

Colloque international du CRISES – 4^e édition

La transformation sociale par l'innovation sociale

3 et 4 avril 2014 Université du Québec à Montréal (UQAM)



Les innovations sociales dans les services d'aide à domicile: enjeux et processus politiques

Ilda Ilse ILAMA, Post-doctorante, Télug/ Université du Québec

Diane-Gabrielle Tremblay, professeure Télug;

directrice de l'ARUC sur la gestion des âges et des temps sociaux

3 et 4 avril 2014





Plan

- ❑ **Constat et objectifs**
- ❑ **Méthodologie**
- ❑ **Résultats**
- ❑ **Conclusion**

■ Constat :

- ❑ Depuis de nombreuses attention accordée aux secteur des SAP, en Particulier au SAD: le vieillissement de la population**
- ❑ Québécois: volonté de demeurer chez soi**
- ❑ Souhait encouragé par les pouvoirs publics: politique du maintien à domicile**
- ❑ Contexte de vieillissement: recherche de plusieurs formules innovatrices et respectueuses de la personne: le cas du secteur de l'économie sociale**

- **Constat :**
- **GRH: passage la régulation économique et sociale du secteur par la gestion de la QE et particulièrement par la rémunération et la formation des employés**
- **Toutefois: des difficultés financières, attraction et rétention de la main d'œuvre, les bas salaires sont à la norme, absence ou peu de formation**
- **Nécessité d'innovation pour les EESAD face à un tel contexte**
- **ES porteuses d'innovation sociale car prises en compte de l'aspect social dans leurs règles, valeurs et pratiques**

■ Objectif:

Identification des éléments d'innovations sociales dans les pratiques de GRH des organisations du secteur de l'économie sociale et particulièrement dans le champ de l'aide à domicile aux personnes âgées.

■ Questionnement:

Comment ces organisations parviennent-elles à innover socialement et à favoriser des transformations sociales?

Considération de la typologie de Cloutier (2003): les innovations au sein des entreprises. Perspective non instrumentale.

« l'innovation sociale implique forcément l'adoption de nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines destinées à soutenir la nouvelle organisation du travail »

■ Etude qualitative

➤ Présentation des répondants:

- **57 entretiens semi-directifs d'une durée moyenne de 1h30**

- **23 employeurs (3 entreprises privées, 20 EESAD)**

- **33 salariés (10 d'une entreprise privées et 23 des EESAD)**

- **Entretiens des salariés sur la base du volontariat après s'être rapproché des employeurs**

- **Etude qualitative**
- **Technique d'analyse de l'information**
- **Analyse de contenu d'exploration a été retenue comme option d'analyse des discours (Bardin, 1993; Savall et Zardet, 2004)**
- **Objectif: analyse thématique reposant sur la question: comment interpréter un contenu ?**
- **Découpage et étude du texte en fonction des idées ou des mots qu'il contenait (recension des principales phrases témoins) (Savall et Zardet, 2004).**

Des marges de manoeuvre très étroites!

Formation (Québec) Entreprises privées

- Formation à l'interne
- RCR, moniteur cardiaque et Remise d'une carte de compétence
- Formations non diplômantes au sens académique
- Remises à niveau

Formation (Québec) EESAD

- Apprentissage théorique et Pratique
- formation en SST, PDSB, RCR, Alzheimer, abus et la maltraitance Contamination, approche Relationnelle, profit psychologique Salubrité et hygiène, nutrition, Rapport au vieillissement
- Formations non-diplômantes, Remises des certificats

Énumération et éléments de satisfaction

Formation Salariés privées

Énumération des formations:

- Entretien ménager
- PDSB et RCR
- Réactions allergiques
- Alzheimer et vieillissement

Éléments de satisfaction:

- Apprentissage éléments nouveaux

Formation Salariés EESAD

Énumération des formations:

- PDSB et RCR
- Réactions allergiques
- Alzheimer et vieillissement
- SST

Éléments de satisfaction:

- formation en groupe + feed-back
- Des autres
- pédagogies des professeurs
 - acquisition des bons gestes et postures
 - Souhait: formation en gérontologie

Des marges de manoeuvre très étroites!

Conditions de travail
(heures et horaires de w)
Entreprises privées

- Prises en compte des exigences de la demande
- heures et horaires basés sur le choix des salariés (pratique isolée)

Conditions de travail
(heures et horaires de w)
EESAD

- Prises en compte des disponibilité des salariés et des demandes des clients
- Flexibilité des horaires de travail

Énumération et éléments de satisfaction

Conditions de travail (heures et horaires de w) Salariés privées

- Indication du nombre d'heures de w (30-40 par semaine)
- PDSB et RCR
- Contrat sur appel
- Variation fréquente du nombre d'heure et horaire de w -cumul de 2 emplois

Aspect complexe des horaires de travail:

- Emiettement = instabilité dans la vie privée

Formation (heures et horaires de w) Salariés EESAD

- Indication du nombre d'heure de W (19-40)

-Variation fréquente du nombre d'heures et horaire de w: (choix du client, imprévus, hospitalisation, Annulations de dernières Minutes)

- Prise en compte des disponibilités des salariés

■ Formation

➤ Employeurs

□ **Constatation de nettes améliorations au niveau des pratiques de Formation (EESAD) ; par exemple, bien que non-diplômantes, les salariés gagnent en compétence.**

➤ Salariés:

□ **Salariés en EESAD plus satisfaits que ceux de l'entreprise privée**

▪ **Conditions de travail (heures et horaires de travail + avantages S.)**

□ **Prise en compte des disponibilités des salariés, mais aussi celui des bénéficiaires. Toutefois en entreprises des salariés sur appel et d'autres en contrat permanent**

□ **Nécessité et urgence d'un travail de co-construction entre plusieurs parties prenantes**

- **Conditions de travail (heures et horaires de travail + avantages S.)**
- **Employeurs**
- **Prise en compte des disponibilités des salariés, mais aussi celui des bénéficiaires.**
- **Toutefois en entreprises, des salariés sont sur appel et en contrat permanent en EESAD**
- **Salariés**
- **Prise en compte des disponibilités, mais émiettement des horaires de travail**
- **Prise en compte des aléas de l'environnement de travail**

- **EES: innovation sociale de par leur existence, constatation de nets efforts notamment au niveau des EESAD, la collaboration avec les pouvoirs publics, notamment le PEPSAD est une réelle transformation**
- **Nécessité de la collaborations de plusieurs dans le secteur pour + d'innovations sociales**

La transformation sociale par l'innovation sociale

3 et 4 avril 2014 Université du Québec à Montréal (UQAM)



Les innovations sociales dans les services d'aide à domicile: enjeux et processus politiques

Merci de votre attention

