



Prévenir la désinsertion des seniors
confrontés à un problème de santé ou un
handicap :
quels enjeux et pistes d'action ?

Zoom sur les métiers d'Agent
d'entretien et d'Exploitant agricole



Mission
observation Handicap

Introduction

L'actualité socio-économique des dernières années témoigne du fait que la précarité et la pauvreté ne concernent pas uniquement les publics en insertion...il s'agit aussi de veiller aux risques de désinsertion des actifs en emploi !

→ Dans ce contexte, quels sont les difficultés et besoins d'accompagnement des publics seniors, exerçant les métiers d'Agent d'entretien ou d'Exploitant agricole, et confrontés à une problématique de santé ou un handicap ?

Les résultats que nous vous présentons attestent d'un 'empilement' de problématiques telles que l'usure physique ; des conditions d'emploi souvent atypiques favorisant l'isolement des personnes ; un bagage formatif limité ; de fréquentes situations d'illectronisme ; des difficultés financières ; et plus globalement une perte de confiance en soi et de motivation dans la poursuite de son activité professionnelle.

Fondée sur deux exemples de métiers, cette étude permet d'identifier d'une part des attentes communes ; et d'autre part des besoins spécifiques pour l'accompagnement des Agents d'entretien et des Exploitants agricoles.

- Parmi les points communs, l'étude réaffirme l'importance de la coordination entre les différents intervenants en 'Prévention de la désinsertion professionnelle' – PDP –, tels que le médecin du travail, l'assistante sociale du travail ou le conseiller au maintien dans l'emploi, leurs axes d'intervention étant complémentaires.

- Parmi les spécificités, le regard des agents d'entretien sur le 'monde de l'emploi' (souvent empreint de défiance et d'opposition vis-à-vis de l'employeur – et celui des exploitants agricoles – plutôt dans le repli sur soi - témoigne de l'importance d'un accompagnement adapté à chacun d'une part ; basé sur la confiance et le rétablissement du lien social d'autre part ; et axé sur la recherche de solutions pour maintenir son activité, évoluer ou préparer sa retraite.

Présentés de manière synthétique dans le format d'une nouvelle collection, 'Repères', les résultats de cette enquête sont prolongés par des pistes d'actions qui pourront être mises en discussion avec les commanditaires (Agefiph, Etat, Région) et avec les partenaires de l'étude (membres du comité de pilotage de la Charte régionale pour le maintien dans l'emploi).

Bonne lecture !

Champ d'investigation

Ce document est l'aboutissement d'une étude conduite par le Carif-Oref Paca entre avril et décembre 2023, dans le cadre de sa Mission observation Handicap, sur le champ de la prévention de la désinsertion professionnelle.

Définition : dans le 4^{ème} Plan Santé au Travail - PST 2021-2025 – (*), le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion indique que la **prévention de la désinsertion professionnelle** « renvoie aux dispositifs et accompagnements mis à destination des salariés potentiellement vulnérables du fait d'un état de santé difficilement compatible avec la poursuite de leur activité. Ces situations de santé peuvent être d'origine professionnelle ou non et peuvent se traduire ou non par une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

(*) <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/pst4.pdf> (page 62)

Le comité de suivi de l'étude, dans un contexte d'allongement de la vie professionnelle, a souhaité appréhender les problématiques d'emploi et attentes en matière d'accompagnement médical, social ou professionnel d'un échantillon de personnes en fin de carrière - 55 ans et plus -.

Définition : il existe plusieurs seuils d' 'âge plancher' correspondant à la **notion de seniors**, cette notion variant en fonction des publics concernés (à partir de 45 ans pour les actifs en emploi, de 50 ans pour les demandeurs d'emploi) ainsi que des dispositifs (45 ans pour les contrats de professionnalisation ; 57 ans pour le CDD seniors...), au risque d'une évidente complexité :

Ainsi, s'agissant de mesures ciblant les seniors confrontés à une problématique de santé, les 'départs en fin de carrière' sont possibles à partir de 51 ans « pour les personnes en non-emploi qui déclarent avoir quitté leur emploi pour longue maladie ou invalidité » ; à partir de 56 ans « pour les personnes en emploi mais en congé longue maladie » ou celles « ayant renoncé à la recherche d'un emploi ou qui ne sont pas disponibles » (par exemple parce qu'elles ont la charge d'un proche en situation de dépendance) ; enfin à partir de 59 ans « pour les personnes au chômage » (au sens du Bureau international du travail – BIT -). [Note d'analyse n°121 - 12.04 - 12p \(strategie.gouv.fr\)](#)

Les commanditaires ont décidé de cibler deux métiers relevant des domaines professionnels 'Agriculture, marine, pêche' (A) et 'Services aux particuliers et aux collectivités' (T) – voir définition - ; ceci au vu de la surreprésentation des seniors (cf. chiffres clés) ; ainsi que du spectre des risques professionnels encourus - maladies professionnelles, accidents du travail – (risques physiques – troubles musculosquelettiques, chutes, risque chimique... - et psychosociaux).

Ces deux métiers sont :

- d'une part les exploitants agricoles indépendants issus des familles professionnelles regroupées A0Z (agriculteurs, éleveurs...) et A1Z (maraîchers, viticulteurs...);
- d'autre part les agents d'entretien – T4Z – appartenant exclusivement à des entreprises privées (les agents de services hospitaliers ou les agents de service des établissements d'enseignement n'ont pas été ciblés).

Définition : la classification statistique des domaines professionnels - relevant de la nomenclature des Familles Professionnelles - ou FAP - conçue par la DARES - est un regroupement « de professions qui font appel à des compétences communes sur la base de « gestes professionnels » proches »

([FAP-2009 Introduction et table de correspondance.pdf\(travail-emploi.gouv.fr\)](#)).

La nomenclature FAP est subdivisée en 22 domaines professionnels , eux-mêmes décomposés en 87 familles professionnelles regroupées et 225 familles professionnelles détaillées

Chiffres clés

D'après le recensement de la population de 2020, alors que la part des 55 à 59 ans est de 12% en moyenne (tous métiers confondus), elle est de 19% parmi les Maraîchers et Horticulteurs indépendants ainsi que parmi les Viticulteurs et Arboriculteurs indépendants (17% parmi les Eleveurs indépendants). On constate également une surreprésentation de seniors de 60 à 64 ans par rapport à la moyenne tous métiers (6%), en particulier parmi les Eleveurs et les Maraîchers ou Horticulteurs indépendants (13%); et dans une moindre mesure parmi les Viticulteurs ou Arboriculteurs (11%). À titre indicatif, pour l'ensemble des agents d'entretien de locaux (y compris du secteur public), on constate également une surreprésentation de seniors, surtout dans la tranche d'âge des 55 à 59 ans (16% contre 12% en moyenne tous métiers).

Contexte de l'étude

PORTAGE

Cadre Mission Handicap du CO

Action 2023

Financement tripartite
Agefiph/Dreets/Région

Objectifs et méthodologie validés
avec 2 instances

= Comité de pilotage régional de
la Charte Maintien et CREFOP
« Politique du Handicap »

RÉFÉRENCES

Données Risques/Maintien

- ♦ Tableau de bord statistique
- ♦ 1^{ère} étude sectorielle (secteur CHR)

Données Seniors

- ♦ Tableau de bord 2020
- ♦ Etude sur le retour à l'emploi 2020
(enjeux et initiatives territoriales)

Autres données contextuelles

- ♦ Données INSEE / métiers ciblés
- ♦ Travaux CO / métiers en tension

CALENDRIER

1. Lancement étude
printemps 2023
2. Données de cadrage
choix des métiers
été 2023
3. Comité de suivi restreint
Organisation de l'enquête
29 août 2023
4. Terrain d'enquête
25 entretiens
septembre octobre 2023

[En savoir +](#)

L'étude sur la prévention de la désinsertion professionnelle des seniors confrontés à un problème de santé ou un handicap rentre dans le cadre du programme d'activités 2023 de la Mission observation Handicap du Carif-Oref Paca : créée en 2000, la mission est soutenue majoritairement par l'Agefiph, avec l'appui de l'État et de la Région Sud. D'autres commanditaires ont été associés à l'action, via leur participation au Comité de suivi de l'étude. Ce comité s'est réuni à deux reprises, le 29 août 2023 pour organiser le terrain d'enquête (cibles, méthodologie) ; et le 13 novembre pour partager les principaux résultats et pistes d'action de l'étude.

