrire ou renforcer une politique sociale compétitive et dynamiser les missions d'accompagnement salarié et de vie associative	14
3.3.3 Valoriser la bienveillance et l'engagement social global de la structure (salariées - usager·es).....	14
3.3.4 Apporter une aide positive connotée détente, repos, faire plaisir, offrir une petite récompense aux salariées.....	15
3.3.5 ... Œuvrer directement en faveur du bien-être des personnes, et impacter la santé au travail.....	15
3.3.6 L'absence de ciblage pour un traitement égalitaire.....	16
3.4 Positionnée au cœur du dispositif : l'aide financière pour alléger les dépenses, et parfois déclencher un départ.....	17

4. LES MODALITES DE DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF	18
4.1 Grands aspects du déploiement interne et du travail d'accompagnement déployé.....	18
4.1.1 Des freins à la mobilisation des salariées et des facteurs d'abandon	20
4.1.2 Pour les participantes, un soutien complémentaire parfois nécessaire et tendancieux : l'aide administrative	22
5. LES EFFETS DES PROJETS POUR LES STRUCTURES ET LES SALARIE·ES	25
5.1 Les effets des projets vacances perçus par les structures	25
5.1.1 L'effet engageant, concrétisant et « augmentateur de séjour » du dispositif	25
5.1.2 Les vacances : levier de ressourcement affectif, de répit et d'apaisement essentiels à l'exercice du métier d'aide à domicile	25
5.2 Les effets du dispositif d'aide aux vacances chez les participantes	26
5.2.1 Objectif : favoriser le bien-être des salariées.....	26
5.1.2.1 Indicateur 1 : Le bien-être mental estimé durant le séjour	26
5.1.2.2 Indicateur 2 : Les effets personnels du séjour perçus au retour	27
5.2.2 Objectif : favoriser la lutte contre l'épuisement	28
5.2.2.1 Indicateur 3 : La note de santé globale perçue au retour du séjour.....	28
5.2.2.2 Indicateur 4 : Les effets de (re)centration sociale perçus au retour du séjour	29
5.2.2.3 Indicateur 5 : Les effets sur l'estime de soi sociale perçus au retour du séjour	29
5.2.3 Objectif : favoriser le sentiment de compétence et la valorisation pro.....	30
5.3.2.1 Indicateur 5 : Les effets sur l'estime de soi professionnelle perçus au retour du séjour	30
5.3.2.2 Indicateur 6 : L'intérêt perçu du projet sur la perception du métier	31
5.3.2.3 Indicateur 7 : L'intérêt perçu du projet sur la disponibilité d'aidante professionnelle.....	32
5.2.4 Reproduire l'expérience vacancière ?	33
5.2.5 Propension à promouvoir ce type de projet auprès des usager·es.....	33
6. POUR CONCLURE...	34
6.1 Quelques perspectives d'ajustement du dispositif d'expérimentation...	35
ANNEXE 1 : Tableau de présentation synthétique des structures ayant participé à l'expérimentation 2021	37

1. INTRODUCTION

Les 210 000 salarié-es¹ du secteur associatif de l'aide et du maintien de l'autonomie à domicile sont engagé-es au quotidien pour la santé, le bien-être et la dignité des personnes accompagnées.

Alors que ces métiers sont essentiels à l'accompagnement à domicile des personnes en perte ou limitation d'autonomie et à la réussite de la transition démographique, la crise sanitaire a plus que jamais mis en lumière les difficultés qu'ils rencontrent : déficit de recrutements, effectifs en tension, pénibilité, manque d'attractivité et de reconnaissance, sentiment de dévalorisation...

Exerçant des métiers vecteurs de sens, de solidarité et d'utilité sociale, les professionnel·les de l'aide à domicile demeurent en très grande majorité fier·es d'exercer leur métier mais souffrent clairement d'un manque de reconnaissance et de considération de leur métier et de leur rôle, notamment de la part des politiques publiques².

Face à l'indéniable pénibilité de leur travail, à la lourde charge mentale et affective propre aux métiers du soin et de l'aide médico-sociale à domicile, croisées à la faible valorisation financière voire à des situations très précaires de travailleur·ses pauvres, la problématique de l'épuisement professionnel, et donc en creux celle du répit et du repos, s'impose.

Pour contribuer à grande échelle à l'urgente lutte contre l'usure professionnelle spécifique à ces « premières de cordée » trop souvent oubliées des mesures publiques, un premier pas a été franchi au dernier trimestre 2021 avec l'application d'une revalorisation historique de 13 à 15% en moyenne des salaires des aides à domicile du secteur associatif.

Un peu plus tôt dans l'année, Vacances Ouvertes proposait aux associations employeuses de l'aide à domicile d'expérimenter l'accompagnement au départ en vacances de leur salarié·es.

Ce dispositif a permis l'observation du déploiement de cette aide et de ses effets, dont les éléments saillants sont restitués dans ce rapport.

2. L'APPEL A PROJETS EXPERIMENTAL AIDES A DOMICILE

L'association Vacances Ouvertes (VO) déploie depuis de nombreuses années un ensemble d'appels à projets visant à accompagner les acteurs et actrices sociaux·les à la mise en œuvre d'une offre diversifiée de soutien à l'accès aux vacances des personnes qui en sont éloignées.

Plus particulièrement, l'enjeu des appels à projets expérimentaux de VO est de tester l'outil projet vacances auprès d'un public spécifique et/ou à partir de modalités de soutien particulières, et d'impliquer les participant·es dans l'observation et la capitalisation des conditions de déploiement efficaces et des effets de ce type de projets dans les parcours des personnes.

Dans cette perspective, VO propose depuis 2020 un appel à projets expérimental destiné aux salarié·es du secteur associatif de l'aide à domicile permettant de soutenir, par leur départ en vacances, l'accès à un temps de repos et de lien social support de bien-vivre au travail.

Concrètement, le soutien de VO consiste en une aide financière sous forme de chèques-vacances (à utiliser sur le temps de vacances donc), un accompagnement méthodologique de la structure (appui-conseil, accès à des temps de rencontre entre professionnel·les portant des projets vacances dans leur structure, accès à une plateforme collaborative), et une démarche d'évaluation globale.

¹ Site du gouvernement : <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15169>

² Étude de l'observatoire de la Fédésap « Comment rendre attractif le métier d'auxiliaire de vie ? Le point de vue de 4739 auxiliaires de vie », juin 2021.

2.1 LES OBJECTIFS DE L'APPEL A PROJETS

Ces projets de départ s'inscrivent dans le cadre d'une expérimentation menée pour :

- Encourager le départ en vacances des salarié-es de l'aide à domicile
- Identifier les effets du projet vacances (le bien-être et le lien social, remobilisation au travail...)
- Formaliser les démarches d'accompagnement des projets vacances par les structures auprès de leurs salarié-es

2.2 LES CRITERES D'ELIGIBILITE DES PROJETS EN 2021 ET LES ENGAGEMENTS DES PARTICIPANT-ES

- Des salarié-es de l'aide à domicile ayant un quotient familial inférieur à 900€ (avec une priorité accordée aux salarié-es qui ne sont pas parti-es en vacances l'année précédente).
- Travaillant pour les structures d'aide à domicile associatives des réseaux UNA et FNAAFP (et de l'AFAD en Hauts-de-France).
- Implantées en Bretagne, Hauts-de-France et Nouvelle-Aquitaine.
- Des séjours individuels ou collectifs de 2 à 14 nuits en France ou au sein de l'Union Européenne à toute période de l'année.
- Un coût de séjour maximum de 110€ par jour et par personne (incluant l'alimentation, l'hébergement, le transport, les activités, les assurances).
- Une participation financière directe significative des futur-es vacancier-es, versée avant le départ.

A noter que l'aide financière forfaitaire sous forme de chèques-vacances de l'ANCV s'élevait à :

- 100€ par salarié-es pour un court séjour de 2 à 5 nuits ;
- 200€ par salarié-es pour un séjour de 6 à 14 nuits.

Parce que ces éléments sont structurants dans la compréhension du déploiement des projets, il est à noter que, dans le cadre des appels à projets en partenariat avec l'ANCV, un certain nombre d'informations est exigé pour tout-e participant-e souhaitant bénéficier d'un soutien :

- Conditionnant l'envoi des aides financières :
 - le justificatif de revenus de chaque foyer ;
 - le budget estimatif dédié aux vacances ;
 - le renseignement en ligne (ou en version papier si absence d'accès à internet) d'un questionnaire de caractérisation personnelle (composition de la famille, CSP, ressources du foyer, lieu de séjour, antériorité des départs aidés ...).

Ces informations, qui visent à constituer le bilan de la politique sociale d'aide aux vacances de l'ANCV, transitent habituellement par le/la porteur-se de projet vacances (le/la référent-e interne) et le public bénéficiaire, sans être transmises à VO. Toutefois, afin de garantir la confidentialité de la vie privée des salarié-es de l'aide à domicile vis-à-vis de leur structure employeuse, VO a choisi d'endosser le rôle d'intermédiaire avec l'ANCV pour cette expérimentation. Les questionnaires étaient à compléter impérativement avant le moment de l'instruction téléphonique et de l'envoi des chèques vacances.

- Au retour du séjour, il est attendu que chaque participant-e fournisse une facture (preuve) d'une dépense durant le séjour.

2.3 LE VOLUME DE PARTICIPATION ET LA METHODOLOGIE D’EVALUATION

Si le même nombre de structures qu’en 2020 se sont initialement inscrites à l’appel à projets (à savoir 11), près du double d’entre elles a finalement participé et été soutenu par VO en 2021, à savoir 9³ (soit 82% des inscrits, contre 5 en 2020).

Concrètement, ce sont donc 107 foyers dont un des membres travaille dans le secteur associatif de l’aide à domicile qui ont bénéficié du dispositif expérimental, soit au total 301 personnes bénéficiaires, dont 120 enfants.

NOMBRE DE STRUCTURES INSCRITES ET SOUTENUES PAR RÉSEAU D’ORIGINE

RESEAU D’ORIGINE	Structures inscrites	%	Structures soutenues	%
UNA	4	33%	4	44%
FNAAFP	3	25%	2	22%
AFAD	1	17%	1	11%
Autre	3	25%	2	22%
TOTAL	11	100%	9	100%

NOMBRE DE STRUCTURES INSCRITES ET SOUTENUES PAR RÉGION D’ORIGINE

REGION D’ORIGINE	Structures inscrites	%	Structures soutenues	%
Hauts-de-France	4	42%	3	33%
Nouvelle-Aquitaine	2	17%	1	11%
Grand Est	2	17%	2	22%
Centre-Val de Loire	1	8%	1	11%
Auvergne-Rhône-Alpes	1	8%	1	11%
Bretagne	1	8%	1	11%
TOTAL	11	100%	9	100%

Les 12 structures participantes (en Annexe 1, le tableau de présentation synthétique de ces structures) se sont impliquées dans une démarche d’observation et de capitalisation constituée de :

- auprès des référent-es porteurs et porteuses de projet : deux entretiens téléphoniques de compréhension, avant puis après les départs en vacances, visant à identifier les effets perçus de ces projets et à formaliser les démarches mises en œuvre de déploiement puis d’accompagnement des salarié-es (27 entretiens au total, certaines structures ayant fait participer les points de vue des différents porteurs et porteuses de projet en interne) ;
- auprès des salarié-es bénéficiaires : un questionnaire d’évaluation des effets des vacances auprès séjour (68 participant-es), diffusé pour la majorité au format papier et à renseigner en autonomie.

Les principaux critères étudiés :

- Inscription du dispositif dans le projet global de l’association
- Modalités de déploiement et d’accompagnement déployées en interne
- Sentiment d’effets des projets de vacances en interne et chez les salarié-es partant-es

A noter que les référent-es des projets en interne sont majoritairement des femmes (en écho à la féminisation du secteur), d’ancienneté variable (1 an à plus de 15 ans), occupant des responsabilités assez variées (déléguée régionale, directeur

³ Trois structures relais ont bénéficié du dispositif via le portage centralisé de l’UNA Nouvelle-Aquitaine, c’est-à-dire sans candidater directement à l’appel à projets expérimental de VO ; soit un total de 12 structures impliquées dans le dispositif.

ou directrice de structure, responsable ou référente RH, responsable de service ou d'entité, titulaire du CSE, responsable qualité...) et, le cas échéant, occupant en parallèle ou précédemment des métiers d'intervention à domicile de type TISF, assistante sociale, aide-soignante, infirmière coordinatrice (pas d'intervenant-e directement aide à domicile).

Ces précisions méthodologiques nous conduisent à souligner que ces outils et méthodes de recueil ne sont pas sans comporter un risque de biais. Concernant les entretiens téléphoniques, il est à considérer que les témoignages recueillis reposent pour la grande majorité sur la perception directe et les hypothèses et interprétations personnelles des personnes interviewées (par exemple, pour l'entretien « post séjours », peu ont en effet pris le temps de sonder leurs salarié-es bénéficiaires au préalable).

Concernant le questionnaire adressé aux salarié-es, l'ensemble des participant-es n'y a pas répondu malgré des relances, et donc possiblement les personnes les plus éloignées de ce type d'outil ont pu en rester en marge. Également, cet outil vise à récolter pour l'essentiel des effets déclarés perçus, à partir d'indicateurs variés ; méthode que l'on sait pouvoir comporter un biais de désirabilité en laissant apparaître les « attentes » des enquêtrices. Ces effets ne sont en effet pas objectivés par une comparaison méthodologique (par exemple, à la situation avant séjour de ces mêmes personnes ou bien à une population non partie).

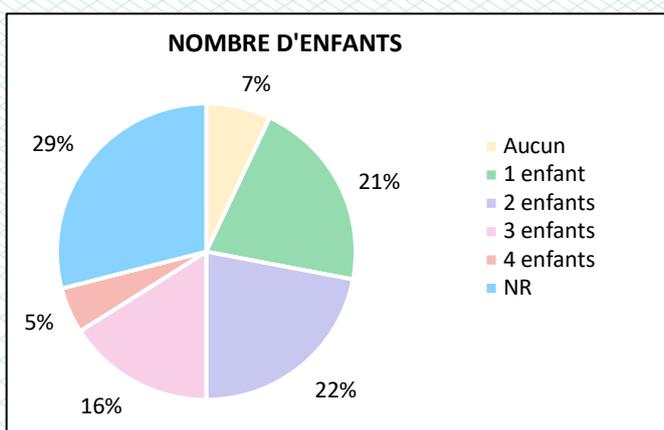
Focus sur la composition de l'échantillon de répondant-es ayant participé au dispositif

Sur les 107 foyers ayant bénéficié du dispositif en 2021, **68 représentant-es** ont donc participé à l'enquête sur les effets du projet (soit **63,5% de participation**).

Notons néanmoins que plus d'un quart de ces répondant-es (26,5%) n'a pas renseigné les questions de signalétique, ne nous permettant pas d'identifier précisément leur profil sociodémographique.

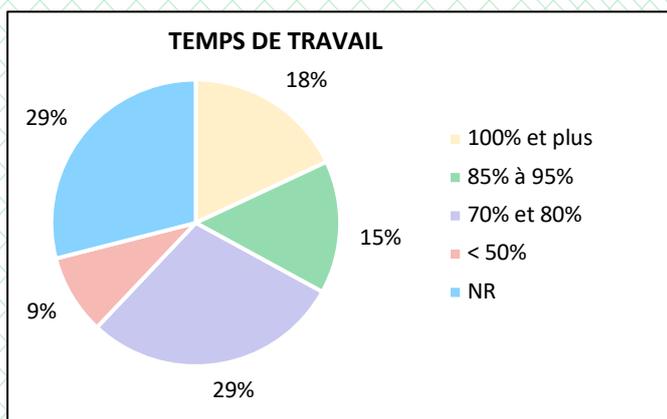
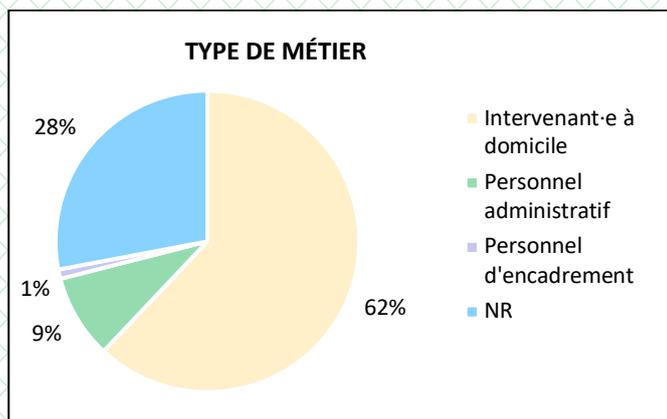
Avec ces précisions, voici le profilage de notre échantillon :

- Essentiellement des **femmes**⁴ (72% femmes, 1% homme (1 seul) et 27% non-réponses (NR)).
- D'en moyenne **41 ans** (âges allant de 26 à 62 ans).
- Ayant en moyenne **1,85 enfants** (entre 0 et 4 enfants).
- Largement **intervenantes à domicile** (62%).
- En contrat type **CDI** (69%) (CDD : 1,5%, Alternance : 1,5%, NR : 27,9%).
- Travaillant à entre **70 et 80%** (29,4%). A noter que les personnes exerçant à temps très partiel, précisément à 80% et moins, sont exclusivement des intervenantes à domicile. Et **seules 20% des intervenantes à domicile le sont à temps complet**. Elles sont en effet pour l'essentiel (63,4%) **en emploi à domicile pour un temps de travail compris entre 40 et 80%**.

