

Une étude de Force Ouvrière dans le cadre de l'IRES : l'impact des nouvelles technologies sur le secteur de l'aide à domicile

L'Institut de recherches économiques et sociales (IRES) est un organisme créé en 1982 dont la particularité est d'être au service des organisations syndicales qui en assurent par ailleurs la gestion. Parallèlement à ses travaux pluridisciplinaires visant à éclairer les débats économiques et sociaux, l'IRES soutient activement la recherche des organisations syndicales en finançant chaque année un programme d'études décidé et piloté de manière autonome.

Dans ce cadre, la confédération a publié au printemps dernier une étude portant sur l'impact des nouvelles technologies sur la qualité de l'emploi et du travail dans le secteur de l'aide à domicile, réalisée par une équipe du laboratoire d'économie et de sociologie du travail (LEST), sous la direction de Cathel Kornig.

Les métiers de l'aide à domicile sont inévitablement appelés à se développer fortement dans le contexte démographique du vieillissement de la population et face aux besoins sociaux liés aux enjeux de la perte d'autonomie. La crise sanitaire du Covid a mis en lumière les travailleurs de la deuxième ligne, dont FO revendique instamment la revalorisation et la reconsidération. Parmi eux, les métiers du grand âge, aussi bien en cas de maintien à domicile qu'au sein d'établissements spécialisés, demeurent faiblement attractifs du fait de conditions de rémunération et de travail particulièrement dégradées.

L'étude adopte ici l'angle original des innovations techniques et technologiques pour analyser les évolutions, effectives et possibles, de ces activités en termes d'organisation et leur perception par l'ensemble des parties prenantes, y compris les aides à domicile elles-mêmes. Fondée notamment sur une série d'entretiens approfondis avec des acteurs de la branche, des dirigeants de structures d'aide à domicile et d'organismes spécialisés dans le développement de nouvelles technologies, elle explore les modalités de prise en compte du travail des aides à domicile dans le processus de modernisation du secteur. Il en ressort que le recours croissant aux outils numériques et aux nouvelles technologies s'opère le plus souvent pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes, donc au bénéfice des usagers/clients ou dans une logique de rentabilité et de rationalisation des

tâches, soit avant tout en faveur des structures employeuses.

En revanche, leur introduction au service de l'amélioration des conditions de travail demeure marginale. En pratique, l'expérience accumulée, le savoir-faire et les besoins propres des aides à domicile s'avèrent trop peu mobilisés dans le processus de modernisation à l'œuvre. Bien que non nécessairement pensées dans cette perspective, ces innovations peuvent néanmoins contribuer à une telle amélioration des conditions de travail, comme en témoignent plusieurs expérimentations autour du travail en équipes autonomes et de leurs outils numériques collaboratifs. La mobilisation de l'expertise des aides à domicile participe alors d'une véritable réinvention de l'organisation du travail, qui produit simultanément de meilleures conditions d'exercice de leur activité et une plus grande qualité du service rendu aux bénéficiaires.



© E. BLANC

Étude FO pour l'IRES – contribution de Sébastien Dupuch