L'action a été conduite en coopération avec plusieurs organismes et services membres d'instances de pilotage des politiques régionales du handicap, à savoir :

- le comité de pilotage de la **Charte régionale de coopération sur le maintien dans l'emploi** (des représentants du service social de la Carsat Sud-Est, réseau Cheops – Cap emploi, services de prévention et santé au travail adhérent à l'association Presanse ont participé au terrain d'enquête et soutenu son organisation) ;
- et le **groupe technique 'Politiques du Handicap' du Crefop** - Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelles – (des représentants de la CFDT ont apporté leur témoignage lors de l'enquête).

Cette étude se situe **dans le prolongement de plusieurs travaux** du Carif-Oref Paca (cf. bibliographie en page suivante) portant à la fois sur l'emploi des seniors - état des lieux statistiques, repérage d'enjeux et d'initiatives régionales - ; sur les risques professionnels et le maintien en emploi ; ou sur une analyse multidimensionnelle des métiers en tension, notamment sur les problématiques de conditions de travail et leur impact en matière de tensions entre offre et demande d'emploi.

Repères, une nouvelle collection

- Comme son nom l'indique, cette collection est destinée à diffuser les principaux résultats d'une étude, à partir d'éléments qui ont été présentés aux commanditaires de l'action.
- Ciblant un large public d'acteurs de l'emploi et de la formation, *Repères* vise à la fois à aller à l'essentiel (format diapositives) ; tout en apportant au besoin des étayages (pages en lien hypertexte après chaque diapositive) ; qu'il s'agisse de précisions sur l'étude et ses résultats ; ou d'éléments de contexte – cadre des politiques publiques, initiatives, définitions, chiffres clés, etc. –.
- Cette collection vous propose donc 2 niveaux de lecture : les diapositives sur fond blanc présentent une synthèse de résultats ; pour en savoir plus, les diapositives sur fond bleu clair – comme celle-ci - dispensent des compléments d'information.

suite

Bibliographie sur l'emploi des seniors (A), le maintien dans l'emploi (B) et les métiers en tension (C)

(A) BREMOND F., *Les Seniors sur le marché du travail en Provence - Alpes - côte d'Azur. État des lieux chiffré sur l'emploi, le chômage et la formation*, « Hors collection », février 2020

BREMOND F., CHAINTREUIL L., GAY FRAGNEAUD P., HOUMAIR S., LORENT P., *Quelles modalités de gestion de la main d'œuvre pour les seniors ? Les pratiques RH des petites entreprises de type artisanal en Provence-Alpes-Côte d'Azur*, « Grand angle », n° 1, janvier 2021

LORENT P., *Développer l'emploi des seniors en Provence - Alpes - Côte d'Azur. Quels freins et quels leviers ?*, ORM, « Point de vue », n° 2 », juillet 2020

(B) HERAUD A., LORENT P., *Ensemble, prévenir la désinsertion professionnelle. Chiffres-clés 2021 pour la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et ses départements*, « Panorama », n°6, octobre 2023

(C) BREMOND F., GAY FRAGNEAUD P., *Diagnostics métiers en tension : numéro spécial. 123 métiers en tension, en 2021*, « Hors collection », mai 2021

Voir également [Métiers en tension - Carif-Oref de Provence - Alpes - Côte d'Azur \(cariforef-provencealpescotedazur.fr\)](https://www.cariforef-provencealpescotedazur.fr)

Terrain d'enquête

2 entretiens de cadrage

Aract Paca / sistepaca (ORS)

14 experts

PROPRETE (13 / 84)

CAP Emploi 13
FARE - GEIQ Propreté
CARSAT Service social

Acteurs économiques
Médecins/infirmiers du travail
Assistants sociaux
Coordinatrices cellules maintien
Conseillers axe Maintien

AGRICULTURE (04 / 05)

Cap Emploi 04 / 05
CFDT - FRSEA - Chambre agriculture
VIVEA - MSA Alpes-Vaucluse



4 femmes



1 homme

10 seniors



5 hommes

- Technicienne de surface
Femme de ménage
Coordinatrice
Poly-maintenicien
- Mono ou multi-employeurs sur site ou « volant »
- Maladie chronique, trouble musculo-squelettique

- Production animale : élevage ovin/caprin
Production végétale : arboriculture, maraîchage polyculture
- Statuts d'exploitations variés (EARL, GAEC...)
- Maladie chronique ; Covid 19 ; TMS ; amputation (accidents du travail) ; risques psychosociaux

Le terrain d'enquête a été configuré au cours du 1^{er} comité de suivi de l'étude (choix du nombre d'entretiens et des profils ciblés). Les principaux partenaires opérationnels de l'action (réseau Cheops Cap emploi, Carsat service social, MSA Alpes-Vaucluse, services de prévention santé au travail) ont apporté leurs contacts, en vue des prises de rendez-vous.

⇒ 26 entretiens ont été réalisés :

- deux **entretiens de cadrage** auprès de représentants de centres de ressources intervenant dans le champ des conditions de travail (Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail – Aract Paca -) et de la santé au travail (Système d'Information en Santé, Travail et Environnement Provence-Alpes-Côte d'Azur – sistepaca -, animé par l'Observatoire régional de la santé – ORS -) ; Au niveau territorial, le comité de suivi a souhaité que les entretiens relatifs au métier d'Exploitant agricole soient réalisés sur les territoires alpins (Alpes-de-Haute Provence, Hautes-Alpes) ; et ceux relatifs au métier d'Agent d'entretien sur les Bouches-du-Rhône et le Vaucluse ;

Deux types de publics étaient ciblés, d'une part des experts - 13 personnes -, acteurs économiques et professionnels de l'accompagnement PDP ; d'autre part des personnes de 55 ans et plus confrontées à un souci de santé ou un handicap , ces personnes exerçant le métier d'Agent d'entretien (5 personnes) ou celui d'Exploitant agricole (5 personnes) ;

- Concernant les **experts**, ont été interrogés des représentants d'organisations professionnelles du secteur Propreté d'une part (Fare Propreté - fonds d'innovation soutenant le développement économique et social des entreprises du secteur – et GEIQ Propreté – groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification) et du secteur de l'Agriculture d'autre part (FRSEA – Fédération régionale des syndicats d'exploitants agricoles –, Chambre d'agriculture et VIVEA – Fonds d'assurance formation pour les chefs d'entreprises agricoles) ainsi que des représentants de sections syndicales sectorielles de la CFDT (Confédération française démocratique du travail) ;

- Concernant les **seniors**, il s'agissait de 'panacher' au mieux les caractéristiques des personnes à interroger ; ceci en termes de problématiques de santé, de situations d'exercice de l'activité, etc.

→ Tout au long du présent document, des verbatim extraits des 26 entretiens d'enquête - en caractères bleus et entre guillemets - sont indiqués à titre illustratif.

Plan du rapport

I – Bilan des entretiens auprès des seniors

- a) Perception du parcours et vision du travail
- b) Difficultés et besoins d'ordre social ou culturel
- c) Difficultés et besoins en matière de santé
- d) Perspectives en matière de retraite
- e) Perception de l'offre de services PDP
- f) Connaissance des dispositifs

II – Avis des experts : axes de progrès en matière de PDP

- a) Axes d'intervention pour une meilleure coordination de l'intervention PDP
- b) Avis sur les outils : des dispositifs à valoriser
- c) Posture professionnelle : des priorités éthiques et méthodologiques
- d) Ressources spécifiques : outils propres aux secteurs Propreté et Agriculture

III – Synthèse des attentes des seniors et des experts

La **première partie** du rapport présente une synthèse des résultats d'entretiens conduits auprès des seniors, autour de 6 thématiques qui étaient abordées au cours des rendez-vous individuels. Pour chacune des thématiques évoquées dans les pages suivantes.