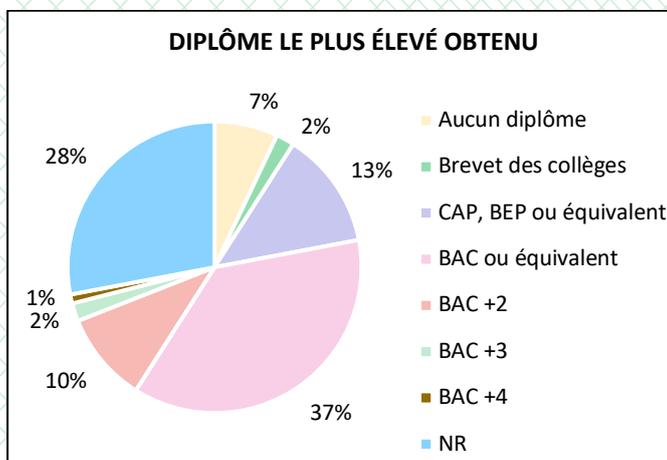


En creusant, on observe que 42% des aides à domicile ayant un temps de travail compris entre 40 et 80% ont 3 à 4 enfants, contre 14% de celles à plus de 85%. En effet, la prise en charge familiale constitue encore un déterminant central du passage à temps partiel du travail des femmes.

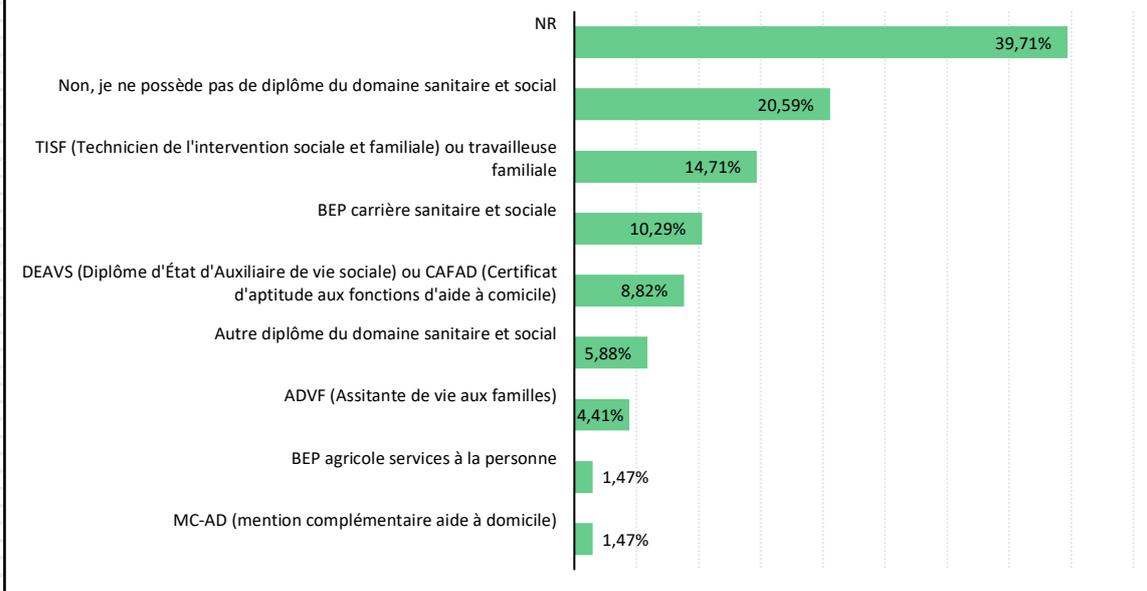
⁴ Par souci de représentativité de la population de répondant-es et afin de visibiliser la réalité de l'extrême faiblesse de la masculinisation du métier d'aide à domicile, nous choisissons d'adopter une grammaire féminine pour la suite du rapport.



- Partagées concernant leur zone de résidence entre le milieu rural (33,8%) et urbain (26,5%) – Zone périurbaine : 11,8%, NR : 27,9%.
- A noter que les intervenantes à domicile ont plus tendance que les autres métiers à résider en milieu rural : 52% des intervenantes à domicile résident en milieu rural (vs 14% des autres métiers, résidant majoritairement en milieu urbain : 57% des personnels administratifs et d'encadrement résident en ville).
- Ayant le niveau Bac (37%) et ne détenant pas spécifiquement de diplôme appliqué au secteur sanitaire et social (20,6%) ou bien plutôt celui de TISF (14,7%).



CERTIFICATION DANS LE DOMAINE SANITAIRE ET SOCIAL



Parmi les répondantes, 5 personnes ont choisi 2 réponses.

De façon générale, notons que le rapport sur l'Attractivité des métiers du Grand âge⁵ remis en octobre 2019 à la Ministre des Solidarités et de la Santé met en lumière la précarité de ces métiers : « 62% des intervenants à domicile appartiennent aux 40% des personnes les plus modestes.

⁵ Plan de mobilisation nationale en faveur de l'attractivité des métiers du grand-âge 2020-2024 – Établi par Myriam El Khomri : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_el_khomri_-_plan_metiers_du_grand_age.pdf

3. LES MOTEURS POLITIQUES, MANAGERIAUX ET PERSONNELS D'UN SOUTIEN AUX VACANCES POUR LES AIDES A DOMICILE

3.1 ANCRAGE POLITIQUE DES PROJETS : APPORTER DE LA CONSIDERATION CIBLEE AUX SALARIEES

3.1.1 Des aides à domicile fatiguées

Au travers des différents entretiens menés, les porteurs et porteuses de projet des structures interviewées confirment la difficulté fondamentale du métier d'aide à domicile, intrinsèquement liées aux conditions d'exercice mêmes, à l'isolement et au risque élevé d'accident du travail et de troubles physiques, à l'investissement émotionnel également nécessaire à l'accompagnement de la perte d'autonomie et de la souffrance psychologique, mais aussi aux perspectives d'évolution limitées et aux conditions salariales plutôt mauvaises qui contribuent au sentiment de déconsidération et à la dévalorisation du métier.

« Soigner des personnes atteintes de maladie à longueur de journée, ce n'est pas toujours facile. Vous côtoyez la maladie, la vieillesse, la perte de capacité. Alors même si on apporte énormément, c'est un métier très difficile »

« On est comme des femmes de ménage, on est payées au smic malgré tout ce qu'on fait. Les applaudissements ne sont pas suffisants. »

« Il y a un certain épuisement au bout d'un moment parce qu'il y a des charges lourdes, il peut y avoir des arrêts de travail répétitifs par rapport à ça et dans ces cas-là ça se répercute sur les plannings donc elles doivent se remplacer les unes les autres. Et il faut se dépêcher aussi, les heures sont attribuées pour chaque usager et les enveloppes ne sont pas trop élevées donc il faut être rapide et ça peut être un mode d'épuisement ça aussi. »

Le profil de travailleuses de l'aide à domicile : sans surprise essentiellement des femmes, en grande majorité à temps partiel pour ce qui concerne le personnel intervenant à domicile, d'un niveau socio-économique moyen à faible, et pour partie en précarité économique. Les contrats à temps partiels s'expliquent chez les interviewé-es avant tout par la difficulté même du métier, mais aussi pour l'essentiel, par les rôles familiaux de care investis par ces femmes (garde d'enfants, soin de la famille...)⁶, qui supposent également une disponibilité certaine à ses proches :

« J'étais parti sur un constat que nos salariées n'avaient jamais de temps pour elles en fait. Elles sont au travail, mais j'avais remarqué qu'elles font la même chose chez elles en fait. »

« Qu'elles pensent à elles, le boulot c'est bien, mais prendre soin de soi c'est mieux. C'est un métier où on prend soin des autres mais on ne prend pas beaucoup soin de nous, on a peu de temps pour prendre soin de nous et on n'est pas habituée à prendre soin de soi. La plupart travaille en coupure donc elles travaillent le matin, elles sont présentes le midi pour les repas et elles repartent l'après-midi pour le ménage ou bien le soir pour les repas et le coucher. Donc l'amplitude horaire est quand même assez longue. »

⁶ Rappelons notamment que les chiffres de la répartition sexuée du travail domestique ont peu évolué en trente ans : selon un article Le Monde du 25 mars 2020, les femmes « réalisent 72 % des tâches ménagères et 65 % des tâches parentales, pour en moyenne une heure trente de travail quotidien supplémentaire par rapport aux hommes, selon une enquête de l'Insee de 2012. Une situation très inégalitaire confirmée à nouveau en 2019 par un sondage IFOP, dans lequel 73 % des femmes interrogées déclarent en faire plus que leur conjoint » (https://www.lemonde.fr/m-perso/article/2020/03/25/confinement-et-taches-domestiques-une-augmentation-des-inegalites-dans-le-couple-est-a-craindre_6034371_4497916.html)

En cette période où le turn-over est assez fort et la pénurie de personnel à son sommet, l'activité peut se voir réduite à l'élémentaire et la qualité des soins parfois amenuisée : « Sur un des sites qu'on gère, j'ai trouvé 0 CDD pour remplacer cet été. Donc on arrive à une situation où on est obligé d'annuler tout ce qui n'est pas essentiel » (...) On est sous perfusion. »

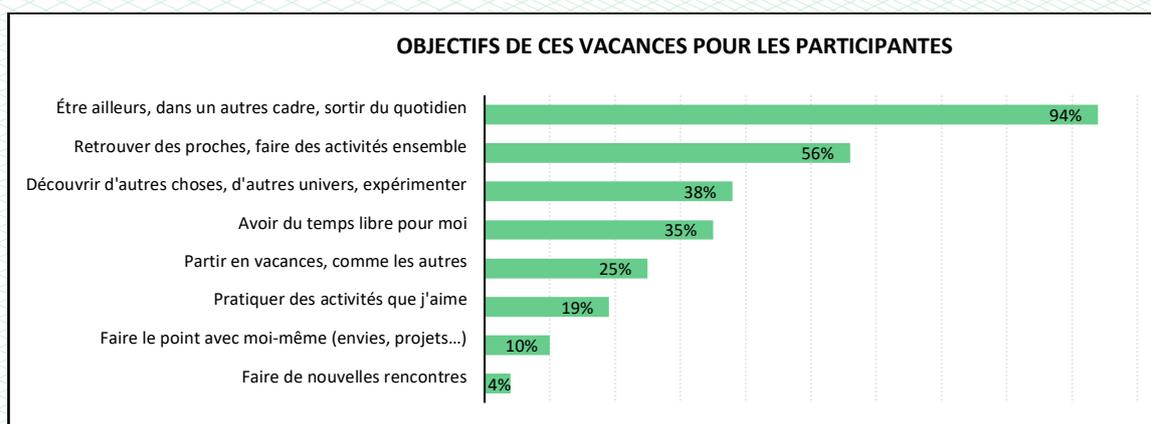
L'ironie de ces situations à risques psychosociaux élevés est que les plus engagées, qui restent, deviennent inévitablement très sollicitées, accentuant radicalement le risque de lassitude, de découragement, jusqu'à l'épuisement professionnel.

Des difficultés spécifiques et plurielles relativement peu compensables via les avantages sociaux, aussi divers et centrés bien-être soient-ils.

Focus sur les objectifs de vacances des participantes

L'objectif de ces vacances est surtout, **pour quasiment l'ensemble des répondant-es**, de **couper d'avec le quotidien, souffler** (« Décompresser me reposer », « un besoin de me déconnecter »).

Les vacances semblent également spontanément **vouées à satisfaire les enfants, le lien familial** (« Offrir du bonheur aux enfants », « Se ressourcer avec mes enfants », « Prendre le temps avec mes enfants »), et d'autant plus chez les personnes travaillant à 85% et plus (73% d'entre elles et eux sélectionnent cet objectif, contre 42% chez les personnes travaillant à 80% et moins).



3.2 POLITIQUE RH ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

3.2.1 Des conditions de travail et de relations de travail au cœur des préoccupations

Conscientes de la multiplicité des difficultés qui traversent la réalité de leurs salariées, les structures se montrent en général très promotrices de la qualité de vie au travail de leurs salariées, elles estiment faire le maximum de ce qu'elles peuvent notamment en agissant directement sur les conditions organisationnelles (équipes tournantes pour limiter l'exposition durable aux situations difficiles, mise en place d'aide technique ou de binômes, efforts ciblés de cohésion d'équipe par des réunion régulières lorsque c'est possible, voire plus exceptionnellement disponibilité d'une référente risques professionnels et pôle prévention (ergothérapeute, psychologue...), temps d'analyse de pratiques collective, baromètre social...) : « Le but c'est que les patients soient bien-traités et que les aides-soignantes soient bien-traitées aussi (...) Je n'oublie pas que c'est comme une entreprise donc le but c'est quand même d'avoir des gens qui sont contents de bosser et qui ne partent pas à la concurrence »).

Néanmoins, malgré une conscience aiguë de la nécessité du lien social interne, beaucoup de structures ne sont pas en mesure d'assurer des réunions d'équipe régulières avec les aides à domicile, du fait même de leur modèle organisationnel :

« Elles n'ont pas spécialement de réunion tous les mois parce qu'il y a trop de monde, c'est trop compliqué pour elles (...) 40 salariées par secteurs, il faut trouver le créneau où il n'y a pas d'intervention, et ce service a des interventions du matin au soir (il y a soit des toilettes, des repas, du ménage, des changes...), donc c'est très compliqué. (...) mais par contre dès qu'il y a besoin, elles ont un entretien avec la direction, avec le responsable de service sans problème. Mais on a l'ambition de développer des réunions trimestrielles ! ».

3.2.2 Face à la détresse financière, l'action ponctuelle ciblée

Au-delà des ajustements organisationnels collectifs, l'accompagnement social des salariées les plus précaires peut aussi implicitement s'intégrer aux pratiques de soutien déployées par les structures employeuses, qui jouent parfois un rôle miroir à celui que leurs salariées occupent auprès des personnes accompagnées à domicile, dans une logique de symétrie des attentions qui peut néanmoins entraîner une similitude inconfortable par le floutage des frontières identitaires aidantes/aidées : *« On est toujours en train de les aider à trouver des aides » ; « On essaie de les tirer vers le haut pour qu'elles puissent tirer vers le haut les familles ».*

Pour ce qui est rapporté, ce soutien ciblé s'active au cas par cas, de façon relativement confidentielle, et souvent comme unique réponse à une situation d'urgence nécessitant quant aux dispositions minimales pour exécuter son travail (par exemple, le prêt d'un véhicule, ou encore une aide financière sous forme de prêt à taux 0 pour l'achat d'une voiture ou le changement d'un pneu).

« Pour éviter qu'elles perdent trois jours de carence et se mettent en arrêt maladie. Essayer de trouver des petites solutions sur des problématiques qui sont récurrentes ».

3.2.3 Malgré la faiblesse des ressources dédiées, une volonté d'offrir du répit et des avantages

De nombreuses associations comptent trop peu d'effectif salarié pour développer des instances sociales :

« Comme on n'a pas de CE, comme on n'a rien, on ne peut pas les aider. L'ARS via la sécu nous donne un budget par patient. Donc moi par exemple j'ai 34 euros par patient et par jour. Et avec cet argent-là je dois payer le temps des AS pour la toilette, leurs km de chez elles aux patients et les soins infirmiers des infirmières libérales. Sur les 34 euros il ne reste rien. On n'a que ça pour faire vivre l'association et on n'a pas de possibilité de récompenser les filles. »

En revanche les structures plus grandes parviennent à animer un CSE ou CE, même s'il compte parfois très peu de membres. Dans ces structures, ce sont ces instances qui organisent les événements d'entreprise (par exemple, journée annuelle des salariées, repas d'équipe annuel, pots de départ, sorties collectives au bowling, petit-déjeuner mensuel convivial...), via de petites acrobaties financières pour soutenir la vie d'équipe, la cohésion et le lien social interne :

« On explique aux patients que c'est (l'accompagnement à domicile) gratuit puisque ça dépend de la sécu, tout est pris en charge, mais je leur demande 5€ par an d'adhésion et cet argent-là nous permet de payer un ou deux restos (...). On vend des calendriers, on fait des petits trucs pour essayer d'avoir un peu de sous et faire des choses ».