⇒ Les thématiques évoquées au cours des entretiens font ressortir l'importance d'une approche globale de la PDP. C'est-à-dire que la problématique de santé et le risque de désinsertion professionnelle doivent être envisagés en prenant en compte d'autres dimensions que les seuls aspects médicaux et de maintien dans l'emploi : les intéressés abordent en effet d'autres difficultés de leur vie quotidienne qui sont à considérer avec attention : problématiques sociales, difficultés d'apprentissage, soucis d'accès au numérique, etc. Ces difficultés de la vie quotidienne autres que la problématique de santé stricto sensu sont mentionnées souvent en 2^{ème} partie d'entretien – aussi bien dans le cas des Agents d'entretien que des Exploitants agricoles -.

Un des points communs au sein de ces deux catégories professionnelles est la tendance des personnes interrogées à manifester de la réserve, voire de la pudeur dans l'expression de leurs difficultés sociales, culturelles et d'apprentissage. Dans la prévention de la désinsertion professionnelle des seniors exerçant ces métiers, la valorisation du lien social ainsi que le développement culturel et formatif peuvent être des leviers importants ; mais qui demandent à être activés avec tact, plusieurs personnes interrogées mettant en évidence en cours d'entretien les difficultés, freins psychologiques ou réticences qu'elles ont vis-à-vis de ces champs.

Il est important d'indiquer - comme souvent dans les études portant sur les problématiques de santé et de handicap – que les constats posés pour notre échantillon de personnes handicapées et malades sont sans doute un 'miroir grossissant' de difficultés rencontrées par un plus large public d'actifs en fragilité sociale, économique et/ou psychologique (qui peuvent cumuler des problématiques d'isolement géographique et social, de logement, d'éducation, de transport, de moyens matériels et financiers...)

suite

Les entretiens auprès des experts, correspondant à la **deuxième partie** du rapport mettent en évidence qu'il existe plusieurs points de convergence entre les différents professionnels (médecins du travail, infirmières du travail, assistantes sociales, conseillers à l'emploi...) quant à leur perception des progrès à réaliser dans le domaine de la PDP. Pour la plupart de ces professionnels, il s'agit en priorité de :

- favoriser une approche coordonnée de la PDP passant par le partage d'outils et pourquoi pas par le développement d'un nouveau métier, celui de coordinateur PDP ;
- renforcer les atouts de cinq dispositifs phares qui ont fait leurs preuves mais qui présentent cependant encore certaines limites ;
- préciser au besoin les modalités d'intervention des professionnels, d'un point de vue éthique et méthodologique (par exemple via la rédaction de chartes d'engagement, principes d'intervention, etc.) ;
- diffuser les bonnes pratiques développées par les acteurs économiques de la Propreté et de l'Agriculture, domaines professionnels qui ont pris l'habitude de mettre en place des outils pour améliorer les conditions de travail, la santé au travail et la prévention de l'usure professionnelle dans leurs métiers, voire pour faciliter la fin de carrières des seniors.

⇒ Ces organisations professionnelles ont cependant tendance à reconnaître qu'elles sont bien plus engagées dans des démarches de type 'maintien dans l'emploi' (au poste de travail), que dans une approche plus extensive de type 'prévention de la désinsertion professionnelle', encore souvent balbutiante.

La **troisième partie** du rapport consiste en un inventaire de pistes d'action : certaines sont évoquées par les seniors bénéficiaires des dispositifs de PDP (pour les pistes d'action afférentes, la lettre « S » est indiquée) ; d'autres par les experts (dans ce cas, la lettre « E » figure en exergue des pistes d'action concernées).

⇒ Ces pistes d'action seraient à préciser et à mettre en discussion : le comité de suivi a proposé qu'un groupe de travail soit mis en place en 2024 afin qu'un avis concerté soit donné sur chaque piste d'action (hiérarchisation, confrontation avec l'existant, etc.) ; et aussi afin que leur traduction opérationnelle soit envisagée.

1 – Bilan des entretiens seniors

a) Perception du parcours professionnel et vision du travail

- **Une attitude ambiguë, habituelle chez les seniors (cf. précédents travaux du Carif-Oref Paca) : D'abord ils expriment de la saturation / Puis ils valorisent leur expérience (étant potentiellement intéressés à la transmettre)**

Souvent, parcours professionnel conduit sur un mode « contraint » = retour à l'emploi difficile, recherche d'emploi pour raisons familiales, emploi de proximité
Plus rarement, logique vocationnelle ayant émergé en tant qu'aïdant, bénévole, ou après action de professionnalisation

Majoritairement, métier 'choisi' avec ancrage fort (attachement aux racines, à la nature, au territoire)
Mais évolution difficile avec l'âge = conditions de travail usantes, contraintes administratives, écologiques, parfois tensions familiales (GAEC...)

**Agent d'entretien
(Ad'E)**

Dans ce contexte et face aux difficultés de santé :

**Exploitant
agricole (EA)**

En négatif, un fréquent **fatalisme** (« obligation de courber le dos ») ; voire de la **colère** (injonctions paradoxales qualité/rapidité d'exécution du travail)
En positif, sentiment de **savoir-faire** et intérêt pour continuer à se perfectionner (échanger, apprendre...)

En négatif, fréquent **sentiment d'être dépassé**, besoin de soutien (importance de la valorisation des savoirs)
En positif, **intérêt pour les appuis techniques** (conseil en ergonomie, gestion d'activité, informatique et administratif...)

Note de lecture : chaque diapositive de la première partie de ce document est ainsi structurée :

- en haut des diapositives (sur fond bleu foncé) sont formulés des constats convergents, valant donc aussi bien pour les Agents d'entretiens que pour les Exploitants agricoles ;

- en bas (sur fond bleu clair) sont mentionnés des résultats valant spécifiquement pour l'un ou l'autre de ces métiers ; à gauche figurent des résultats qui concernent les Agents d'entretien (Ad'E) ; et à droite des résultats qui concernent les Exploitants agricoles (EA)

Points de convergence

Au cours des entretiens, on constate une évolution du discours sur l'activité professionnelle - tant de la part des Exploitants agricoles que des Agents d'entretien - :

- en début d'entretien, c'est l'expression d'une franche saturation qui domine (« je ne sais pas si j'arriverai à tenir longtemps » ; « j'ai toujours été agriculteur, comme mon père, mais si je pouvais m'arrêter demain, je signe tout de suite ! »).

- au fur et à mesure de l'entretien, gagnant sans doute en confiance, les seniors ont tendance à faire ressortir leurs acquis, leurs intérêts et parfois leurs réussites (« j'ai quand même appris pas mal de choses pour travailler efficacement, je connais bien le matériel et les produits, et je me laisse de moins en moins faire quand on m'emmerde » ; « ce que je n'aime pas, c'est toute la paperasse, mais les bêtes c'est ma passion »).

⇒ Cette évolution du discours des seniors témoigne de l'importance de les accompagner dans leur réflexion... Agents d'entretien et Exploitants agricoles soulignent parfois leur isolement. A contrario, le dialogue instauré au cours de l'enquête (et, de façon plus marquée, le suivi des professionnels de la PDP) a des effets dynamisants, réinstaurant un peu d'intérêt à parler de son travail, à prendre du recul, à faire la part des choses entre aspects motivants et démotivants de l'activité professionnelle. Il semble en conséquence que le 'facteur temps' est un marqueur important de la réussite des démarches de PDP.

suite

Agents d'entretien

La vision du travail est marquée fréquemment par un certain fatalisme (« je n'ai pas trop le choix, à mon âge les boulots c'est aide à domicile, hôtesse de caisse ou des trucs comme ça ») ; mais également par du courage et de l'engagement (« j'ai encore des enfants à charge, et de toutes façons j'ai toujours été une battante »).