Néanmoins, dans la plupart des cas, l'activité de ces associations étant rarement excédentaire, voire clairement déficitaire pour certaines, les systèmes commerciaux d'avantage social sous forme de titres de paiement sont assez peu développés. Ainsi s'inscrire dans le processus commercial classique de déploiement du Chèque-vacances semble inabordable : *« Par manque de moyens et faible masse salariale. On a déjà essayé mais on a un trop petit CE pour supporter les charges et pas assez de temps pleins pour obtenir des Chèques-vacances ».*

A l'exception pour certaines de chèques cadeaux délivrés en fin d'année (en moyenne autour de 100 euros), voire des réductions pour des activités et sorties culturelles locales. L'approche par les loisirs ponctuels représente le plus souvent

l'unique axe d'avantage socio-culturel déployé par le CE, avec l'ambition d'apporter un peu de douceur et de repos aux salariées.

Notons tout de même le témoignage exceptionnel d'une structure : *« J'avais trouvé des subventions pour des ateliers bien-être pour les salariées : du spa, du hammam, des massages, des ateliers de colorimétrie, des massages des mains, etc... Donc trouver un petit moment dans la semaine pour qu'elles puissent de détendre un peu. »*

En définitive, lorsqu'ils existent donc, les CSE, dont les missions rassemblent l'accompagnement économique (formations, évolution professionnelle...) et socio-culturelle des salariées (événements d'entreprise, avantages sociaux...), ont trouvé un écho dans le dispositif d'aide au départ en vacances proposé, notamment à travers ce second axe de leur mission.

3.3 L'INSCRIPTION POLITIQUE DU DISPOSITIF D'AIDE AU DEPART EN VACANCES

3.3.1 Offrir du réconfort et reconnaître institutionnellement le (sur)investissement et le besoin de repos

Unaniment, la prise de connaissance du dispositif d'aide au départ en vacances au sein de l'Aide à domicile a suscité de l'enthousiasme, souvent même de la surprise, associée au soulagement d'enfin accéder à une forme de reconnaissance :

« On s'est dit 'Enfin on pense à nous ! Enfin, il y a quelqu'un qui pense à nous'. On parle beaucoup des aides-soignantes, des personnes qui s'occupent des personnes vulnérables, mais on parle beaucoup de l'hôpital, on parle toujours des EHPAD, mais alors nous, les petites structures d'aides à domicile, on nous oublie tout le temps ! Donc pour une fois on s'est dit 'on pense à nous' c'est très bien ».

Plus spécifiquement, l'appel à projets a constitué une opportunité inédite de reconnaître, par l'institution, les importants efforts déployés par les salariées durant la crise sanitaire, de les aider concrètement en valorisant formellement leur travail au-delà des paroles, de les soutenir, pour certaines travailleuses pauvres, d'apporter une pierre nouvelle à la lutte contre l'injustice ressentie en fond de toile quant à la valorisation asymétrique des salariées de l'aide à l'autonomie selon les secteurs :

« Peu reconnues, elles adorent leur métier' c'est un très beau travail, elles le savent mais avec la crise sanitaire, on n'est pas reconnues à l'hôpital, les EHPAD oui, mais pas nous. La reconnaissance auprès de nos personnes soignées on l'a, elles l'ont. La reconnaissance de la direction ça on l'a. Mais on aimerait bien avoir la reconnaissance de plus haut, de nos dirigeants, de l'État. (...) C'est la reconnaissance financière au niveau des salaires, les primes. Nous on a le droit à rien alors qu'à l'hôpital si (le Ségur de la santé tout ça) ».

« On nous parle de primes mais c'est bien beau, ça ne s'est pas passé tout à fait comme ils avaient prévu là-haut. Puis le Ségur, mais c'était que pour l'hospitalier et pas pour le privé. Donc pour le même métier, ils sont mieux payés que nous. Nos salariées avaient l'impression 'on se fout un peu de notre gueule quand même' (...) On est en train d'épuiser ceux qui restent, ils nous disent 'On continue mais jusqu'à quand ?' »

« Les salariées ne sont pas du tout valorisées par quoi que ce soit, par les personnes qui les utilisent, par les entreprises qui les font travailler, ni par les salaires très très bas. Je trouve que c'est un moyen de valoriser les intervenantes. Parce que dans les autres entreprises' j'ai toujours eu les CV, les tickets resto. »

Dans ce contexte, le dispositif a clairement joué le rôle de compensateur bienvenu d'une prime de considération inégalement distribuée par l'État.

3.3.2 Inscrire ou renforcer une politique sociale compétitive et dynamiser les missions d'accompagnement salarié et de vie associative

Pour l'essentiel, les structures associatives employeuses ont inscrit les projets dans le renforcement de leur politique (parfois naissante donc) d'avantages sociaux, avec l'enjeu d'afficher leur volontarisme réactif en matière de soutien (« *Montrer que dès qu'on peut faire quelque-chose, on le fait.* »).

Assez peu familières des politiques sociales de titres, l'accès au Chèque-vacances est une nouveauté relativement désirable, un avantage distinctif dans le secteur, très valorisable, et potentiellement levier implicite de fidélisation des salariées :

« On est dans un secteur de précarité, on sait que les filles ne partent pas en vacances donc pour nous c'était l'occasion d'être différenciant de notre concurrence, bien que, en toute honnêteté, ce n'était vraiment pas notre priorité. »

« Je pense que ça va valoriser un peu notre structure, parce que nos intervenantes vont se dire 'On fait quand même quelque-chose pour nous', parce que je pense que des fois elles se sentent un petit peu seules (...) On n'a pas de CE, on a rien, et pour l'instant on ne parlait pas de bien-être au travail au sein de notre structure, voilà, ça change ! »

Plusieurs structures témoignent très directement de l'intérêt autorenforçant de ce dispositif vis-à-vis de leur politique sociale existante, de la dynamisation des missions sociales du CSE :

« Ça crée une dynamique parce que c'est quand même un des métiers dans lesquels on n'a pas beaucoup d'avantages le domicile. On a un petit CSE, déjà c'était très bienvenu depuis 2 ans, les collègues sont contentes d'avoir un peu d'aide à la fin de l'année. Donc ça crée une nouvelle dynamique de pouvoir avoir accès à une aide pour les vacances. (...) Pour nous c'est toujours intéressant d'apporter une aide et de voir autre-chose, d'avoir d'autres missions au sein du CSE. Pour accompagner les salariées, récolter les données et vous les envoyer. Nos heures de délégation étaient définies pour les vacances. (...) C'est totalement une nouveauté pour nous d'accompagner des salariées sur des projets, on n'a pas beaucoup de budget, ça se limite à Noël avec les chèques-cadeaux. Ça permet d'apporter quelque-chose au cours de l'année et de créer du lien avec les AD d'Angers, comme nous on est TISF, on n'a pas de planning ensemble ni de réunion »

La dynamisation des projets sociaux en faveur du personnel, par le dispositif d'aide aux vacances, constitue un réel prétexte de rencontre, d'échanges avec des salariées, parfois de première prise de contact avec le CSE, elle-même levier concret d'identification de l'entité et de ses rôles, et plus globalement un réel outil d'inclusion des aides à domicile dans la vie associative :

« Une rencontre, un échange, une approche nouvelle avec les salariées. Mieux les connaître. Habituellement, les aides à domicile au sein du service ne viennent pas trop vers nous, elles sont plutôt en retrait, elles ne participent pas beaucoup à la vie de l'association ou à ce qu'on peut proposer. Ça a permis de venir vers nous. (...) Ça a aussi fait connaître le CSE, parce que certaines ne savent même pas ce que c'est un CSE. Ça a fait un peu de dynamique dans le CSE, et elles vont peut-être faire plus attention maintenant quand elles verront une note du CSE. (...) C'était plus concret pour elles parce qu'on a pu leur expliquer ce que c'était mais surtout par écrit, on a fait un dépliant pour expliquer ce que c'était le CSE... »

3.3.3 Valoriser la bienveillance et l'engagement social global de la structure (salariées - usager-es)

C'est aussi en creux l'occasion de prouver l'engagement de la structure employeuse dans le soutien de ses salariées, de démontrer qu'elle se préoccupe et s'active pour le bien des équipes, et plus spécifiquement d'assoier une image positive du service administratif auprès des salariées :

« Qu'elles se rendent compte qu'on essaie de faire le maximum pour elles aussi. On est toujours sur une confrontation entre le terrain et l'administratif, on a toujours l'impression que les uns ne font

rien et que les autres font tout. L'objectif c'est de leur montrer qu'elles peuvent être sur le terrain et qu'on ne les oublie pas »

« Je pense que ça leur prouve qu'on se bouge pour elles. Je leur ai quand même expliqué que nous on allait verser 100 euros (montant de l'adhésion de la structure à VO) donc je pense qu'elles sont conscientes qu'on essaie de leur procurer du bien-être, des aides... Donc l'attendu c'est qu'elles se rendent compte qu'on les respecte et ça rentre dans l'objectif de fidélisation du personnel quelque-part. »

Jusqu'à parfois prolonger l'effort de valorisation de la démarche, comme on peut l'observer dans les structures d'action sociale et d'animation du réseau de VO, par la médiatisation interne directe des résultats, à savoir les vacances :

« Je souhaite demander aux salariées qui ont participé de nous transmettre une petite carte postale, qu'on affichera sur les murs après dans nos locaux. On va leur demander de jouer à un petit jeu concours photos avec un lot à gagner. Pour valoriser l'action et pour en parler autour d'elles aussi. »

3.3.4 Apporter une aide positive connotée détente, repos, faire plaisir, offrir une petite récompense aux salariées...

Dans ce cadre volontariste d'apport de reconnaissance institutionnelle aux salariées surinvesties, de renfort de la politique sociale interne dans un secteur en difficulté, de soutien à la fidélisation salariée, l'enjeu du dispositif a inévitablement muté vers celui de la diffusion la plus large possible d'une aide, majoritairement réduite à sa dimension financière, pour soutenir très directement les travailleuses précaires du secteur. L'idée centrale : soutenir financièrement une bouffée d'oxygène largement méritée, alléger l'ingratitude générale autour de ce secteur, notamment en matière de rémunération, par la promotion d'une déconnexion du travail bien trop rare.

Côté salariées, la dimension purement désintéressée, puisque non soumise à contrepartie et par ailleurs à vocation propre de loisirs, la dimension de don pur en somme, est apparue particulièrement adaptée à l'urgence d'apporter un peu de réconfort à des salariées de première ligne jusqu'alors oubliées. Aussi la logique d'ouverture égale à toutes a primé :

« Notre objectif c'était de pouvoir faire bénéficier le maximum de personnes. »

« Mon seul objectif c'était qu'un maximum de salariées puissent bénéficier d'un maximum de chèques (...) Malgré le très fort épuisement : leur dire "on ne vous oublie pas. (...) La reconnaissance de leur métier, que ce soit elles qui puissent en bénéficier et pas d'autres secteurs d'activité. C'est une récompense, comme la prime COVID, par rapport au travail qu'elles ont fourni donc c'est toujours appréciable. »

« Ça fait un plus pour les collègues, c'est quand même un plus qu'elles n'avaient pas les autres années. C'est un moyen financier de plus. »

3.3.5 ... Œuvrer directement en faveur du bien-être des personnes, et impacter la santé au travail

En conséquence, l'effet immédiat de la participation à ce dispositif est, en phase avec la démarche interne de promotion de la qualité de vie au travail, le renforcement de leur image d'employeuse consciente et soucieuse du bien-être de leurs salariées :

« J'ai trouvé que ça tombait très bien pour favoriser le bien-être au travail, pour lutter un peu contre l'absentéisme, pour montrer aux intervenantes qu'on était là aussi pour autre-chose que le travail au quotidien. On est là aussi à leur écoute, que l'employeur fait des choses pour elles »

« Les filles ont continué de travailler, elles sont fatiguées, il y a des tensions. On est dans un secteur très touché par la crise donc les vacances ce n'est pas un luxe, se reposer, se détendre et revenir encore plus en forme au travail. (...) On trouvait que c'était une manière de les gratifier. On est bienveillant avec nos salariées et on trouvait que ce sens-là c'était suffisant. C'est en adéquation avec la philosophie de notre structure. »

Que l'aide financière arrive comme coup de pouce ou, plus rarement, comme déclencheuse du départ, derrière l'objectif vacancier pointe celui de la restauration de soi, de la valorisation personnelle, d'avoir quelque-chose à raconter, elles aussi :

« Les objectifs c'est que les filles puissent partir, qu'elles soient valorisées, qu'elles soient un peu mieux dans leurs basquettes (...) Si elles vont s'aérer la tête ailleurs, peut-être qu'elles seront plus concentrées sur le travail sur l'année et que du coup on va lutter un peu contre l'absentéisme au travail et puis elles seront peut-être mieux dans leurs basquettes donc du coup moins de maladie moins de choses comme ça, de petits bobos (...) Et communiquer avec les usagers : dire qu'elles sont parties à tel endroit, qu'elles ont passé un bon moment, voilà ça peut être bien aussi pour nos usagers, ça leur fait penser à autre-chose »

3.3.6 L'absence de ciblage pour un traitement égalitaire

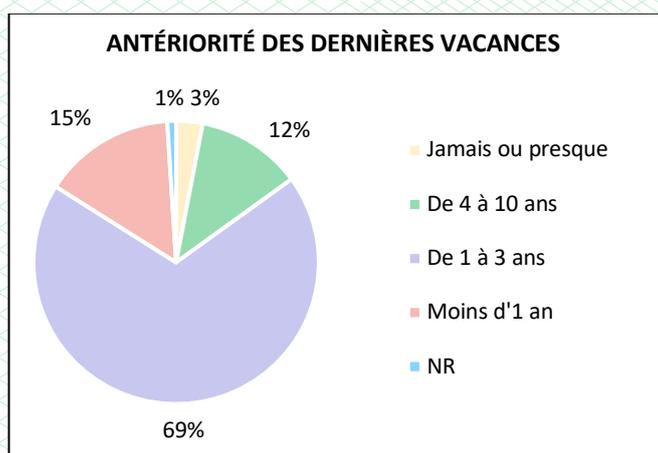
Pour les structures employeuses, il existe un réel souci de ne pas être à l'initiative d'une inégalité de distribution d'une offre auprès des salariées, de la perception d'une injustice distributive voire d'un conflit froid entre salariées en conséquence, et plus globalement de la stigmatisation implicite des bénéficiaires qu'elle pourrait susciter (identification des plus précaires). Cette vigilance, qui se concrétise par l'absence de priorisation parmi les salariées, favorise néanmoins l'élection spontanée des personnes déjà relativement inscrites dans le champ de cette opportunité vacancière.

Focus sur le rapport aux vacances des participantes

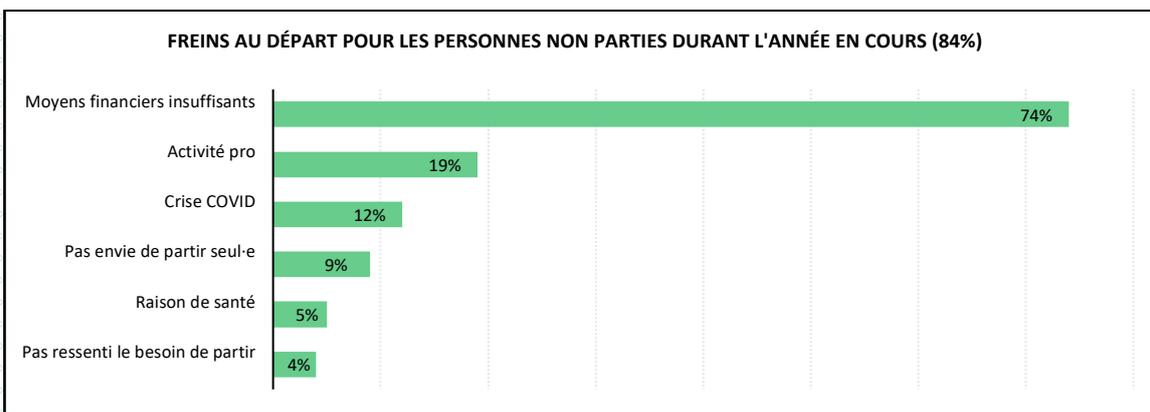
Globalement, l'échantillon touché est **assez familier des vacances : pour 84% d'entre elles et eux, le dernier séjour de vacances remonte à 3 ans ou moins** (dont 15% à l'année en cours). Les personnes travaillant à 85% et plus sont surreprésentées parmi les personnes non parties depuis au moins 4 ans (27% d'entre elles, contre 4% parmi les personnes à temps très partiel, entre 40 et 80%).

85% des participantes (58 personnes) avaient déjà l'idée de partir en vacances avant de connaître l'existence de cette aide.

A noter toutefois que c'est exclusivement chez des intervenantes à domicile, à savoir parmi 14% d'entre elles, que l'annonce de cette action a déclenché l'envie de préparer un séjour.

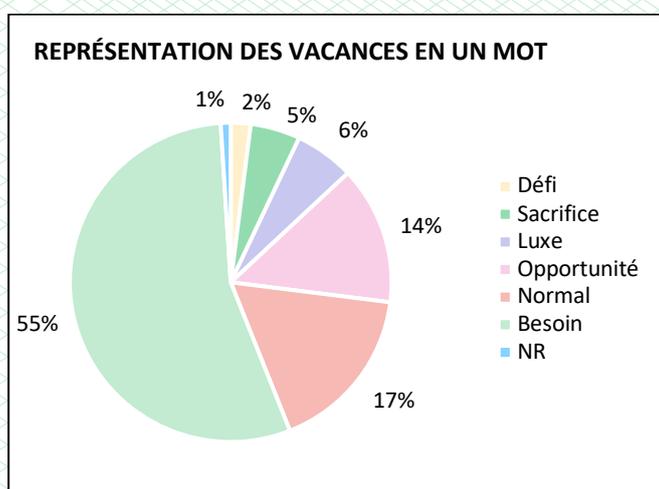


Pour celles et ceux relativement éloignées des vacances et pour qui le dernier départ remonte à plus de 1 an (84%), **les principaux freins** évoqués sont **d'abord financiers** (74% des personnes non parties l'année passée), **puis d'activité professionnelle** (19%), et aussi spécifiquement **liés aux restrictions inhérentes à la crise sanitaire du COVID** (12% - *« A cause de la crise sanitaire qui m'a fait annuler mes dernières vacances pour cause de restriction kilométrique »*). Seules 4% (soit 2 personnes) évoquent l'absence d'envie de vacances comme explication à leur non-départ récent.



Allant dans le sens d'une familiarité aux vacances, notons que personne n'a identifié comme frein aux vacances ni l'envie contrariée par manque de savoir-faire en matière de préparation d'un séjour de vacances, ni la peur de partir ou de quitter ses habitudes.

En cohérence avec ces éléments et avec l'épuisement général ressenti, pour beaucoup, l'idée de vacances représente en effet un besoin et est une pratique normale (une personne précise même « une tradition »).



3.4 POSITIONNÉE AU CŒUR DU DISPOSITIF : L'AIDE FINANCIÈRE POUR ALLEGER LES DÉPENSES, ET PARFOIS DÉCLENCHER UN DÉPART

Conséquence de l'ouverture large du dispositif à toutes, l'aide proposée a donc le plus souvent été allouée aux premières mobilisées et éligibles, comme un bon plan à offrir pour alléger les dépenses, comme une petite prime pour agrémenter son séjour malgré des revenus modestes :

« Nos salariées pour la plupart partent déjà en vacances, donc je voyais un petit décalage entre les premiers objectifs »

« Elles partaient en vacances mais ça leur permet de savoir que ces 200€ ça les aide pour la route, pour leur location de vacances. Elles étaient ravies. (...) Je vous avouerais que je n'ai pas trop cherché : le but' c'était qu'elles puissent avoir un petit pécule en plus. »

« Et je pense que ma collègue qui est partie avec les Chèques-vacances, rentrer dans le projet lui a permis de partir en vacances en ayant un confort de qualité supérieure... »

« Qu'il y ait des salariées qui soient plus à l'aise pour partir en vacances, que ça leur permette d'avoir un petit financement en plus (...) 'qu'elles puissent avoir de vraies vacances. Parce que ce sont des personnes qui n'ont pas un grand salaire, qui font un boulot qui n'est pas facile. Ça nous fait plaisir de pouvoir apporter quelque-chose pour les aider. »

« Je pars du principe qu'on a des salaires qui sont encore trop bas, on ne peut pas les payer plus, sachant qu'on dépend d'argent public, donc moi mon principe c'est de leur faire sortir le moins possible d'argent de leur poche en fait. Donc si on peut leur faire rembourser ou que les Chèques-Vacances prennent une partie de leurs vacances et bien c'est toujours ça qu'elles gardent à côté pour faire autre chose, faire des activités avec leurs enfants »

« Si ça peut apporter une petite aide supplémentaire aux salariées c'est une bonne chose, c'est bien ! »

Certaines structures pointent toutefois la force mobilisatrice voire déclencheuse de l'aide financière dans le départ en vacances, comme levier réel de répit et d'épanouissement personnel :

« On pensait aussi que ça allait peut-être leur donner la possibilité de partir en vacances, alors qu'elles ne l'avaient pas, même 2 jours" »

« L'objectif était de permettre le départ en vacances. On sent bien souvent quand les salariées ne peuvent pas partir ou ne partent pas, le retour au travail est toujours un peu plus difficile. Parce qu'elles sont restées dans leur quotidien. Elles se reposent physiquement parce qu'elles ont quitté le travail, mais en restant dans leur quotidien, sans piment, sans ressort, dans une certaine monotonie. Donc elles n'ont pas repris d'énergie mentale pendant ces vacances. Alors que les personnes qui arrivent avec des souvenirs de vacances, des choses vécues en famille, on le sent quand elles reviennent. Sur les 3 semaines de congés, ce dont elles font retour, c'est le séjour, lorsqu'elles sont parties, 1 semaine. »

Ce cadrage politique général a largement orienté les modalités de déploiement interne du dispositif.

4. LES MODALITES DE DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF

4.1 GRANDS ASPECTS DU DEPLOIEMENT INTERNE ET DU TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT DEPLOYE

Comme indiqué précédemment, en phase avec leur souci de diffuser le plus largement possible le dispositif, les structures indiquent n'avoir globalement pas ajouté de critères à ceux imposés par le cadre de l'appel à projets.

Ce ciblage large s'est traduit par des méthodes de communication très ouvertes (salve de SMS, mailing, conception et diffusion d'un flyer de résumé, dépôt d'un courrier de synthèse dans les bannettes individuelles ou casiers, information en réunion d'équipe, information directe informelle, encart dans la lettre d'info interne). Quelques grandes structures ont procédé en arborescence en mobilisant d'abord les responsables de secteur par exemple pour qu'ils relaient directement l'information à leur équipe et orientent les salariées intéressées vers la référente.

Concrètement, toutes les structures ont positionné en moyenne 1 à 2 salarié-es référent-es, plutôt à l'aise avec l'administratif voire la gestion de projets, et dont les profils variés vont de TISF responsable de Point Info Vacances (PIV), à des élues du CSE, des salariées des RH, responsables de secteur/DGA, et dans des associations plus petites, la direction ou bien un binôme incluant la direction voire la présidence.

Ces référent-es ont eu pour missions de concevoir des supports synthétiques de communication, mais aussi des formulaires de pré-renseignement des candidatures (pour unifier les saisies et les rendre accessibles aux candidates), recevoir les candidatures, relancer la communication, suivre l'éligibilité des candidates et la constitution des dossiers, et fournir un support administratif et technique aux personnes souhaitant candidater, remettre les bourses, relancer après les congés un rappel pour obtenir les justificatifs de vacances.

Concrètement, ce support a pu prendre la forme, selon les structures, d'échanges par courrier, par mail, voire de permanences téléphoniques et même physiques, pour remettre les dossiers à compléter, éventuellement aider à leur constitution, les réceptionner, en vérifier le contenu et les pièces justificatives (notamment critères d'éligibilité), répondre aux diverses questions de précision tout au long du projet, échanger autour des projets de vacances...

Il nous apparaît néanmoins difficile de quantifier l'accompagnement moyen, tant il a pu varier d'une participante à l'autre, mais surtout d'une structure à l'autre. Dans certains cas, tous les échanges ou presque ont eu lieu de manière dématérialisée, de façon à générer une distance « de confort » et de confidentialité avec les personnes qui ont pu se sentir exposées par les informations qu'elles ont transmises. Dans un de ces cas, la durée globale du travail d'accompagnement est estimée à 3h (incluant 1h en réunion, l'envoi d'un mail et la réception des documents). Dans d'autres cas, 1 à 2 rencontres (voire 2 minimum) de chaque salariée ont eu lieu pour vérifier leur éligibilité, leur remettre puis réceptionner le dossier, voire pour remettre directement les bourses aux bénéficiaires. Dans un de ces autres cas donc, notre interlocuteur estime sa charge d'accompagnement à 15h au total.

Il est à rappeler que le format de réunion collective d'information et réponse aux questions sur ce sujet semble globalement peu adapté en raison des plannings des salariées mais aussi du souci de confidentialité :

« On n'a pas fait de réunion collective là-dessus, c'est compliqué à mettre en place au vu des plannings de chacune (...) Certaines commencent à 7h30 et le soir elles finissent à 19h45 donc elles ont envie de rentrer chez elles, ce qui peut s'entendre (...) Les réunions d'équipe n'existent pas ici. Une par an mais c'est compliqué à mettre en place. »

« Pour ne pas stigmatiser. Elles ont leur fierté, elles n'ont pas envie qu'on se dise 'elle, elle n'a pas beaucoup de sous'. C'est aussi une mentalité village, on évite, ça ne regarde personne de savoir si on peut avoir des aides ou pas. »

Globalement, les structures qui ont géré en interne le projet estiment la charge d'accompagnement non négligeable, voire non tenable sur la durée :

« Ça a été quand même une procédure qui m'a vraiment demandé beaucoup de temps, entre la note de procédure aux filles, répondre, les avoir au téléphone, les solliciter pour avoir le QF, celles qui se trompaient, qui ne m'envoyaient pas le quotient mais leurs allocations CAF, je resollicitais 'Ah mais je vais voir ce soir avec mon mari'. Non, mais c'était vraiment un process qui m'a demandé énormément de temps. Pour 2 personnes, ça ne vaut pas le coup. Le temps qu'on a passé pour 2 personnes pfff, c'est pas rentable. »

« Si on avait dû faire les démarches seuls, en période COVID avec tout ce qu'on vivait, avec le sous-effectif, je ne suis pas sûr de me lancer là-dedans seul. »

Une référente ironise même : *« Pour les bilans, je dois envoyer tout par mail ? Heureusement que je n'ai pas de vacances! »*

De nombreuses structures témoignent d'un portage interne clairement non réaliste à grande échelle : *« Vous imaginez le temps que ça pourrait nous demander ça ? Je ne vous explique même pas, on arrive tout juste à faire les entretiens pros tous les... Je ne vous explique même pas : non, ce n'est pas réalisable, pour les vacances c'est trop compliqué. »*

A noter enfin que globalement, hormis au sein du réseau UNA où les structures ont pu bénéficier d'une forme de mutualisation des outils (démarche, courrier-type...), peu, sinon pas, de mutualisation de moyens et de partenariat ont eu lieu, au regret de certain-es :

« J'aurais pu appeler les autres structures en disant 'Voulez-vous participer à ce projet ?' mais elles sont débordées, elles n'ont pas le temps. (...) Échanger, voir ce qui se passe chez les autres, ça peut aussi aider. (...) Je pense que les responsables ont besoin de regarder ce qui se passe à côté pour progresser, sinon on reste dans notre truc et puis on ne voit pas grand-chose. Ça aurait été bien de voir si les autres participaient, comment et peut-être de mettre des actions en commun. »

Focus sur la découverte du dispositif d'aide au départ par les participantes travailleuses de l'aide à domicile

Parmi les 55 personnes qui ont précisé les modalités de prise de connaissance de l'existence de cette aide :

- la majorité (60%) évoque son employeur, sa direction, voire son président, ou plus indistinctement sa structure d'attache (association employeuse) comme source de découverte du dispositif ;
- 10 autres personnes (18%) précisent que l'information est venue de leur CSE ou CE ;
- 4 personnes (7%) via leur responsable directe ;
- 1 personne par des collègues ;
- et 1 autre directement via le réseau UNA.

Quant aux modalités, certaines répondantes (11) précisent spontanément que l'information est passée par **mail** (6), via une **réunion d'information** (2) ou encore un **flyer** (3).

Par ailleurs, concernant la diffusion de l'information visant à proposer un accompagnement méthodologique et administratif à la construction de leur projet, par la structure d'aide à domicile, la majorité rapporte avoir reçu cette proposition par mail (16), par courrier ou lettre disponible à l'accueil (11), par voie orale notamment lors de réunions (5) et enfin par SMS (1).

Parmi l'ensemble des participantes, seule une précise avoir déjà bénéficié, par ailleurs, d'un accompagnement par une structure d'action sociale pour partir en séjour de vacances, en l'occurrence ici, par une CAF.

A noter que 14 personnes ont spontanément exprimé leur sentiment positif face à cette proposition, notamment l'agréable surprise que suscite ce dispositif, et certaines participantes soulignent de façon générale :

- la **gratification financière** qu'il représente : « *Comme une aide financière bienvenue* » ; « *Comme un cadeau* » ; « *une chance, une opportunité, une occasion qui facilite mon départ en vacances* » ;
- la **reconnaissance et la considération qu'il porte en lui-même** : « *Très ravie. C'est tellement rare que l'on pense au service d'aide à domicile* » ;
- voire la **valorisation de l'employeur qu'il suscite** : « *Positivement. Contente d'être aidée à son tour. Surprise d'avoir ce genre d'avantage en travaillant dans une association* ».

4.1.1 Des freins à la mobilisation des salariées et des facteurs d'abandon

Bien évidemment, les critères d'éligibilité (QF et RFR notamment) ont logiquement conduit à filtrer des profils de candidates au dispositif d'aide, bien que certaines se trouvent en difficulté financière avérée, pouvant alors générer chez elles une amertume assumée (« Il y en a qui sont vraiment à la limite, par rapport au QF, c'était vraiment limite donc c'est un peu dommage. Elles ne savaient pas qu'elles étaient riches, comme on lui a dit »).

Le contexte de crise sanitaire qui s'allonge dans la durée et le risque d'annulation et de déception lié aux restrictions de mobilité soudaines possibles, ont également largement pesé dans l'adhésion générale au dispositif et au principe même de vacances chez certaines.

D'autres facteurs plus insidieux ont également pu jouer un rôle modérateur dans l'adhésion des personnes au dispositif, dont voici les principales hypothèses des professionnelles rapportés en entretien :

- De façon générale, la précarité notamment financière, mais aussi projective (souvent liées entre elles), pouvant mener à un **frein de légitimité perçue** (ne pas se sentir dans le champ de l'opportunité) et par la réalité de l'éloignement réel aux vacances, à un frein organisationnel (« *Les vacances, ce n'est pas pour moi. On n'a pas de sous. Partir c'est compliqué, réserver c'est compliqué* » - Propos rapportés par une association). Le fait de ne pas oser se positionner est largement rapporté par les structures, en imputant cette retenue diversement à une forme de méfiance face à la nouveauté, l'étrangeté qu'un dispositif encore inconnu peut susciter, allant jusqu'à la mise à distance, le sentiment par défaut de ne « certainement pas être concernée ». Une interlocutrice pointe même la boucle de négativité dans laquelle certaines personnes en difficulté peuvent s'enfermer, un cercle vicieux les conduisant progressivement, par protection d'elles-mêmes, à ne plus voir les opportunités qui s'ouvrent à elles, pour ne pas être déçues ni prendre de risque quelconque.
- Plus spécifiquement, la **réticence à s'autocatégorieser comme en précarité** (travailleuse pauvre) a également pu jouer, selon les porteurs et porteuses de projet, dans la non-mobilisation de certaines salariées.
- **Le rapport au temps**, que cela se traduise par un manque d'anticipation dans le déploiement général du dispositif, de délai de mobilisation trop juste côté structures, ou de réactivité chez les salariées (« *J'aurais pu en avoir plus mais la date était passée. Ne sachant pas si on pouvait en ajouter au fur et à mesure, une fois que la liste était envoyée on n'a plus accepté les retardataires* »). Dans un contexte de précarité plurielle, disposer de temps pour mobiliser et autoriser à oser, relève d'une ressource fondamentale.
- Les modalités mêmes de communication et de structuration du dossier, impliquant du « technique » (internet, mails) :

« Internet ce n'est pas forcément leur point fort les mails non plus » ; « On n'est pas sur un public qui est ouvert à la technologie. Il faut simplifier la démarche. Je sais que ça peut paraître bête. Mais rien qu'aller chercher sur le site des impôts ou de la CAF, ce n'est pas si évident que ça pour les filles. Il y en a plein qui n'ont même pas accès à Internet, j'ai énormément de salariées qui n'ont pas accès à Internet. Et il y en a qui ne s'embêtent pas car elles n'ont ni la force ni l'énergie. (...) Il y en a qui nous sortaient des montants touchés par la CAF donc rien à voir. On est dans un secteur d'activité où les filles sont complètement noyées et par le temps et par leurs obligations parfois personnelles familiales, et parfois ce sont des personnes qui ne sont pas diplômées, qui sont dans une grande précarité, donc il y en a qui ne comprennent pas ce qu'on demande. (...) Je suis persuadée que beaucoup plus de salariées y avaient le droit, mais on n'est pas allées au bout de la démarche parce que les éléments de base étaient trop complexes ».