Les parcours semblent plutôt contraints (logiques d'orientation et de recherches d'emploi difficiles), mais hétérogènes : suivant les cas, les personnes ont recherché par le passé et envisagent toujours uniquement des emplois alimentaires (vente, service hôtellerie, réceptionniste) ; d'autres personnes, intéressées par le champ des services, semblent ouvertes à des mobilités horizontales (par exemple du type Agent de service hospitalier – ASH - / Auxiliaire de vie sociale – AVS - / Aide médico-psychologique – AMP -) ; ou, de façon moins marquée, des mobilités verticales (Chef d'équipe / Superviseuse).

Au fur et à mesure de l'entretien, les personnes font ressortir la complexité des tâches à accomplir, le professionnalisme nécessaire (au-delà des lieux communs du 'ménage basique') – Avec parfois l'évocation d'expériences complémentaires à l'activité d'Agent d'entretien (ASH, AVS, AMP) qui ont enrichi leur savoir-faire.

Quand la problématique de santé est liée à un accident de travail, cette situation peut impacter l'équilibre relationnel avec l'employeur.

Le discours sur l'activité professionnel est empreint de colère (« je suis habituée à l'attaque pour me défendre »), voire d'antagonisme avec la direction et de solidarité avec les collègues (esprit de corps, appartenance associative, syndicale). Dans le contexte du maintien dans l'emploi, certaines personnes ont le sentiment que la direction et les ressources humaines (grosses structures) ont été « aux abonnés absents » (« j'ai dû me débrouiller seule » ; « s'il n'y avait pas eu mon médecin du travail et l'assistante sociale, je serais au fond du trou »).

suite

Exploitants agricoles

Que l'entrée dans le métier d'exploitant ait correspondu à la reprise d'une activité familiale - sur le tas - ou bien qu'elle se situe dans le prolongement d'une formation initiale ou professionnelle, on constate un discours plutôt dominant sur l'attachement à l'activité et sur le sens qui lui est conféré (amour des bêtes, goût de l'activité en plein air, travail en famille, etc.)

Pour autant, ce discours positif s'accompagne souvent d'une certaine désillusion, avec la perception de conditions de travail qui se sont dégradées ; et d'un environnement de plus en plus contraignant (politiques agricoles, administration locales, contraintes environnementales, etc.)

En matière de problématiques de santé, plusieurs personnes ont tendance à s'attribuer la responsabilité des accidents du travail subis - accidents de machine - ; ou des maladies professionnelles - risque chimique notamment - (« j'étais plutôt inconscient à l'époque, j'adoptais des mauvaises postures, c'était la fougue de la jeunesse » ; « on faisait tout à la main, et forcément je morfle maintenant ») ; avec en conséquence une tendance à l'isolement.

Cette tendance à l'isolement est renforcée par un fréquent sentiment d'être dépassé (« tout va trop vite, j'ai vraiment du mal avec toutes les nouvelles contraintes administratives, heureusement que ma femme m'aide un peu », « l'informatique, c'est une vraie difficulté pour moi, aussi bien le matériel que la technique, je ne m'en sors pas ») ; les enquêtés invoquant aussi une certaine nostalgie d'une époque révolue (« le travail était plus simple, on avait moins de contraintes, l'essentiel du temps était passé à s'occuper des bêtes et c'est pour ça que je suis devenu éleveur »).

Au fur et à mesure de l'entretien, les personnes interrogées semblent moins réticentes à l'option d'être soutenus dans certains aspects techniques de leur activité : informatique, comptabilité, gestion globale d'activité (« bon, c'est pas trop mon genre d'accepter de me faire aider, mais je dois reconnaître que me débrouiller seul ça fait beaucoup à gérer, surtout avec mon handicap, et sachant qu'il y a des domaines que je ne maîtrise pas super bien »).

b) – Difficultés et besoins sociaux et culturels

Evocation fréquente de difficultés avec les **savoirs de base** : lire, écrire, s'exprimer en entretien

Relation souvent difficile avec le **multimédia** (surtout exploitants agricoles)

⇒ Besoins d'appui sur ces 2 champs

Ad
'E

EA

Difficultés ++ :

*Quotidien 'haché' (horaires, lieux, et parfois rendez-vous de santé)
déracinement fréquent et problématiques d'isolement*

⇒ Besoins :

Réussir à **se poser**

Se sentir entouré.e Intérêt exprimé sans détour pour les échanges (lien social / développement personnel)

Difficultés +/- :

*Sédentarité et isolement territorial (zones alpines enclavées),
mais liens de proximité, famille, voisinage
Habitudes très 'individuelles' de travail et Isolement fréquent
mais aussi réticence aux échanges collectifs*

⇒ Besoins :

Bénéficier de **soutiens**

S'informer

Mais l'intégration à des réseaux professionnels nécessite de **bien réfléchir aux modalités** (manque de temps, réserve...)

Points de convergence

Un certain manque de confiance en soi dans les échanges semble lié assez souvent aux difficultés langagières, aussi bien l'écrit que l'oral. La scolarité et la formation professionnelle ont souvent été limitées, et au premier abord le contact avec des professionnels de l'accompagnement ne met pas forcément à l'aise, réveillant ces difficultés. Veiller à mettre en confiance est donc un préalable important.

Les difficultés de communication sont renforcées par une problématique générationnelle liée aux usages limités du multimédia : obsolescence du matériel, découverte sur le tas, méconnaissance des outils, blocages (notamment liés à la mobilisation des savoirs de base souvent fragiles).

Agents d'entretien

Le sentiment de déracinement (éloignement des siens, de son milieu d'origine...) contribue, pour plusieurs personnes, aux difficultés du quotidien : Il s'agit de situations de personnes d'origine immigrée qui sont loin du pays ; ou de déménagements suite à un changement de situation familiale ; Plus largement, les problématiques d'isolement sont fréquentes, avec notamment des cas de séparation ou divorce, out tout simplement le départ des – grands - enfants du domicile familial ;

En positif, plusieurs personnes témoignent de l'impact d'activités créatives et récréatives dans leur vie (activités manuelles notamment). Ces activités permettent de prendre soin de soi, en particulier quand la santé est défaillante (par exemple contexte de rémission de cancer) : artisanat, cuisine, peinture. Une personne évoque la perspective éventuelle de faire partie d'un groupe de femmes concernées par la même problématique de santé

suite

Exploitants agricoles

Le sentiment d'être « sur tous les fronts », débordé par les différents paramètres de son activité, est omniprésent ;

Dans ce contexte, est exprimé le besoin de soutien pour prendre du recul, déterminer des priorités, etc.

Au fur et à mesure du déroulement de l'entretien, une certaine ouverture aux échanges peut émerger, de même qu'un intérêt potentiel à développer de nouveaux savoirs/savoir-faire utiles à la gestion de son exploitation ;

Mais cette ouverture aux échanges est rarement affirmée de façon spontanée ; il s'agit pour les professionnels de l'accompagnement de trouver 'le bon angle' pour favoriser les échanges professionnels (qui doivent être envisagés avec doigté, à dose homéopathique, au risque sinon d'un repli sur soi) ;

A contrario, deux exemples positifs d'inclusion dans une dynamique de réseau sont mentionnés : une personne avait suivi une formation en hygiène et sécurité qui avait été l'occasion, en restant sur un terrain très technique (sécurisant pour les exploitants habitués à peu échanger), de pouvoir communiquer avec d'autres collègues exploitants ; une autre personne envisage de participer à un atelier de préparation à la retraite.

c) Difficultés de santé et enjeux d'exercice d'activité

Métiers en bonne partie manuels, avec manutention, port de charges, risques chimiques, etc.
= Cadences soutenues, fatigabilité, usure

L'éventualité d'un changement professionnel est peu évoquée spontanément.
Le discours porte plutôt sur des besoins de compensation et d'aides diverses
(donc sur le maintien dans l'activité)

Ad'
E

EA

*Les difficultés de santé sont souvent évoquées très spontanément, les attentes portant prioritairement sur des appuis aux **conditions de travail***

- Appui technique (matériel, chariots, emplacement pour stockage)
- Appui relationnel (formations en gestion des incivilités)
- Contrôles (audits hygiène sécurité)

*Les difficultés de santé sont moins spontanément évoquées, l'accent étant mis sur les difficultés de **gestion de l'activité** (organisationnelle, financière...)*

- Enjeux de coordination : besoin d'appui dans la gestion du système d'exploitation
- Enjeux financiers : préoccupation 1^{ère} relative au coût des matériels (les aides sont perçues comme ne suffisant pas toujours / crédits en cours)

Points de convergence

Le discours sur la fatigue engendrée par l'activité professionnelle, fatigue accrue avec l'âge, est très présent.