- Le Chèque-vacances est également en lui-même un concept souvent impalpable pour certain-es personnes éloignées de l'univers touristique, qui nécessiterait d'une approche plus concrète (« *Beaucoup ne savent pas ce qu'est un Chèques-vacances, à quoi ça sert et comment cela s'utilise...* »).
- La quantité, l'intrusivité et la complexité des informations exigées et de leur accès :

« La première problématique ça a été la recherche du QF. C'est à dire qu'il y a beaucoup de filles qui n'ont même pas cherché, peut-être qu'elles se sont noyées, ou par manque de motivation, je ne sais pas... Mais il y en a plein qui ont dit : 'Ah oui on est intéressées ! Ah ben non on est au-dessus du QF'. Alors qu'en fait le QF était très très haut. Mais rien que le process d'aller sur le site de la CAF, j'ai je ne sais pas combien de filles pour qui ça a été une galère pas possible. (...) Bref il y en a plein qui ont abandonné, qui n'ont même pas cherché en fait. (...) Il y en a même qui ont des petits revenus et qui ne prennent même pas le temps de s'inscrire pour le prime d'activité sur la CAF alors qu'elles y ont droit, parce qu'elles ne sont vraiment pas administratif ».

- Et en conséquence de tous ces freins, le manque de disposition interne pour accompagner plus durablement les personnes, les convaincre à s'inscrire et les suivre pas à pas (« *Est-ce que si on avait eu plus de temps pour échanger avec elles lors des réunions d'organisation tous les mois, sur le projet, remplir les documents avec elles, peut-être...* »).
- Une référente précise la nécessité d'accompagner la concrétude des possibilités et l'accessibilité des séjours, notamment auprès des personnes non ou peu acculturées aux vacances : « *Quand c'est la première fois qu'on a*

la possibilité de partir en vacances, on n'imagine pas que les 200e pourraient nous aider à réaliser ce dont on a envie ».

La possibilité d'externaliser l'ingénierie de projet et le soutien aux salariées, au sein notamment d'un réseau UNA, a pu permettre de limiter, chez les participantes, le sentiment de confrontation de données intimes à une collègue. En contrepartie néanmoins, la distanciation implicite de la procédure (A/R de documents par mail) a pu impliquer un filtre indirect des participantes en faveur des plus autonomes et acculturées aux démarches « techniques » attendues.

L'ensemble des interviewées converge par ailleurs sur le fait que la complexité des informations demandées et/ou leur identification (par exemple ce que signifie le QF, où le trouver et comment, la méthode pour construire un budget prévisionnel) mais aussi l'exposition personnelle que le partage de certaines informations supposait (schéma conjugal, ressources...) ont pu largement contribuer à filtrer les profils de participantes dès la réception même de l'information.

Ainsi le degré d'accompagnement déployé par les référentes du dispositif a pu aller jusqu'à la co-rédaction du dossier lors d'un rendez-vous individuel, notamment pour accompagner la complétion de l'annexe budgétaire qui suppose un effort de quantification projective non aisée chez beaucoup de salariées pour qui l'exercice peut être nouveau et la crainte de « mal faire » importante.

Les plus éloignées du champ de l'opportunité, les plus éloignées des questions administratives, techniques, mais aussi les plus soucieuses de la confidentialité de leurs réalités personnelles ont clairement pu ne pas manifester leur intérêt. Alors même que l'appel à projets les considérait en partie au moins comme prioritaires.

4.1.2 Pour les participantes, un soutien complémentaire parfois nécessaire et tendancieux : l'aide administrative

Si certaines structures témoignent d'une autonomie administrative et méthodologique très majoritaire au sein des participantes, du fait de l'atteinte d'un public essentiellement familier des vacances, d'autres structures soulignent la nécessité de déployer un accompagnement à graduation variable selon les besoins perçus ou verbalisés des personnes. Ces besoins d'accompagnement semblent en revanche assez systématiquement suscités par les modalités mêmes d'inscription au dispositif.

Lorsque la dépendance administrative et technique est forte, notamment en raison de la fracture numérique et de l'absence d'équipement personnel, la porteuse du projet a pu aller jusqu'à une prise en charge quasi-totale de ces volets, en présence des personnes concernées : *« Les dossiers c'est moi qui les ai faits avec les filles, elles venaient dans mon bureau et c'est moi qui gérais ça, parce que sinon je sais que ça n'aurait pas été fait non plus. (...) Le QF, je suis allée avec elles sur le site de la CAF pour imprimer le papier, parce que soit ils n'ont pas d'imprimante, soit ils n'ont pas internet à la maison. (...) »*

Il est à noter que cette forme d'aide individuelle dispensée par des structures à certaines de leurs salariées, apparaît sur le fond en phase avec l'esprit employeur de soutien des salariées, tout autant qu'elle permet une proximité nouvelle voire déclenche une rencontre bienvenue entre salariées (par exemple lorsque la structure s'étale sur plusieurs sites géographiques).

Néanmoins, et c'est là un élément central du paradoxe pouvant résider au cœur du dispositif, à savoir l'inconfort des gestionnaires internes du projet, résidant dans leur accès à des données personnelles confidentielles (justificatifs divers, QF, situation familiale détaillée, âge du conjoint...) par ailleurs exigées par le cadre du dispositif, et plus encore en cas d'accompagnement de proximité des personnes dans la constitution de leur dossier.

« Ce que je n'ai pas du tout apprécié c'était de demander si c'était des gens qui mettaient de l'argent de côté pour pouvoir partir en vacances, je trouve que c'est intrusif et ça me gênait. Il faut noter si c'est pour de la nourriture, si c'est pour ceci ou pour cela... Enfin les vacances c'est un budget, on n'a pas à dire si elles préfèrent le mettre dans un péage ou ailleurs..."

« Et après des questions un peu intrusives sur le questionnaire en ligne. A savoir si le papa est encore dans la famille, quel âge il a, s'il part en vacances. Bon... C'est un peu gênant. Moi je trouve ça un petit peu gênant, je ne trouve pas que ce soit... Avec celles qui étaient avec moi, on en rigolait en fait. Je leur disais "Je suis vraiment désolée mais regarde tu vois comme moi c'est une question qui est

posée donc... » On a plus pris ça à la rigolade mais moi ça me gênait, je trouve que ça n'a rien à faire là. Je ne trouve pas que ça ait un lien. Je trouve qu'on rentre trop dans la vie privée des gens. »

« Mon directeur ne l'aurait pas fait, c'est d'ailleurs pour ça qu'il me l'a redonné parce que je suis alternante, je ne suis pas employeur, je suis vraiment avec la salariée, du côté des salariées, je n'ai aucun jugement, pour la plupart elles étaient en confiance. »

En miroir de ce conflit de rôle et de rupture de confidentialité par l'employeur contraint à manipuler des données personnelles de vie privée de ses salariées, l'intrusivité perçue de certaines questions présentes dans le formulaire ANCV⁷ a pu générer chez de nombreuses participantes un sentiment d'infantilisation, de voyeurisme non justifié et inadapté au contexte vacancier (personnes pointant l'incompréhension de la finalité de l'obtention de ces informations) et particulièrement inhabituel et déstabilisant pour des personnes en activité, s'inscrivant auprès de leur employeur dans un dispositif relayé par ce dernier.

En somme, plus les personnes ont besoin d'aide, plus elles vont voir leur vie personnelle se trouver exposée à leur collègue voire à leur supérieur-e hiérarchique.

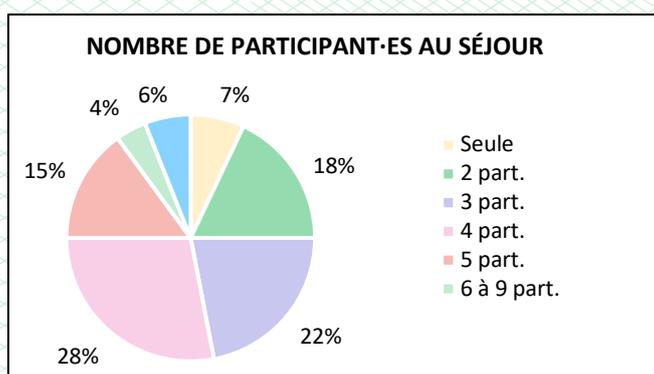
Focus sur les formats de séjours

Les séjours **ont duré en moyenne 9,14 jours**, allant de 2 à 18 jours. L'échantillon se compose comme suit :

- 40% des séjours durent de 7 à 8 jours,
- 21%, de 14 à 15 jours,
- 10%, 10 jours.

A noter que 10% des séjours durent entre 2 et 4 jours (soit moins des 4 nuits consécutives qui caractérisent le seuil des vacances telles que définies par l'Organisation Mondiale du Tourisme).

Proportionnellement à la composition familiale, plus les participant-es ont d'enfants, plus le nombre de participant-es aux séjours est élevé.



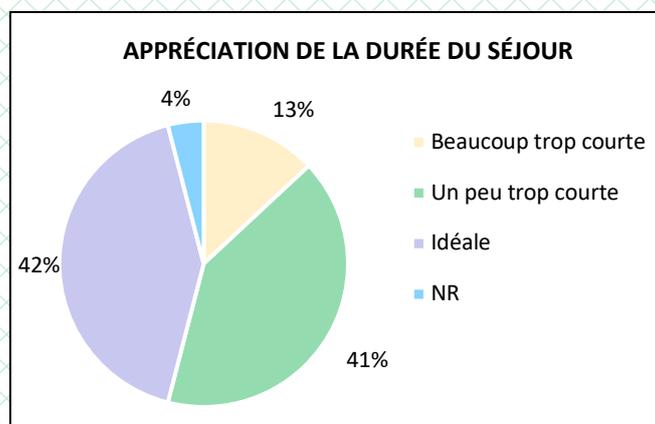
Qui part combien de temps ?

Les **formats moyens à courts sont globalement plus adoptés par les personnes éloignées des vacances** (67% des personnes parties depuis 4 ans ou plus partent en 2021 jusqu'à 8 jours), phénomène qui rappelle l'effet d'entraînement propre à l'acculturation vacancière.

Par ailleurs, et peut-être contre intuitivement, les formats relativement plus courts sont plus susceptibles d'être adoptés par des personnes exerçant à 80% et plus (82% partent jusqu'à 10 jours, 65% jusqu'à 8 jours), alors que les personnes

⁷ Le détail des informations demandées par l'ANCV aux participantes est présenté en introduction du présent rapport.

travaillant à 75% et moins ont clairement plus tendance à partir plus d'une semaine (71% partent 2 semaines et plus). Serait-ce lié au fait qu'en étant potentiellement moins « prises » par le travail salarié, elles sont plus à même de s'autoriser à partir ?



Globalement, deux tiers des personnes parties 7 à 8 jours (le format majoritaire donc) estiment leur séjour un peu trop court (63% d'entre elles).

45% de personnes parties moins de 7 jours estiment leur séjour beaucoup trop court, quand 76% des personnes parties 2 semaines et plus l'estiment idéal.

Regard sur l'aide apportée par le dispositif

Si 35% pensent que le dispositif est optimal tel quel, qu'il ne faudrait rien y changer (et que la somme d'aide financière était suffisante) :

- 35% aimeraient que l'aide financière soit plus conséquente, en particulier celles :
 - qui estiment leur durée de séjour beaucoup trop courte (78% aimeraient une aide financière supérieure),
 - qui résident à la campagne ou en zone péri-urbaine (52%),
 - qui ne sont pas parties depuis 4 ans ou plus (6 personnes sur 10) essentiellement pour des raisons financières (45%);
- 19% auraient préféré avoir une aide correspondant à un pourcentage du coût total de leur séjour ;
- et 16% que l'aide apportée dépende de la composition de leur foyer (un avis partagé par 36% des personnes ayant 3 à 4 enfants à charge, par 31% de celles parties en vacances à 4 ou plus, par 26% de celles qui ont pour objectif de partager du temps avec leurs proches et des activités ensemble et par 33% de celles qui estiment leur séjour beaucoup trop court).

Un tiers des participantes (22 personnes) précisent le montant d'aide financière qui leur semblerait approprié, ainsi : 8 personnes maintiennent 200 euros, 3 personnes privilégieraient un montant compris entre 250 et 350 euros, 3 autres 400 euros et enfin 4 personnes plébiscitent 500 euros.

4 personnes précisent qu'elles donneraient faveur non pas à un montant fixe mais à la prise en charge de 20%, 30% ou 50% du coût total du séjour, voire à une prime de 100 euros par enfant.

En définitive, environ la moitié des personnes qui s'expriment sur ce sujet plaident directement en faveur d'une augmentation du montant d'aide financière.

5. LES EFFETS DES PROJETS POUR LES STRUCTURES ET LES SALARIE-ES

5.1 LES EFFETS DES PROJETS VACANCES PERÇUS PAR LES STRUCTURES

5.1.1 L'effet engageant, concrétisant et « augmentateur de séjour » du dispositif

Si l'aide financière du dispositif s'est effectivement révélée peu déclencheuse de projets de séjour, il semble qu'elle ait globalement eu 2 effets structurants auprès des salariées bénéficiaires :

- En jouant le rôle de booster des projets, certes souvent déjà prévus, mais pas toujours garantis dans leur réalisme et leur réalisabilité. S'inscrire dans un tel dispositif a clairement permis à certaines personnes de renforcer leur engagement à préparer leur séjour, mais aussi à faire concrètement aboutir leur projet, par l'engagement de fournir des justificatifs d'utilisation des bourses⁸ ! Ainsi le travail administratif global et la préparation du budget ont favorisé voire accéléré la réalisation de certains projets de vacances, et ont souvent même permis des séjours d'une plus grande envergure.
- En jouant un rôle d'agrément, d'augmentation du pouvoir d'achat vacancier par une forme de sur-classement des vacances :

« Elles partaient déjà en vacances les autres années, mais les Chèques-vacances ont tous servi soit au sur-classement du standing d'hébergement (avec garderie), soit aux activités supplémentaires (un plus) qu'elles n'avaient pas l'habitude de faire (visite guidée, attraction karting, circuit touristique en train vapeur, visite des marais salants, parc d'attraction, visite de grottes, parc animalier...). Sans cela, c'étaient des activités plus simples. »

« Elles ont pu profiter, le fait d'avoir ces 200 euros de Chèques-vacances, elles ont pu énormément profiter avec leurs enfants, faire des activités qu'elles n'ont jamais faites. Même si certaines filles partaient en vacances, peuvent déjà partir un peu en vacances, de ce fait elles font plus d'activités, enfin le budget est assez serré donc là rien que le fait de pouvoir faire des activités avec leurs enfants et de pouvoir leur faire plaisir, ça leur a fait du bien. (...) Elles ont fait des activités qu'elles n'ont jamais faites et elles ont pu faire plaisir à leur entourage, elles ont eu 200 euros d'activité, la plupart ça leur a permis de payer la location de vacances et les activités (restaurants...). »

5.1.2 Les vacances : levier de ressourcement affectif, de répit et d'apaisement essentiels à l'exercice du métier d'aide à domicile

L'accès aux vacances a, selon la majorité des porteurs et porteuses de projet du dispositif, permis intrinsèquement une prise de recul sur le travail, qui se traduit concrètement par un repos émotionnel, moral et physique indispensable aux participantes, particulièrement exposées au risque d'épuisement professionnel :

« C'est sûr que ça les a quand même beaucoup reposées. Avec la crise sanitaire on a été pas mal sollicitées depuis l'an dernier. Donc ça leur a fait beaucoup de bien émotionnellement. (...) Et physiquement et moralement. Avec le contexte, tout a commencé en avril-mai de l'année dernière : les congés ont sauté, elles n'ont pu avoir que des congés au mois d'août l'année dernière, et ce n'était pas suffisant parce qu'après on a ré-enchaîné. Donc physiquement on a un métier qui sollicite quand même pas mal le corps donc la petite pause fait du bien. (...) Elles sont revenues avec un meilleur moral, elles ont pris le soleil, elles sont parties en famille, elles ont pu se changer les idées en faisant des activités qu'elles n'avaient pas l'habitude de faire, moralement ça ne fait que du bien. (...) Ça leur

⁸ Phrase type : L'ANCV demande à chaque porteur-euse de projet de garder pour une période de X ans un justificatif prouvant que le séjour a bien eu lieu (ticket de consommation sur le lieu de vacances, facture de l'hébergement, etc.).

a fait du bien, ça les a ressourcées donc au niveau épuisement elles ont réussi à reprendre leur poste au taquet, elles ont pu bien se reposer donc elles ont repris dans de bonnes conditions. »

En parlant d'une salariée : *« Avant de partir tout était insurmontable, il y avait une accumulation de choses. Et je trouve qu'elle a réussi à affronter les recrutements de la rentrée de manière moins coupable, devoir prioriser de façon plus sereine, accepter de ne pas réussir à aider tout le monde, arrêter de dire "c'est de ma faute". »*

5.2 LES EFFETS DU DISPOSITIF D'AIDE AUX VACANCES CHEZ LES PARTICIPANTES

Au-delà de la stricte accessibilité aux vacances, un enjeu du dispositif d'aide au départ dans ce contexte était en effet de favoriser le bien-être et la santé mentale des salariées, de lutter contre leur épuisement au travail et, à plus long terme, de diminuer le turn-over et l'absentéisme dans l'aide à domicile.