Toutes les personnes interrogées continuent à exercer leur métier. Pour certaines, la problématique de santé principale n'étant pas liée à un risque professionnel (situations de maladie chronique), maintenir leur travail – surtout pour des raisons financières – amplifie la fatigue quotidienne.

Plusieurs personnes aimeraient pouvoir bénéficier d'aides financières dans la perspective d'alléger leur activité (attentes de réponses sur des dossiers de demande d'invalidité) ;

Envisager un changement professionnel (nouveau métier, nouveau contexte d'exercice) est perçu la plupart du temps comme inenvisageable, surtout pour les exploitants agricoles. S'autoriser à se projeter dans une réflexion sur ses besoins, ses limites physiques, ses aspirations nécessite un 'encouragement' important de la part des professionnels de l'accompagnement.

Différences entre les Agents d'entretien et les Exploitants agricoles

Suivre attentivement leur dossier médical semble une habitude moins marquée chez les Exploitants agricoles que chez les Agents d'entretien (une professionnelle de la propreté indique « **je connais mon dossier médical par cœur** », citant ses maladies, les différentes interventions subies, etc.). On peut supposer que cet écart correspond à la fois à :

- une préoccupation essentiellement centrée, chez les Exploitants agricoles, sur l'organisation de l'activité quotidienne et la viabilité financière de l'exploitation, au risque de négliger la situation de santé ;
- une culture du soin et des gestes quotidiens très présente chez les Agents d'entretien (éléments explicatifs 'générés', sans doute surtout à cette génération, la culture du soin ayant été souvent renforcée par des expériences d'aidante, de maman, etc.)

Les Agents d'entretien semblent plus souvent dans une attitude revendicative (doublée, comme évoquée précédemment, de fatalisme) : Ces professionnels souhaitent que leurs conditions de travail soit régulièrement contrôlées par une organisation extérieure (appui du syndicat, des institutions publiques) ; souhait au sujet duquel les personnes n'ont pas beaucoup d'illusion (« **on aurait besoin de la visite régulière d'un inspecteur du travail, ou du service de santé, je ne sais pas trop comment on peut améliorer ça !** »)

d) Perspectives retraite

2 modalités de projection dans l'avenir, très différentes suivant les personnes :

Continuer 'coûte que coûte' / Aller 'le plus vite possible' vers la retraite

→ Besoin d'**accompagnement à la réflexion** (favoriser l'anticipation, échafauder des scénarii)

→ Besoin d'**informations** sur plusieurs aspects :

Dispositifs emploi/formation existants pour les seniors / Calcul des droits à la retraite / Préparation retraite

Ad
'E

EA

Tendance à envisager un **travail prolongé** au-delà de l'âge légal, notamment du fait de parcours professionnels discontinus

→ besoin d'**être accompagné.e concrètement** : recherche d' 'apports financiers' (sources de revenus complémentaires, si possible en allégeant l'activité d'agent d'entretien) ; et de 'compensations psychologiques' (sources de détente)

Perspective de **retraite plus envisageable** mais susceptible d'être entravée par crédits (matériels, locaux) ; et enjeu de transmission de l'exploitation

→ Attente de **prise de recul** : besoin d'une approche systémique prenant en compte les enjeux familiaux (cf. GAEC) et partenariaux (clients, fournisseurs)

Points de convergence

Les attitudes relatives à la perspective d'être à la retraite sont clivées :

- dans l'échantillon d'enquête, certaines personnes n'envisagent absolument pas cette perspective, espérant continuer le plus longtemps possible de travailler.
- d'autres, à l'inverse, semblent dans l'espoir d'arrêter au plus vite leur travail.

Ces logiques de positionnement personnel vis-à-vis de la retraite sont évoquées souvent de façon tranchée : Il s'agit soit de s'arrêter au plus vite, soit de continuer le plus longtemps possible...

Mais en même temps les personnes évoquent la complexité de se projeter dans l'avenir ; cette projection dans l'avenir dépendant de paramètres variés, financiers, d'équilibres de vie (famille, engagements, etc.), et bien sûr de situation de santé.

Autant la place de la situation de santé dans le discours des personnes est très inégale suivant les individus (question de pudeur souvent, parfois aussi de méconnaissance) ; autant le discours sur les incertitudes des années à venir est prépondérant, dès lors que les seniors confrontés à une difficulté de santé ou un handicap bénéficient d'un espace de parole (en l'occurrence celui de l'enquête). Cet espace de parole est finalement fort apprécié (« je croyais que c'était simplement une enquête par questionnaire, pour vous rendre service, mais en fin de compte ça m'a aidé à réfléchir un peu plus sur mes limites »).

Le besoin d'appui pour anticiper l'avenir à plus ou moins long terme est mis en avant, quasi unanimement.

Ces besoins d'accompagnement sont variés : certains sont très concrets (apport d'informations sur les droits, les étapes de préparation de la retraite, etc.) ; d'autres besoins sont plus 'réflexifs' (appui pour conduire son analyse comptable et ses priorités budgétaires, appui à la réflexion sur ses aspirations, etc.)

suite

Agents d'entretien

Les personnes ont tendance à envisager une retraite tardive, à la fois pour des raisons objectives (situation financière), liée notamment à des carrières hachées faites d'emplois à temps partiels, à durée déterminée, d'arrêt de travail ou de congés maternité ; et des raisons plus subjectives (« je ne sais pas si je serai en capacité de m'arrêter, je suis tellement habituée à courir dans tous les sens pour le travail, les enfants, prendre le bus, que ça serait sans doute très dur »).

Les attentes d'appui à la projection dans l'avenir sont de deux ordres :

- aide à la réflexion pour envisager des compléments de revenus en sus de l'activité d'agent d'entretien ; ou pour « lever un peu le pied » ; la problématique exprimée étant de pouvoir s'engager sur des activités moins mobilisantes physiquement et psychologiquement, dans le contexte de la problématique de santé actuelle (par exemple, une personne a été aidée dans sa réflexion par une professionnelle de la PDP à identifier des pistes de revenus ponctuels comme la participation à des tables rondes de sondage, ou du baby sitting) ;
- échange avec son conseiller pour envisager des occasions de détente (« je n'ai eu aucune habitude de loisirs, mes seules occupations c'est de cuisiner pour les autres, de recevoir les enfants, ou de faire le ménage à la maison quand j'ai terminé de le faire au travail »).

Exploitants agricoles

La question de la retraite a plus fréquemment été envisagée à court ou moyen terme, et discutée (échanges avec la MSA ; au sein de la famille) ; avec parfois des perspectives encourageantes liées au maintien d'une activité professionnelle en continu (sans trop d'interruptions mis à part des moments de retrait du fait de la situation de santé) ou à un réflexe d'épargne ; mais plus fréquemment avec des incertitudes à prendre en compte (contraintes de crédits à continuer à rembourser sur des bâtiments ou du matériel agricole, enjeux de transmission / reprise de l'exploitation, tensions familiales, etc.)