En effet le rapport sur « l'Attractivité des métiers du Grand âge » remis en octobre 2019 à la Ministre des Solidarités et de la Santé met en lumière la nécessité d'agir sur la qualité de vie au travail des professionnelles de l'aide à domicile pour ainsi améliorer la qualité de service auprès des personnes bénéficiaires, l'un et l'autre étant liés. Dans une logique de symétrie des attentions où prendre soin de ses salariées les amène à prendre soin des usagers, nous avons souhaité poser la focale sur un certain nombre d'indicateurs de bien-être auprès des participantes.

5.2.1 Objectif : favoriser le bien-être des salariées

5.1.2.1 Indicateur 1 : Le bien-être mental estimé durant le séjour

L'échelle de bien-être mental de Warwick-Edinburgh⁹ (WEMWBS) évalue le bien-être psychologique pour les individus entre 13 et 74 ans. Développée en 2007 par Warwick et Edinburg, elle comprend 14 items sur une échelle en 5 grades (1 : jamais, 2 : rarement, 3 : quelque fois, 4 : souvent, 5 : tout le temps). Son but est d'évaluer ce qu'on appelle le bien-être hédoniste (état de bonheur et de satisfaction de vie) et eudémoniste (fonctionnement psychologique positif, relations satisfaisantes avec les autres, réalisation de soi et acceptation).

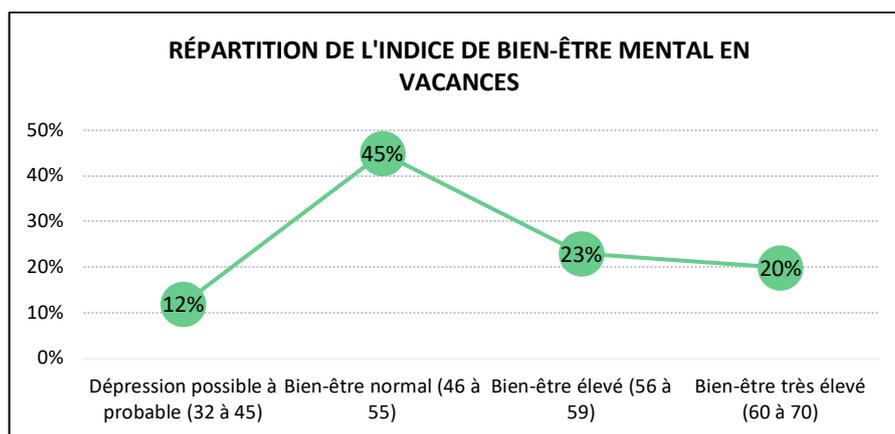
Dans cette échelle, il n'existe pas de score seuil, cependant plus le score est élevé, plus le bien-être psychologique de l'individu est fort. On considère en général qu'un score entre 21 et 40 indique une dépression probable, entre 41 et 45 une dépression possible, entre 46 et 55 une condition normale, et au-delà, un état de bien-être élevé.

Pour repère, à la veille du premier confinement, début 2020, la France présentait une note de 53 sur l'échelle de Warwick-Edinburgh¹⁰, or, une fois le confinement bien entamé, soit 15 jours à 3 semaines plus tard, la note avait baissé pour atteindre 50.

Ici, nous avons appliqué ce score au temps du séjour, c'est-à-dire via l'évaluation rétroactive du bien-être mental ressenti durant le séjour. **Ainsi, la moyenne des participantes atteint un score de 54,6 (sur 60 répondantes), soit au-dessus de la moyenne nationale (hors vacances).** Les scores individuels s'étalant de 32 à 70, si l'on répartit comme ci-dessus les résultats, on obtient cette distribution :

⁹ Warwick-Edinburgh Mental Well-Being Scale », © NHS Health Scotland, University of Warwick and University of Edinburgh (2006) et Nicolas Franck (2013) pour la traduction : https://centre-ressource-rehabilitation.org/IMG/pdf/echelle_de_bien-etre_en_francais-2.pdf

¹⁰ F. Haesebaert *et al.*, [Who maintains good mental health in a locked-down country ? A French nationwide online survey of 11,391 participants](#), *Health Place*, vol. 66, art. 102440, 2020.



Malgré certains effectifs bas (seules 7 personnes composent le groupe aux scores les plus bas), il existe des écarts de scores moyens intéressants à observer, notamment le bien-être mental semble :

- **inférieur de 3 points** entre **les personnes travaillant à 80% ou moins** (53,8) et celles à 85% et plus (56,8) ;
- **inférieur de plus de 6 points** entre **celles chez qui le dispositif a été déclencheur de l'idée** de préparer un séjour (49,1) vs celles qui avaient déjà l'idée de partir (55,3) ;
- **significativement bas** chez **celles parties entre 2 et 6 jours** (49,2).

A noter que les items pour lesquels nous observons des scores moyens les plus bas sont « J'ai bien résolu les problèmes auxquels j'ai été confronté » (3,5) et « Je me suis senti-e optimiste quant à l'avenir » (3,4). Tandis que les scores moyens les plus élevés s'observent autour de l'item « J'ai été capable de prendre mes propres décisions » (4,4).

Globalement, le score de bien-être mental en vacances pourrait donc être positivement lié au niveau de vie des personnes (au temps de travail notamment), mais aussi potentiellement lié négativement au niveau de culture vacancière (puisque les projets de départ en vacances sont globalement indépendants de la prise de connaissance du dispositif (dispositif non-déclencheur de l'idée de départ) mais plutôt liés, comme la durée du séjour, au niveau de familiarité aux vacances).

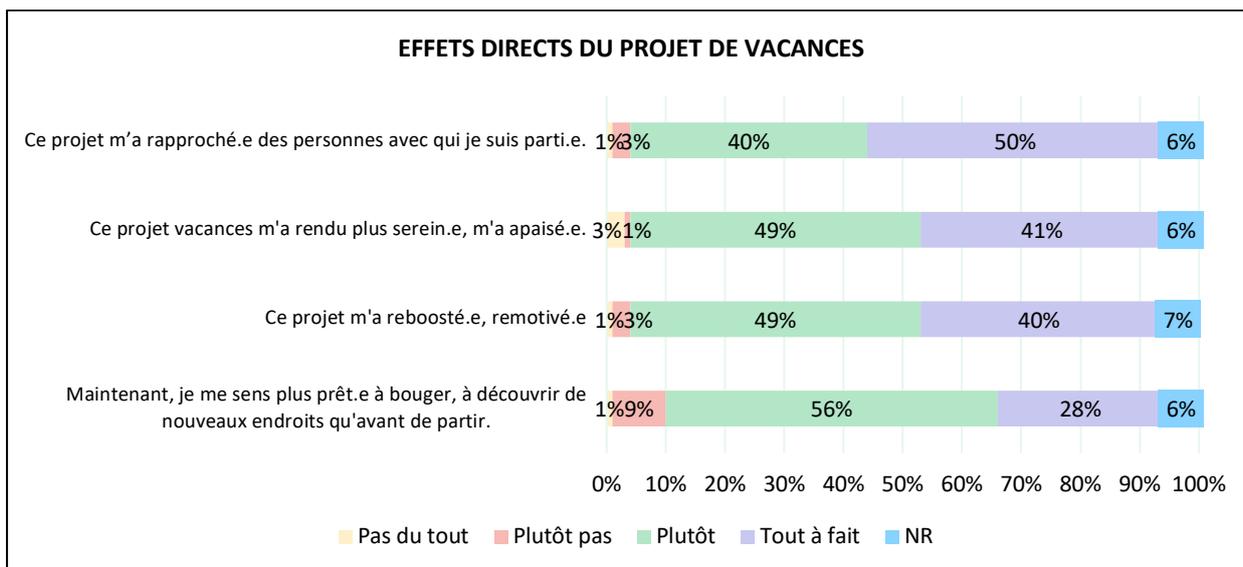
En somme, cela pourrait se passer comme si plus on partait en vacances (longtemps, régulièrement) et plus on se sentait concernée par les vacances, plus on s'y sentait bien.

5.1.2.2 Indicateur 2 : Les effets personnels du séjour perçus au retour

Globalement les personnes s'accordent en grande majorité à juger **bénéfiques les effets du séjour tant sur les liens intragroupes, que sur le repos personnel, la redynamisation et l'envie de renouveler l'expérience, effets caractéristiques de la situation vacancière en général.**

A noter toutefois que le renforcement de la disposition à la mobilité vacancière s'avère l'effet comparativement le moins ressenti chez les participantes. L'hypothèse ici est que le public concerné demeure relativement familier du rituel vacancier, il n'est donc pas observé chez lui une augmentation du sentiment d'aptitude à la mobilité.

A noter que les 10% de personnes (soit 7) rapportant ne pas avoir observé d'effets du séjour quant à leur propension à la mobilité ont toutes moins de 40 ans et 57% vivent en ville (soit 4 sur 7), mais ne se distinguent pas clairement des autres en matière de proximité aux vacances ni en termes de souhait de bénéficier d'une aide méthodologique pour un éventuel futur séjour (1 seule personne estime en avoir besoin).

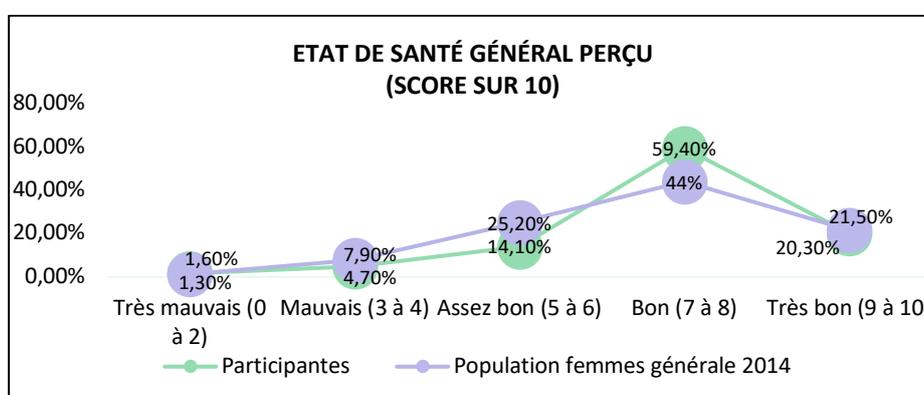
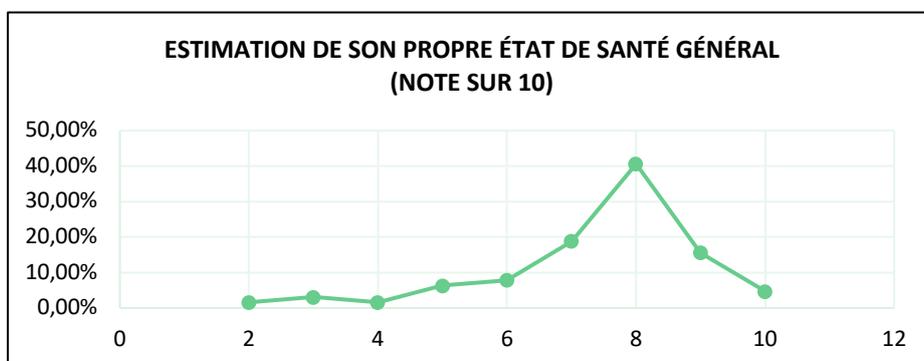


5.2.2 Objectif : favoriser la lutte contre l'épuisement

5.2.2.1 Indicateur 3 : La note de santé globale perçue au retour du séjour

Avec une **moyenne générale de 7,4 sur 10 (écart-type de 1,64)**, l'état de santé auto-perçu de nos participantes est bon.

Elles semblent globalement (80%) s'estimer **en bonne à très bonne santé**, et même de façon semblable voire supérieure à la population générale (données de comparaison DREES : 65% des femmes en 2014 et 71% de la population générale en 2018 estimaient leur état de santé général bon à très bon).



A noter que le rapport sur « l'Attractivité des métiers du Grand âge » remis en octobre 2019 à la Ministre des Solidarités et de la Santé met en lumière la pénibilité du métier et son impact sur la santé « souvent des femmes en moyenne plus

âgées que l'ensemble des salariés et en situation sociale précaire pour les travailleurs à domicile, ont un risque plus important de développer des pathologies », facteur d'épuisement professionnel.

Précisons que la note d'état de santé général est positivement corrélée au score de bien-être mental en vacances ($r=0,35$).

Cette donnée cumulée à l'écart de score moyen d'avec la population générale, nous conduisent à dégager deux pistes interprétatives :

- les personnes parties en vacances pourraient être également celles qui comparativement se sentent en meilleure santé globale et donc plus disposées à ce type de projet ;
- le séjour de vacances en lui-même pourrait potentiellement avoir un effet bénéfique sur le sentiment de santé général, lui-même potentiellement modérateur dans le développement de l'épuisement professionnel.

Ces hypothèses mériteraient d'être éprouvées par une comparaison stricte de perception d'état de santé avec un groupe témoin d'aides à domicile non parties en vacances.

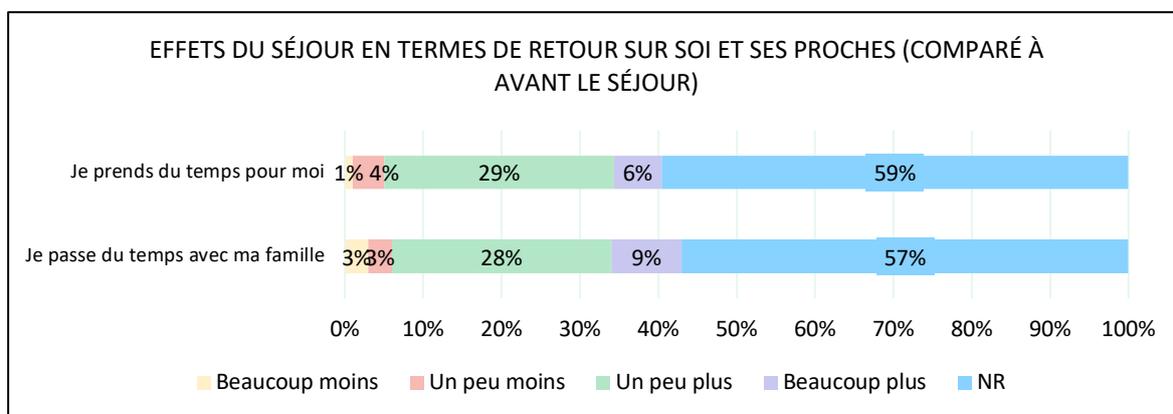
5.2.2.2 Indicateur 4 : Les effets de (re)centration sociale perçus au retour du séjour

Pour les items psychosociaux suivants, le taux de non-réponse est malheureusement majoritaire. Aussi, les éléments tirés de ces données sont à traiter avec tempérance.

Globalement plus d'un tiers des participantes estiment que le séjour de vacances leur permet, à leur retour, de prendre un plus de temps pour elle-même (35%) et leurs proches (37%).

21% des répondantes, soit 1 personnes sur 5 (14 personnes au total), estiment que depuis leur retour de séjour, **leur entourage trouve qu'elles ont changé**. Elles précisent : plus joyeuse et rayonnante (4 occurrences), plus apaisée, détendue, moins stressée (5), et plus de sérénité et de repos (4), plus motivée et en forme (1).

2 personnes rapportent des changements négatifs à savoir plus de stress et de tristesse.