Les attentes d'appui à la projection dans l'avenir peuvent concerner comme les Agents d'entretien des besoins d'information (par exemple sur les modalités de reprise de l'exploitation). Mais il s'agit plus souvent d'un besoin d'accompagnement dans une démarche de discernement personnel car les agriculteurs indépendants sont confrontés à des situations complexes en tant que chefs d'exploitation en fin de parcours professionnels, surtout dans le contexte de problématiques de santé et de handicap.

e) Perception positive et limites de l'offre de services PDP

Avis à dominante positive sur le **professionnalisme des interlocuteurs PDP** :
empathie, soutien, appui à la recherche de solutions

Un trio d'experts très complémentaire :
acteurs de santé au travail / assistantes sociales / conseillers Agefiph/Cap emploi

Quelques axes de progrès sont cependant mentionnés, en termes de :
réactivité de certains services ou organismes - coordination insuffisante - meilleure lisibilité des rôles de chacun - de réduction des temps d'attente administrative

A d'E

Forte **déconnexion** par rapport à l'offre de service ('nébuleuse') : barrières langagières, freins psychologiques à se former, etc.

Solidarité de genre : satisfaction à être accompagnée par une femme, réceptivité à la notion de **réseau d'entraide**

EA

Intervenants qui font souvent partie du réseau personnel : liens de **proximité, confiance**, mais difficulté parfois à « exprimer le fond de sa pensée »

Attente de **plus de coordination** PDP dans un contexte de disponibilité limitée de l'exploitant et de sous-effectifs (MSA) : rendez-vous collectifs ? Usage du distanciel ?

Points de convergence

Les avis sur l'offre de service d'accompagnement sont dans l'ensemble très positifs (beaucoup de louanges, quelques réserves).

Les interlocuteurs sont fort appréciés « en tant que personnes » (et de façon unanime) : tous les enquêtés soulignent l'engagement des professionnels qui les soutiennent, quel que soit leur organisme de rattachement (Carsat, MSA, Cap emploi, services de prévention santé....).

De nombreux témoignages mettent en avant le professionnalisme des interlocuteurs rencontrés (qualité de contact, démarche proactive, recherche de pistes d'action concrètes pour améliorer le sort des bénéficiaires). Des situations concrètes ou souvenirs d'accompagnement sont fréquemment évoqués (en voici deux exemples) : « j'étais au fond du trou du fait de mon cancer, et d'autant plus avec la perte de revenu...mon assistante sociale a vraiment passé du temps avec moi pour m'encourager, donner des coups de fil, m'aider concernant mes indemnités » ; « franchement, je n'ai rien à redire, les interlocuteurs de la MSA - même si je ne les ai pas vus beaucoup - font une super équipe avec le Cap emploi...et le conseiller a été vraiment super, il s'est déplacé pour voir quelles aides je pouvais avoir, en posant des questions, en regardant bien les équipements pour voir ce qui pouvait être adapté... »

La complémentarité des professionnels de la PDP est souvent perçue. Les témoignages mettent en évidence une triade composée des métiers suivants :

1. les acteurs de la prévention-santé au travail (qui bien sûr ne sont pas nommés ainsi...plutôt le médecin du travail, l'infirmière ou plus rarement le conseiller en prévention), professionnels reconnus pour leur expertise dans une perspective de poursuite de l'activité ;
2. les assistantes sociales, appréciées pour leur soutien presque 'psychologique' (relation de proximité, encouragements, etc.) ; ces travailleuses sociales semblent souvent les interlocutrices charnières du parcours de PDP, surtout pour des seniors qui ont très peu l'habitude d'un accompagnement personnel (« moi, le psy, c'est pas du tout dans mes habitudes - même si tous ces emmerdes m'ont amené à beaucoup réfléchir -, mais elle, elle a pratiquement joué ce rôle-là, et pas juste dans le bla bla, en m'aidant à sortir la tête de l'eau ! ») ;
3. les conseillers de l'Agefiph / du Cap emploi, eux, sont associés à une posture d'appui très concret, et souvent sur le terrain (recherche d'aides et de compensations) ; la seule limite étant que les bénéficiaires connaissent mal le nom des organismes et ont tendance à confondre Agefiph et Cap emploi (mais ces bénéficiaires sont très satisfaits du service rendu).

suite

Quelques limites sont parfois cependant évoquées :

Certaines personnes évoquent primo la difficulté à obtenir un rendez-vous (plutôt du côté des services de prévention-santé au travail, et de la MSA...) ; secundo l'insuffisante interconnexion des accompagnements, avec par exemple (surtout du côté des exploitants agricoles) le besoin de rencontrer sur un même rendez-vous les professionnels relevant d'organismes différents, au moins en début et en fin de parcours d'accompagnement (« j'aurais bien aimé qu'ils viennent se présenter en même temps, et qu'ils m'expliquent à quoi ils servent chacun, mais comme dans l'ensemble je suis bien soutenu, je fais avec ») ; tertio un besoin d'être mieux informé sur le paysage des acteurs du maintien dans l'emploi et de la prévention de la désinsertion professionnelle, avec un souhait de supports simples – infographie ? Petit film ? - ; enfin et surtout la fréquente problématique d'attente sur des dossiers administratifs engagés, notamment pour bénéficier d'aides (commission MDPH, rente d'invalidité, examens pour la conduite de véhicules...)

suite

Agents d'entretien

Leur 'déconnexion' par rapport à l'offre de services est manifeste, cette offre étant perçue comme une nébuleuse complexe (« je découvre tous ces gens qui peuvent nous aider, c'est pas simple à comprendre, ça serait bien qu'on ait un petit flyer, pas grand-chose, mais qui nous aide un peu à situer qui est chacun ») : cette déconnexion correspondant à différentes raisons, à savoir la faible disponibilité des bénéficiaires (quotidien haché, responsabilités familiales...), parfois aussi leur compréhension limitée du français ou le peu d'illusions qu'elles ont de pouvoir être aidées...

Quand les attentes se font jour, elles portent notamment sur la possibilité de se sentir soutenu.e par des échanges entre pairs, sur la base de réseaux de solidarité. Ces opportunités de liens sociaux pourraient prendre différentes formes : occasion de se retrouver dans un lieu de convivialité ; forum de discussion ; échanges de pratiques, etc. (ces attentes étaient déjà mises en évidence dans une publication ancienne du Carif-Oref portant sur un métier voisin, autour de l'enjeu d'échanges de pratiques entre aides à domicile – cf. coll. Mémo, n°39, mars 2008).

Exploitants agricoles

La déconnexion par rapport à l'offre de services - ou tout du moins la méconnaissance des opérateurs qui portent cette offre - semble un peu moins marquée dans le cas des exploitants agricoles : ceux-ci ont plutôt l'habitude de liens de proximité avec leurs interlocuteurs au sein des organismes d'appui (notamment avec la MSA qu'ils fréquentent depuis longtemps, parfois même en tant qu'administrateurs). Pour autant, comme cela a déjà été indiqué, ils ne se départissent pas forcément d'une certaine réserve, n'exprimant pas toujours leurs besoins essentiels (être soutenu, évoluer dans ses compétences, avoir des échanges...)

Si la déconnexion par rapport à l'environnement institutionnel est modérée, la déconnexion en matière de technologies de communication peut être un vrai problème (isolement géographique, compétences informatiques limitées, vétusté du matériel...) : À mots couverts, certains exploitants reconnaissent qu'une sensibilisation multimédia pourrait être opportune (remise à niveau informatique, découverte des outils distanciels...) ; et ils se préoccupent de l'état de leur équipement (quelles solutions d'aides en matière de SAV, de prêt de matériel ?)

La sensibilisation au distanciel pourrait-elle permettre de développer ponctuellement des pratiques de rendez-vous PDP en visio (par exemple lors du lancement d'une démarche d'accompagnement, et sur une base collégiale réunissant plusieurs opérateurs) ? Cette perspective, comme d'autres options bouleversant les habitudes des exploitants, semble à considérer avec prudence, tact et réflexion stratégique approfondie.

f) Connaissances et attentes en matière de dispositifs

Représentations et **connaissances très limitées** :

L'accompagnement PDP est plutôt associé à un maintien qu'à une évolution d'emploi
Dispositifs connus : seulement le temps partiel thérapeutique et le bilan de compétences

Quelle ingénierie de dispositifs ?