5.2.2.3 Indicateur 5 : Les effets sur l'estime de soi sociale perçus au retour du séjour

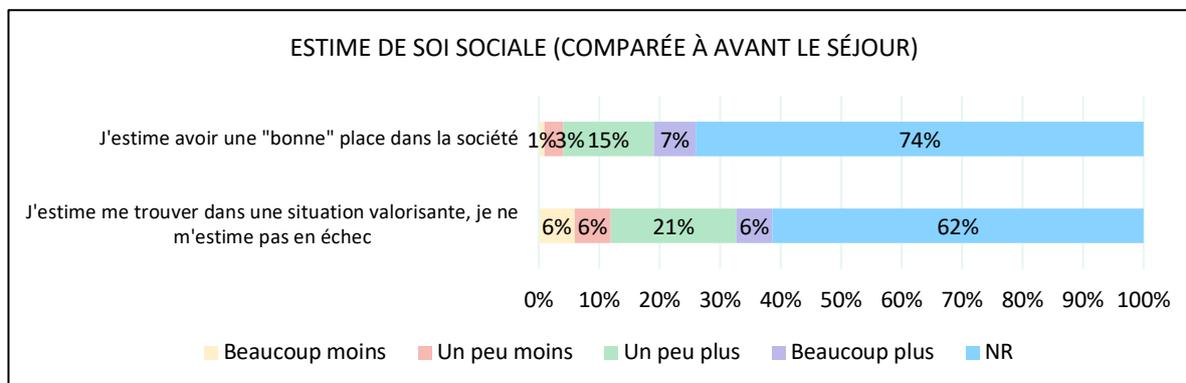
Globalement, un quart des participantes estime se trouver dans une situation un peu à beaucoup plus valorisante qu'avant le séjour, et 22% disposer d'une place sociale plus prestigieuse. Un effet propre des vacances ? Soulignons toutefois que la rentrée 2021 est marquée par **l'application de l'avenant 43**, revalorisant significativement et de façon historique les rémunérations des personnels d'aide à domicile. **Cette concomitance peut agir sur le sentiment de considération au creux de celui de valorisation.**

Une des structures témoigne ainsi :

« Le retour des vacances s'est associé à l'avenant 43 dans le secteur de l'Aide à domicile, ces fameuses augmentations de salaires. Donc du coup ça a fait : vacances, les Chèques-vacances, plus l'augmentation salariale. Donc ça faisait pas mal de bonnes nouvelles pour elles donc c'est vrai qu'elles étaient plutôt concentrées au mois de septembre à savoir combien elles allaient toucher en

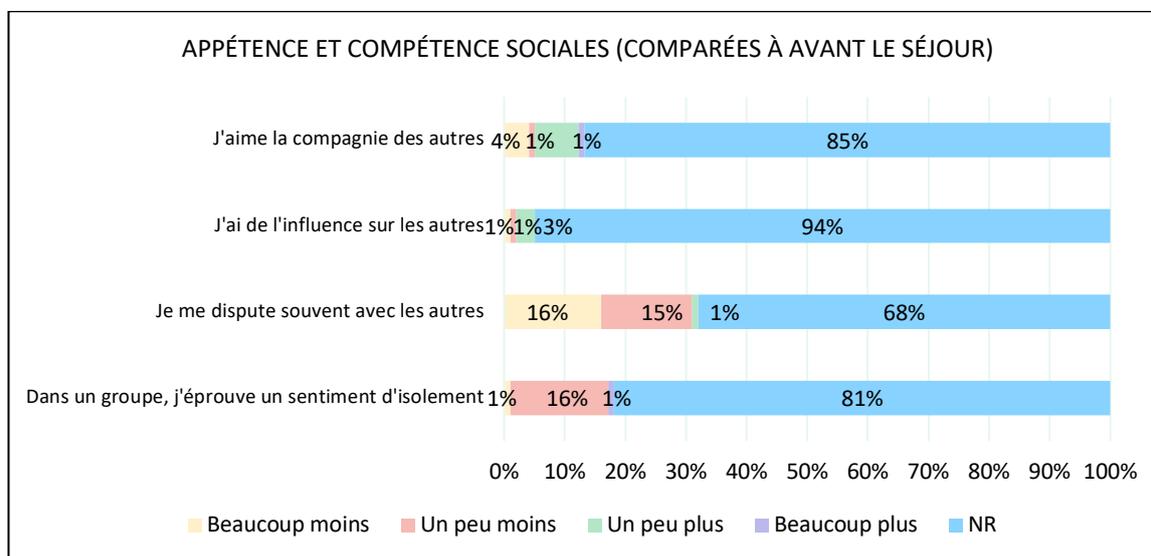
plus, que de parler de leurs vacances. C'est un peu tomber à l'as ! C'est quelques centaines d'euros pour elles. »

A noter toutefois que **les personnes jusqu'alors éloignées des vacances** (précédemment non-parties depuis 4 ans ou plus) **sont doublement représentées parmi les personnes qui estiment se trouver dans une situation un peu à beaucoup plus valorisante qu'avant le séjour** (50% d'entre elles (soit 5 personnes) s'estiment valorisées, vs 27% dans la population totale).



Bien que très peu de participantes aient renseigné ces items, notons qu'au retour du séjour :

- 8% disent aimer plus qu'avant la compagnie des autres, 5% moins ;
- 3% ont un peu plus le sentiment d'avoir de l'influence sur les autres, 2% moins ;
- 31% disent se disputer moins souvent avec les autres, dont 52% ont également plus tendance à estimer prendre plus de temps pour elles-mêmes et leurs proches et dont 38% à se sentir moins isolées ;
- **17% éprouvent un sentiment d'isolement moindre**, dont 67% (8 sur 12) se disputent moins avec les autres.



Les vacances pourraient donc agir pour les participantes de l'aide à domicile comme un liant social, en les aidant à se sentir faire corps avec les autres et la société, elles pourraient jouer en conséquence un rôle d'apaisant émotionnel des relations.

5.2.3 Objectif : favoriser le sentiment de compétence et la valorisation pro

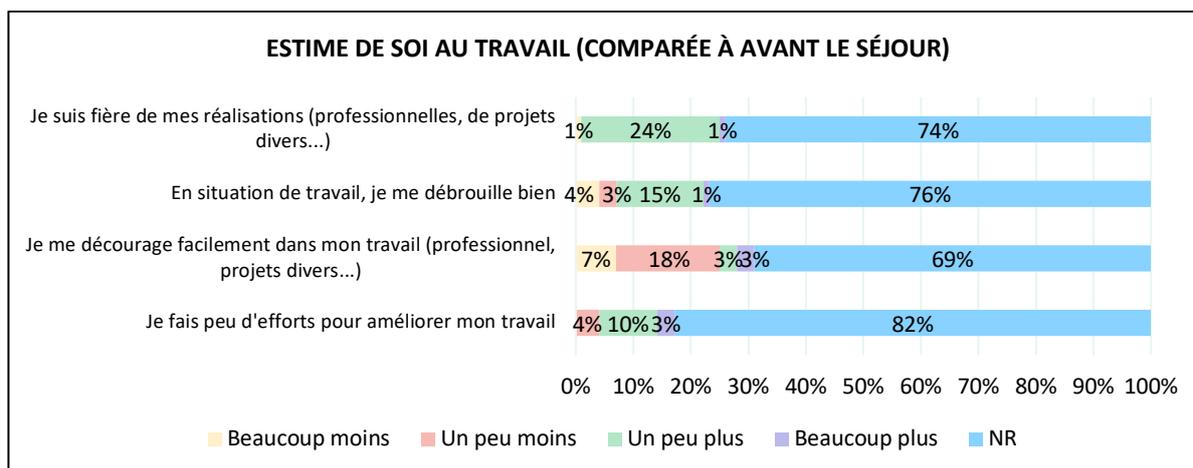
5.3.2.1 Indicateur 5 : Les effets sur l'estime de soi professionnelle perçus au retour du séjour

Bien que très peu de participantes aient également renseigné ces items, notons qu'au retour du séjour :

- **25% se disent plus fières de leurs réalisations**, 1% moins ;
- **16% ont le sentiment de mieux se débrouiller en situation de travail**, 7% moins ;
- **25% ont le sentiment de moins se décourager au travail**, 6% plus.

Concernant le dernier item du graphe, il a été rapporté que la double négative que comporte cet item a pu générer des difficultés importantes de compréhension chez les participantes et donc des réponses à valence inversée. Il convient donc ici de considérer les données comme suit :

- 13% ont le sentiment de faire plus d'efforts pour améliorer leur travail, 4% un peu moins.



L'effets du séjour sur les variables d'estime de soi au travail est plus clair que sur l'estime de soi sociale.

5.3.2.2 Indicateur 6 : L'intérêt perçu du projet sur la perception du métier

La majorité des participantes (60% - NR : 19%) estiment **ne pas observer d'effet des vacances sur la manière dont elles perçoivent leur métier d'aide à domicile.**

Certaines précisent ici en effet :

- **leur aspiration vocationnelle pour l'aide, inchangée** (« *Toujours envie d'y travailler et d'aider les autres* » ; « *Mon métier c'est toute ma vie pour rien au monde je ne changerais* »),
- une autre regrette malgré tout les **maigres marques de reconnaissance et valorisation existant** (« *Pareil car manque de considération* »)
- et enfin une dernière souligne le **petit plus que représente le dispositif**, implicitement sans effets corollaires (« Non, aucun changement à ce sujet. Mais cette aide nous a permis de profiter un peu plus de nos vacances déjà programmées. Merci ! »).

Néanmoins 21%, soit 14 personnes, précisent observer une évolution de leur rapport à leur métier, entre bénéfices personnels, familiaux et disponibilité salutaire dans son rôle professionnel.

Quelques-unes détaillent ainsi **l'allègement mental, le repos et le retour sur soi** (« *Prendre soin de moi est également important pour moi* » ; « *Partir fait du bien au mental* » ; « *Avec le métier que l'on fait, du repos fait toujours du bien* ») ainsi que la **recentration des liens familiaux dans les priorités** (« *Je pense que le travail d'aide à domicile est intéressant mais il faut aussi s'occuper de soi et de sa famille. C'est ce qui me nourrit c'est le plus important. Les vacances m'ont recentré sur ma famille et moins sur mon travail* »).

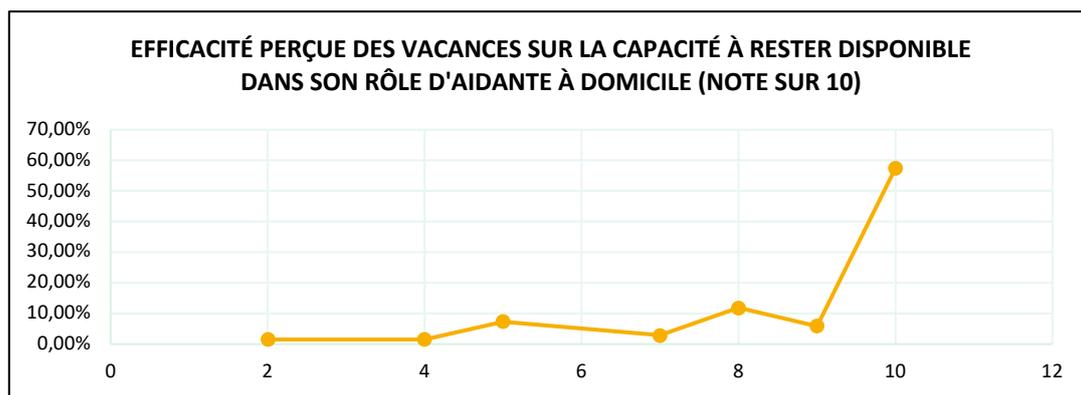
D'autres précisent que le recul vacancier leur a permis de faire **évoluer leurs postures professionnelles** en jeu dans les relations avec les personnes qu'elles accompagnent (« *Plus de patience* », « *La proximité avec les personnes* », « *Le fait d'avoir pu couper totalement, de prendre l'avion, cela m'a permis de revenir plus détendue et d'avoir un autre regard sur* »).

les familles »), jusqu'à clairement identifier la relation de **causalité entre soin de soi-même et disposition au soin des autres** (« *Les vacances me semblent essentielles afin de me rebooster avant de reprendre mon activité professionnelle. Il faut prendre soin de soi pour affronter les difficultés des personnes accompagnées.* »).

5.3.2.3 Indicateur 7 : L'intérêt perçu du projet sur la disponibilité d'aidante professionnelle

Les vacances semblent très majoritairement perçues comme **un moyen efficace de rester disponible dans son rôle d'aidante à domicile**, en attribuant à cette assertion la **note moyenne de 8,9 sur 10**, et cela indépendamment du score de bien-être ressenti durant les vacances et de celui de santé générale perçue (63% notent 9 à 10, dont 57% de 10, 15% notent de 7 à 8 et 11% notent 5 ou moins).

Cette indépendance pourrait sous-entendre que si les vacances constituent un outil clé du repos, du ressourcement et en conséquence de la capacité de disponibilité mentale et physique aux autres, il n'est pas forcément le seul.



Taux de non-réponses : 12%

Sur ce sujet de la posture, de la pratique professionnelle et du rapport aux usager-es accompagné-es au quotidien, une responsable d'association témoigne des bénéfices saisissants des vacances en termes de prise de recul, déconnexion levier de remobilisation chez une salariée :

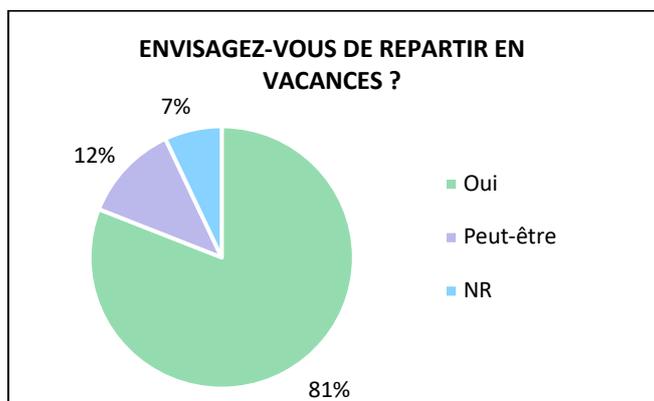
« Elle était en grand doute sur son métier, avec tout ce qu'il s'est passé en 2020 et 2021, en doute sur ce qu'elle faisait, si elle faisait bien. Elle est revenue de vacances presque transformée. On est en octobre et elle va très bien. Elle était fragile, et elle a pris une assurance professionnelle, elle arrive à prendre plus du recul, est moins angoissée, plus posée face aux difficultés des familles qu'elle accompagne. Cette coupure-là lui a fait énormément de bien sur sa façon de travailler, sur son travail. C'est clair, c'est évident que ce sont les vacances qui lui ont permis ça. Elle avait posé des congés en 2020, réserver des choses, mais elle a été obligée d'annuler car ça tombait sur le confinement. Le fait de bouger à 8 000 km, de prendre l'avion, ce qu'elle ne faisait pas, de voir des gens, lui a permis de quitter son secteur d'activité, de ne plus avoir l'esprit resté au travail. (...) Elle partait très peu en vacances, elle angoissait facilement et se liait difficilement aux autres, circulait très peu étant très mal à l'aise en société. (...) Elle est jeune, elle a 26 ans, donc maintenant elle se sent capable de le refaire, de repartir à nouveau à l'étranger. »

Au-delà des effets propres des vacances et d'un dispositif de soutien ciblé chez des salariées particulièrement investies et en quête de reconnaissance, les entretiens menés auprès des structures confirment l'évidente nécessité, continue, pour impacter en profondeur la qualité de vie au travail et le bien-être salarié, de faire évoluer dans la mesure du possible, les conditions de travail et de considération du métier :

« Qu'est-ce qui pourrait soulager une pénibilité : c'est bien une qualité de travail, un salaire. Là on est en plein dedans, on est dans l'avenant 43, c'est un argument extraordinaire, avoir une revalorisation, de la reconnaissance qualitative, quantitative, je trouve ça extraordinaire, c'est légitime. Je trouve ça top parce qu'on est un secteur qui est oublié. Après la qualité de travail, hormis les conditions de travail, mais on travaille avec des gens qui ont une grande précarité elles-mêmes, donc on ne peut pas améliorer la qualité des usagers vu que c'est le métier qui veut ça. La revalorisation salariale c'est la reconnaissance de leur diplôme, de l'ancienneté dans la branche. »

5.2.4 Reproduire l'expérience vacancière ?

Par ailleurs, si plus de 8 répondantes sur 10 envisagent de repartir en vacances, **88% soulignent le besoin d'une aide financière** pour pouvoir repartir en vacances, **6% d'également une aide méthodologique** et seulement 3% précisent n'avoir besoin d'aucune aide.