Les besoins portent en priorité sur des **formules 'test'** permettant des évolutions en douceur

Ad'E

EA

Ouverture à la mobilité +/- : Vellétés de poursuite de parcours de maintien 'dans' l'emploi ou 'en' emploi (et relative ouverture à une réflexion sur des éventuels changements d'activité ou de contexte de travail).

→ Réceptivité parfois à un **changement partiel** d'orientation ; voire à un retour en **formation courte** (moyennant encouragements) ; ceci en restant dans les métiers de service (intendance, accompagnement du quotidien, cuisine...)

Ouverture à la mobilité =/- : Public éloigné de la culture de la 'mobilité professionnelle' (pas ou peu d'expérience, et pas autour de soi - sauf parmi les jeunes -) et mobilité territoriale souvent inenvisageable

→ Un levier potentiel pour favoriser l'évolution des pratiques professionnelles : l'ingénierie de **transmission (mutuelle) de savoirs**, intergénérationnelle, liée à la reprise d'activité, etc.

Points de convergence

La notoriété des dispositifs est très réduite : deux d'entre eux sont connus – quoique superficiellement –, le temps partiel thérapeutique (communément nommé « mi-temps thérapeutique » par les personnes, et connu très superficiellement) ; ainsi que le bilan de compétences .

Dans l'ensemble, les publics interrogés associent l'appui qui leur est apporté à la mobilisation d'aides au maintien dans l'emploi.

L'option d'un changement de métier, voire simplement d'une évolution de ses conditions d'exercice (statut, environnement de travail...) est rarement envisagée ; soit parce que les personnes ne pensent pas spontanément à des possibilités de changements ; soit plus probablement parce qu'une évolution professionnelle leur paraît impossible à leur âge. Ces options d'évolution sont plus évoquées, au fur et à mesure de l'enquête, par les Agents d'entretien ; en revanche quasiment pas par les Exploitants agricoles.

De la même façon, l'hypothèse d'un retour en formation professionnelle paraît difficilement envisageable (à nouveau surtout pour les exploitants agricoles) : deux études du Carif-Oref sur les stratégies de fin de carrière (Grand angle n°1, février 2021, Point de vue n°2, juillet 2020) – ont mis en évidence les freins psychologiques des seniors à s'engager dans une formation, au premier abord...tout en soulignant que, dans un cadre d'échange approfondi avec leur conseiller, des envies de perfectionnement, voire de changements via une formation sont susceptibles d'être 'réveillées' (projet de complément de revenu pour la retraite ; retour à une aspiration professionnelle de jeunesse...)

Les attentes en matière de dispositifs sont difficiles à réveiller (en début d'entretien d'enquête, les personnes exprimant leur méconnaissance et souvent leur résignation)

La difficulté fréquente des personnes à se projeter dans l'avenir, ainsi que leur tendance à la résignation, militent en faveur de dispositifs 'expérimentaux' permettant aux bénéficiaires de tester un projet d'évolution :

En effet, on observe chez les seniors interrogés une tendance à penser d'abord aux risques encourus, plus souvent qu'aux perspectives positives d'une évolution (consolidation d'une situation professionnelle précaire, reprise d'intérêt pour le travail, allègement de la problématique de santé en améliorant un peu ses conditions de travail...)

→ Dans ce contexte, des options de dispositifs offrant des possibilités d' 'essais' en limitant la prise de risque (stages, découvertes métiers, enquêtes...) semblent à privilégier.

Cette perspective renvoie aussi à la question des possibilités d'accès aux emplois 'adaptés' (du type groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification – GEIQ -, entreprises de travail temporaire d'insertion – ETTI -, entreprises adaptées – EA -...). Un inventaire de ces possibilités en région serait opportun, en caractérisant à chaque fois quelles sont les opportunités d'accueil de seniors.

suite

Agents d'entretien

L'éventualité d'une perspective de mobilité professionnelle n'est pas complètement écartée.

Cette éventuelle perspective peut être séduisante pour des personnes qui ont tendance à commencer à s'occuper d'elles-mêmes en deuxième partie de vie active (acquisition de plus d'indépendance, les enfants grandis ; envie de prendre davantage soin de soi ; parfois découverte d'opportunités de développement personnel). Ces personnes ne sont pas complètement fermées à l'hypothèse d'une activité plus « choisie », même si elles ont tendance à trouver cette perspective peu réaliste.

Les entretiens apportent quelques exemples, minoritaires, de pistes de changements d'orientation partielle envisagées d'ici la retraite, plutôt dans la sphère des services aux personnes et aux collectivités (préparation cuisine, petite enfance), ou de l'intendance de sites (gardiennage). Ces pistes ne sont pas négligées dans la mesure où elles pourraient représenter une 'bouffée d'air', avec des évolutions vers des métiers qui semblent apporter plus de 'contenu' (travail intéressant), plus de relations de travail, et des cadences peut-être moins soutenues (« [ne faire que des ménages, je commence franchement à en avoir marre, même si je n'ai pas le choix...j'ai discuté de la possibilité de travailler en cuisine collective, ça me semblerait un peu mieux, même si je ne sais pas du tout si j'y arriverai](#) »).

De la même façon, les pistes de projets de formations ne sont pas totalement exclues :

- Du moment qu'il s'agisse de formations qui ne soient pas trop engageantes (pas trop scolaires, sans système d'évaluation intimidant, et pas trop longues), l'option de compléments de formation peut être jugée acceptable dans une perspective d'élargissement de possibilités d'emploi (formation un peu 'transverse' à la croisée de plusieurs métiers de l'hygiène et du care) ;
- Avec plutôt l'option d'un apprentissage sur le tas (« [j'ai de l'expérience et je suis consciencieuse, je ne demanderais pas mieux que d'apprendre si un employeur me fait confiance, par exemple pour un boulot genre tatie ou un peu dame de compagnie](#) ») ; ou passant pourquoi pas par une démarche de VAE (« [j'ai une collègue qui est passée par un truc qui s'appelle validation de son travail, elle a dû expliquer ce qu'elle faisait, et elle a dû passer des examens sur ce qu'elle savait moins, ça l'a aidé à progresser](#) »).
- Les actions de type 'passerelles' inter-entreprises et/ou inter-métiers pourraient sans doute également rencontrer un écho auprès de seniors Agents d'entretien : ces projets de coopération visent à favoriser des ententes entre employeurs pour des échanges de salariés, et ont été assez souvent expérimentés dans les métiers de l'intendance et du care (ainsi qu'en témoignait une action partenariale nommée 'IMPACT en Paca', dans laquelle s'était inscrit le Carif-Oref au tournant des années 2010) : ce type de formule n'a bien sûr pas été spontanément évoquée par les Agents d'entretien, mais elles semblent réceptives à l'idée d'exercer d'autres métiers de l'hygiène et du soin voisins du leur, du moment qu'ils ne nécessitent pas un surcroît d'efforts – gestes et postures, apprentissage en formation -.

Exploitants agricoles

Ayant exercé pour la plupart d'entre eux un seul métier, celui d'exploitant (avec cependant parfois des changements de statut, ou de types de productions), en travaillant sur le même site, et en reprenant l'affaire des parents, l'option d'un changement ne paraît absolument pas réaliste pour les personnes (d'autant plus qu'elles n'ont souvent pas entendu parler de dispositifs comme les bilans de compétences, permettant d'évaluer la faisabilité d'un changement de cap, et l'appétence correspondante).

En ce qui concerne la formation, cet univers semble aussi assez éloigné des personnes interrogées (« mon seul contact avec la formation c'est plutôt en ayant accueilli des apprentis...parfois ça m'a plu, mais je n'ai pas eu beaucoup d'expériences sauf quelques petits stages en lien avec la ferme...et moi je ne suis pas très doué pour rester assis, à écouter »).