Une association témoigne ainsi : *« Elles m'ont déjà presque toutes demandé si l'année prochaine elles allaient avoir de nouveau droit à ces Chèques-vacances. Elles étaient très contentes et leur désir c'est de pouvoir refaire ça tous les ans. Elles reprojettent de partir si financièrement elles peuvent partir. Car le budget vacances, il est toujours un peu élevé. »*

7 personnes ont détaillé leur point de vue, dont l'essentiel concernent les conditions contextuelles de départ :

- 2 pointent le besoin de disponibilité temporelle ;
- 1 de pouvoir partir hors vacances scolaires pour vraiment se reposer (*« pouvoir partir en dehors des vacances des autres afin de pouvoir réellement profiter d'une éventuelle tranquillité et d'un calme nécessaire »*) ;
- et 1 autre infère le besoin d'épargner ainsi que celui d'un soutien pour accéder à des solutions économiques (*« Mes projets sont toujours à l'étranger donc cela a un cout, mais je sais que j'en ai besoin et je travaille aussi pour vivre ces voyages. Et pourquoi pas une aide méthodologique avec des bons plans ou des astuces pour trouver les bonnes affaires »*).
- 2 autres personnes pointent des conditions plus « personnelles », bien que potentiellement très déterminées par les conditions d'exercice professionnel, comme un meilleur état de santé ou encore un « avenir serein ».
- Enfin, l'enjeu d'*« à nouveau changer d'air et d'environnement »*, propres à la rupture vacancière, est un besoin mis en avant par une participante.

5.2.5 Propension à promouvoir ce type de projet auprès des usager-es

Si 43% ne souhaitent pas mettre en œuvre de projets vacances avec les personnes accompagnées, certaines manifestent un intérêt pour s'investir elles-mêmes dans ce type de mission :

- **29% sont intéressées pour aider de façon générale les personnes accompagnées à partir en vacances** (et le double, 55%, chez les personnes qui ont le sentiment de mieux se débrouiller au travail auprès leur séjour (soit 6 personnes sur 11)) ;
- **25% à aller jusqu'à suivre une formation pour pouvoir les accompagner en matière de méthode et d'organisation du départ** (et le double, 47%, chez les personnes qui ont le sentiment de moins se décourager au travail après leur séjour (soit 8 personnes sur 17)) ;
- **37% se disent intéressées pour directement construire avec les personnes accompagnées des projets de vacances.**

Ni la proximité initiale aux vacances, le format de séjour, le sentiment de besoin d'une aide méthodologique (très minoritaire néanmoins - 4 personnes) ou d'impact sur l'estime de soi professionnelle, ne semblent influençants ici.

Néanmoins, certains profils semblent plus prompts à manifester un intérêt pour promouvoir le projet de vacances auprès des personnes qu'elles accompagnent :

INTERET POUR...	LIEU DE RESIDENCE	TEMPS DE TRAVAIL	PROXIMITE AUX VACANCES	SCORE DE BIEN-ETRE MENTAL EN VACANCES
aider les personnes accompagnées à partir en vacances	résidant en ville (56%, vs 13% de celles résident à la campagne)	travaillant à plus de 85% (55%, vs 8% de celles à 80% et moins)	récemment parties en vacances (40% (soit 4 personnes sur 10)	Scores les plus bas (57% (soit 4 personnes sur 7), vs 28% pour les autres)
suivre une formation pour pouvoir accompagner ces personnes à préparer leurs vacances	résidant en ville (44%, vs 22% de celles résident à la campagne)	travaillant à plus de 85% (50%, vs 15% de celles à 80% et moins)		
directement construire avec les personnes accompagnées des projets de vacances	résidant en ville (61%, vs 35% de celles résident à la campagne)	travaillant à plus de 85% (68%, vs 27% de celles à 80% et moins)		Scores les plus hauts (58% des scores élevés à très élevés, vs 29% pour les autres)

Globalement, les personnes qui auraient préféré avoir une aide qui corresponde à un pourcentage du coût totale de leur séjour sont plus susceptibles d'être intéressées par la promotion des vacances auprès des personnes qu'elles accompagnent (respectivement 62%, 54%, 85%).

6. POUR CONCLURE...

Ainsi donc, **les vacances pourraient impacter les salariées de l'aide à domicile sur différentes dimensions médiatrices de la santé professionnelle**, par :

- une **augmentation du bien-être mental** durant le séjour (qui apparait supérieur à celui de la population générale) et de **l'état de santé général perçu** au retour ;
- des effets directs de **repos physique et émotionnel, redynamisation, d'envie de mobilité, de prise de recul et recentrement sur ses besoins personnels et de resserrement des liens**, au cœur des objectifs initiaux ;
- des effets positifs en matière de **valorisation professionnelle de soi, de fierté et de persévérance au travail**, permettant pour certaines d'**aborder plus sereinement le travail** au retour, et plus spécifiquement d'**être plus disponible dans son rôle d'aide à domicile** ;
- un quart à plus d'un tiers des participantes se dit également **prêt à promouvoir voire déployer le projet vacances auprès des usager-es de l'aide à domicile**.

Notons néanmoins que les effets dont il est fait état ici semblent pouvoir être proprement associés au séjour de vacances en lui-même, pour des salariées pas spécifiquement éloignées de leur pratique, bien que leur grande majorité souligne la nécessité du prolongement d'une aide financière pour reproduire l'expérience ultérieurement.

« Forcément quand on rentre de vacances il y a du changement, on est beaucoup plus détendue, on est plus ouverte, on prend les choses beaucoup moins à cœur. C'est les bienfaits des vacances j'ai envie de vous dire. Donc oui, évidemment qu'il y a eu des changements »

En définitive, le besoin d'objectiver l'intérêt de cibler des salariées éloignées des vacances et d'expérimenter, pour les modéliser, les conditions d'atteinte de ces personnes (modalités de repérage, communication, méthode d'accompagnement, aide financière levier, acteurs internes/externes mobilisables et adaptés à ces profils de besoins...) constituent des axes d'étude-action prioritaires dans le cadre d'une politique d'expansion du droit aux vacances.

6.1 QUELQUES PERSPECTIVES D'AJUSTEMENT DU DISPOSITIF D'EXPERIMENTATION...

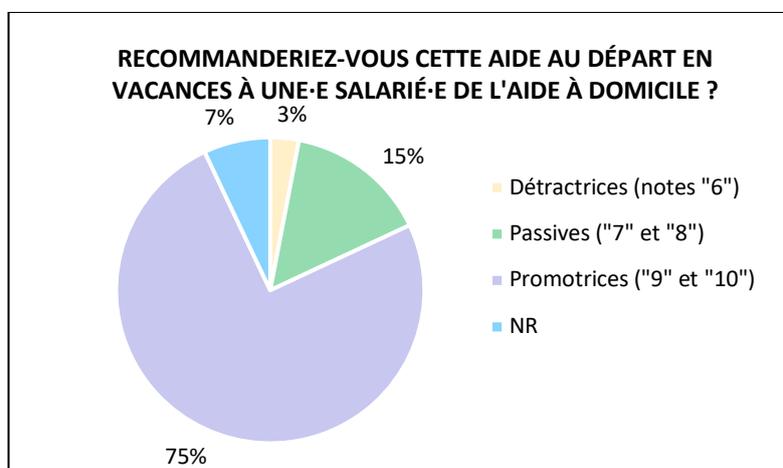
Bien évidemment, ce dispositif, malgré l'exigence d'accompagnement administratif qu'il a pu supposer, connaît un accueil extrêmement favorable tant du côté des employeurs que des salarié-es bénéficiaires.

Focus sur le niveau de recommandation du dispositif d'aide au départ : Net Promoter Score

Le NPS (Net Promoter Score) permet d'évaluer la capacité d'un-e client-e ou usager-e à recommander un produit ou un dispositif.

L'indice est calculé sur la différence entre promoteurs-trices (personnes donnant une note de 9 ou 10, ici 75%, dont 68% de « 10 ») et détracteurs-trices (personnes donnant une note de 0 à 6, ici 3% et uniquement des notes de « 6 », attribuées en raison de la lourdeur administratives).

Le score de recommandation du dispositif d'aide aux vacances dans l'aide à domicile, calculé en déduisant le pourcentage de détractrices au pourcentage de promotrices, est de **72, considéré comme un très bon score**.



A l'initiale, l'ambition de ce projet était de favoriser le bien-être au travail (et au-delà) des salarié-es de l'aide à domicile, en apportant d'une part, une aide financière levier d'accès aux vacances, et d'autre part l'accompagnement complémentaire nécessaire à la levée des freins psychologiques et méthodologiques chez celles et ceux qui en sont les plus éloigné-es.

Le bilan de l'année 2021 témoigne d'un effet d'aubaine qui, s'il a facilité le repos indispensable de salarié-es particulièrement mal menées en cette période de crise sanitaire qui s'étire dans le temps, n'a pas permis d'atteindre les salarié-es exclu-es des vacances, ni même pourrions-nous dire, de lever en majorité un réel frein financier.

L'absence de ciblage a suscité un appel d'air difficilement régulable depuis la posture voulue neutre des employeurs, par ailleurs en quête de leviers de reconnaissance et de valorisation d'un secteur en mal criant d'attention institutionnelle.

En effet, les limites financières macro-contextuelles auxquelles font face les structures associatives de l'aide à domicile rendent nécessairement plus difficile l'application de toute volonté de soutien des salarié-es, pourtant souvent eux et elles-mêmes en situation économique tendue, nourries d'une rémunération plus que modeste ne leur permettant pas, pour un nombre certain, de sortir de la détresse financière (surendettement, difficultés multiples).

Aussi, ce dispositif a pu constituer spontanément dans son appropriation par les structures relais puis dans son déploiement opérationnel, un levier de considération institutionnelle aussi précieux qu'il est rare d'en trouver dans le secteur, qu'il s'est donc agit de diffuser promptement au plus grand nombre.

Alors, atteindre en priorité les salarié-es éloigné-es des vacances, par un accompagnement ad'hoc, malgré les maigres moyens financiers et humains allouables dont l'aide à domicile associative dispose, est-il une lubie ?

Un dispositif de ciblage des plus éloignées répond-il d'ailleurs fondamentalement aux missions et volontés de ces structures employeuses ?

Ou bien se suffiraient-elles d'une politique classique et large de Chèques-vacances (sans exigence administrative spécifique ni accompagnement méthodologique avancé) réellement facilité et économiquement réaliste tant pour ces employeurs que leurs salarié-es ?

Est-ce un rôle tenable par l'employeur d'accompagner ces salarié-es vers l'accès aux vacances ?

Dans ce cas, à quelles conditions multidimensionnelles cela pourrait-il se faire ?

Ces salariées de l'aide à domicile éloignées voire exclues des vacances existent-elles et le cas échéant, en quelles proportions ?

Voici les interrogations que pourrait tenter d'éclairer un prolongement de l'expérimentation en 2022.

A l'issue de cette année d'expérimentation, il apparaît que pour mobiliser les salariées les plus éloignées des vacances au sein des associations d'aide à domicile et ainsi favoriser l'atteinte d'un des objectifs centraux de ce dispositif, il conviendrait de prendre une direction autre de celle visant à élargir le dispositif à l'ensemble des salariées (suggestion émise par plusieurs structures, par exemple en assouplissant les critères vers plus d'égalité de traitement, se rapprochant d'une politique classique de titres ou de primes).

Il s'agit en effet d'œuvrer prioritairement en levant différents obstacles préemptant le frein financier (légitimité, stigmatisation, administratif, méthodologique...) qui leur sont propres, tout en allégeant au maximum la charge d'accompagnement reposant sur les structures, notamment par ces dispositions :

- Démarrer le dispositif plus tôt dans l'année (idéalement janvier, pour assurer un délai d'idéalement 6 mois (et au minimum 4 mois) entre la prise de connaissance du dispositif et le départ en vacances et ainsi permettre une communication en profondeur, des explications de la démarche, un temps de réflexion côté salariées et un accompagnement de grande proximité pour convaincre et assurer l'aboutissement des projets.
- Questionner le critère du QF comme biais fondamental d'éligibilité, qui manifestement n'est pas toujours adapté pour atteindre les personnes éloignées des vacances.
- Externaliser le service d'accompagnement administratif et de saisie (stockage RGPD).
- S'appuyer sur des partenariats locaux de gestion du projet pour externaliser l'accompagnement plus global (action de communication, gestion du projet structurées localement...)
- Outiller plus complètement les référentes à l'accompagnement méthodologique (catalogues de séjours, utilisation des Chèques-vacances...).
- Alléger drastiquement les formulaires (moins d'items, moins d'intrusion).
- Simplifier drastiquement les démarches pour les salariées (indications claires de localisation des critères et années de référence – limitant ainsi le travail d'accompagnement nécessaire) et pour les structures (note d'information complémentaire).
- Simplifier et unifier la communication interne et la rendre plus pragmatique (flyer ou affiche synthétique, incluant par exemple : les modalités et montants d'aide financière, les critères d'éligibilité et paramètres de séjour, les démarches à réaliser, l'accompagnement possible, l'échéancier des dates clés, des idées de séjours réalistes et palpables, un contact interne ; Chèques-vacances specimen et modes d'utilisation...).
- Simplifier la complétude du dossier (unifier la documentation complémentaire type lettre d'engagement, fournir une note d'informations contenant des indications méthodologiques (conception d'un budget prévisionnel, calcul d'un coût journalier par ex.)...).
- S'appuyer sur une communication de proche en proche (impliquer les responsables de secteur dans les structures qui en ont, recueillir des témoignages de collègues d'années précédentes...).

ANNEXE 1 : TABLEAU DE PRESENTATION SYNTHETIQUE DES STRUCTURES AYANT PARTICIPE A L'EXPERIMENTATION 2021

	Domicile Action Trégor	Esprit Tranquille	AAFP 49	ADAPA	ADF 38	AFAD	ALSP	APASAD	Côteaux de Bordeaux	Association Bien-être	SSIAD Boiry	UNA Nouvelle-Aquitaine
<i>Taille (nb de salariés)</i>	30 salariés	250 salariés	90 salariés	55 salariés	180 salariés	44 salariés	Environ 150 salariés	250 salariés	100e salariés	140 salariés	15 salariés	107 structures adhérentes.
<i>Ancienneté</i>	1947 Aide aux mères, devient DAT début 2000		Création fin des années 80		Création en 1976, en 2002 devient une association	Création dans les années 40		Issue de la fusion de 3 structures en 2016	1970			
<i>Usagers</i>	Familles, personnes en situation de handicap		Familles, personnes âgées, personnes en situation de handicap	Personnes en situation de handicap et personnes âgées	Familles avec enfants au foyer, ou famille qui attend un enfant	Familles avec enfants à venir ou à charge	Personnes avec problèmes moteurs, déficience psychique, handicaps, personnes âgées	1200 bénéficiaires. 98% de public âgé, et public en situation de handicap.	Personnes âgées, personnes en situation de handicap	Personnes âgées et handicapées de plus de 60 ans.	Personnes âgées et personnes handicapées	Personnes âgées et personnes en situation de handicap, des structures familles (10%)
<i>Spécialité, services</i>	Spécificités : actions collectives à destination des familles		Angers : 13 TISF, et 6 AD Cholet : pers âgées et PSH 1 CSE depuis 2 ans		Il y a 1 CSE	Accompagnement individuel au domicile des familles, actions collectives dont l'accompagnement des familles vers les vacances, propriétaire de 6 mobil homes	1 pôle prestataire (employeur) et 1 pôle mandataire (agissant pour le compte de particuliers employeurs)	Un service d'aide à domicile (service le plus important), un service soin infirmier, un service mandataire, un service prévention. 1 CE depuis plusieurs années	Aide à domicile, prestations de ménage de confort, jardinage, portage de repas (DSP). Il y a un CSE	1 service de soin et 1 service d'aide à la personne 1 CSE depuis 2009		Structures assos et structures publiques (CCAS). Typo structures : petites (30e), organisations gestionnaires (400 à 600 salariés)
<i>Localisation</i>	Lannion. 50% urbain et 50% rural. 65 communes.	Sur 4 départements avec des antennes à 2H de route les unes des autres	2 sites : Angers : aide à domicile/aide à la famille Cholet : AVS - secteur famille en urbain		4 antennes sur tout le département	Communauté urbaine de Dunkerque.	Libourne centre et communes alentours. Urbain.	Nord Est Libournais. Rural	Rural et quelques communes de la CU Bordeaux. 23 communes	3 secteurs en milieu urbain et rural	55 communes en rural	10 départements /12 en Nouvelle-Aquitaine
<i>Profil des salariés</i>	Administratif, TISF, aides à domicile. Quasiment que des femmes. Moyenne d'âge 39 ans.				Responsables de secteur, assistance administrative, intervenants sur le terrain	AVS, TISF, administratif		AVS, assistante de vie aux familles, aide à domicile, aide-soignante, infirmière, ergothérapeute, neuropsychologue, administratif. Quasiment que des femmes, moyenne d'âge 47 ans	AVS, assistante de vie et assistante familiale polyvalente, 6 administratifs.	aides-soignantes, aide-ménagères, AVS, et fonctions similaires	aides-soignantes, 2 administratifs, 1 infirmière coordinatrice	

Contacts

Vacances Ouvertes
14 rue de la Beaune
93100 Montreuil

Tél. 01 49 72 50 30
bienvenue@vacances-ouvertes.asso.fr
www.vacances-ouvertes.asso.fr