Deux modalités semblent acceptables pour que l'exploitant s'engage dans une démarche pédagogique :

- être accompagné sur le tas, par un formateur se déplaçant dans l'exploitation, en partant des réalités professionnelles rencontrées par l'exploitant ;

- bénéficier d'échanges avec des jeunes exploitants récemment formés ou en cours de formation (« bon, c'est pas toujours facile, mais je vois que les jeunes, ils ne travaillent pas toujours de la même façon que nous, ma femme et moi...ils ont des cours de gestion, ou de marketing...on en a eu un qui, finalement, m'a appris pas mal de petites choses, qui donnait son avis, dommage qu'on n'ait pas pu le garder »).

Avec un des exploitants rencontrés une piste a émergé à savoir l'option de pouvoir accueillir sur l'exploitation - et dans une logique de type 'gestion de projet' ou 'entreprise école' - un petit groupe d'élèves, étudiants, stagiaires de formation professionnelle ou apprentis (« j'ai entendu parler de stages de groupe via mon fils qui fait une école d'ingénieurs...ça pourrait être une idée, je ne sais pas où je les installerais, mais ça pourrait être intéressant qu'ils réfléchissent à comment m'aider »). Ce type de démarche pédagogique étant susceptible de générer de l'émulation pour des exploitants qui se disent fatigués de porter à bout de bras leur activité, et de la motivation à s'inscrire dans une démarche 'donnant-donnant' (échange de savoirs).

2 – Avis des experts : axes de progrès PDP

a) Grands enjeux

Importance de la coordination / cf. cellules maintien PDP - 4 perspectives :

→ **information** : vulgarisation « vrai problème de jargon qui peut décourager les personnes » ; et incitations « diffuser régulièrement des infos sur la possibilité d'interpeler les professionnels de la PDP »

→ **mutualisation** : partager sur les rôles de chacun « on croit savoir ce que font les autres, mais on ne sait pas » ; valorisation d'une approche 'globale' (*) « il y a beaucoup de bénéficiaires que l'on perd car chacun aurait tendance à travailler dans son coin avec son discours »

(*) Notamment dans le cas des seniors « public prioritaire quantitativement et qualitativement, avec des problématiques multifactorielles : technologiques ; d'usure physique et psychologique ; de dynamique de fin de carrière ; et de représentation peu positive des employeurs sur les seniors »

→ **professionnalisation** : connaissance plus structurée des dispositifs « il faut apporter une vision articulée des complémentarités d'objectifs et des bénéfices pour les personnes », « mettre en schéma sur le site du Siste Paca, en descendant plus au niveau des mesures existantes ») ; voire échange de pratiques

→ **développement de partenariats** : des coopérations « à initier très en amont » avec les 'acteurs économiques' ; et les 'milieux hospitaliers' (post opératoire, rééducation...)

Le terrain d'enquête auprès d'acteurs de la prévention de la désinsertion - notamment les entretiens réalisés auprès de professionnels ayant une vision plutôt globale de ce champ, directeurs de structures, médecins du travail anciens dans le métier, coordinateurs PDP - fait ressortir :

- l'hétérogénéité des expertises professionnelles (diversité des structures et des métiers) ;
- la méconnaissance mutuelle encore fréquente entre organismes (sauf dans le cadre de cellules territoriales maintien / PDP) ;
- des pratiques plutôt empiriques (« on aurait besoin davantage d'échanges de pratiques, je sais que ça existe au niveau régional avec la Charte, mais ça ne descend pas forcément sur le terrain ») ; et fortement percutées par les évolutions réglementaires récentes (dernière Loi Santé au travail).

Dans ce contexte, apparaissent comme prioritaires les démarches susceptibles de contribuer à améliorer la coordination stratégique de la PDP sur les territoires (et au sein des organismes, comme les services de prévention et santé au travail interentreprises – SPSTI -) ; ainsi que la mise en œuvre d'actions intégrées.

Favoriser la coordination de la PDP passe par plusieurs objectifs d'intervention (qui ne sont pas mentionnés simultanément par les interlocuteurs, sauf par les professionnels embauchés pour accompagner le développement de la PDP au sein de leur institution, personnes qui ont forcément une vision globale des leviers d'action).

1^{er} objectif d'intervention évoqué par plusieurs interlocuteurs, la nécessité d'actions **d'information et sensibilisation** pour clarifier le champ d'intervention de la PDP – acteurs, professions, dispositifs, étapes d'intervention, etc. -

(« c'est super opaque, déjà entre maintien dans l'emploi, maintien en emploi, PDP...en sachant que, comme toujours dans le secteur de l'emploi et le social, il y a plein d'acronymes ») ; ceci en direction du grand public, mais même aussi des professionnels.

Compte tenu des publics/métiers abordés dans la présente étude, la stratégie d'information nécessite, selon plusieurs témoignages, de s'appuyer sur des outils de communication simples, assez factuels, visuels, « privilégiant des schémas, ou des exemples de parcours plutôt que des longues phrases ».

Concrètement, est plusieurs fois salué le rôle du 'sistepaca' qui, sur un de ses onglets, présente un certain nombre de pages donnant une vision globale du champ du maintien et de la PDP : mais il s'agit d'orienter davantage les efforts de communication en direction du grand public (le sistepaca étant perçu comme ciblant les professionnels de santé et les acteurs institutionnels) ; avec des contenus d'informations opérationnels (« le site présente les acteurs de la PDP, les étapes d'intervention...mais, si on s'adresse au public final, dans le cadre du siste ou d'un autre outil, il faut que l'information descende davantage au niveau des dispositifs et des types de parcours ») ; les acteurs soulignant la méconnaissance de dispositifs comme le CRPE (contrat de rééducation professionnelle en entreprise) ou l'Essai encadré, et le besoin d'illustrations mettant en évidence comment les dispositifs peuvent être mobilisés, par des exemples de parcours concrets, diversifiés et évocateurs.

suite

2^{ème} objectif d'intervention, il s'agit de favoriser la **mutualisation** de pratiques professionnelles, à la fois entre opérateurs intervenant dans le champ de la PDP ; et aussi au sein de chaque organisation (cette perspective est notamment évoquée pour les services de prévention santé, et pour la MSA). Ainsi qu'évoqué par une référente PDP « chez nous, chacun travaille à sa façon, et ses pratiques lui semblent évidentes...j'ai été embauchée pour amener davantage de dialogue, et développer des outils partagés »

La mutualisation des pratiques, à l'échelle des territoires d'intervention (départements, bassin d'emploi...) est invoquée comme une nécessité à la fois, sur la forme, pour que les bénéficiaires se sentent accompagnés en cohérence et selon des principes partagés (« il faut être super vigilant parce que les postures du médecin du travail, de l'assistante social, du conseiller axe maintien ou de l'agent de Pôle emploi peuvent être parfois en contradiction, sur les priorités d'action ») ; et sur le fond, dans la mesure où la PDP s'appuie sur des complémentarités d'intervention entre la mise en œuvre de soins, des aides et compensations au maintien, un appui social, un travail d'orientation, etc.

Dans le prolongement de la mutualisation, de la capitalisation et de l'échange de pratiques, le 3^{ème} objectif contribuant à la coordination de la PDP est de pouvoir développer des actions de **professionnalisation**, cet objectif étant parfois perçu comme un peu ambitieux à l'heure actuelle (« si déjà on avait dans l'année une journée de rencontre interinstitutionnelle sur le département, ça serait super, avec des ateliers, sans vraiment parler de formation »).

Enfin, 4^{ème} objectif, plus rarement évoqué, il s'agit de la perspective de nouer des **partenariats** en sortant de l'« entre soi ». Il s'agit notamment des jeter des ponts :

- entre les acteurs de la PDP et le monde économique (« on a des partenariats avec certaines branches, qui se sont construits au fil du temps – et peut-être en fonction de nos réseaux de connaissance - mais il faudrait pouvoir avoir une approche plus systématique de réflexion sur les risques de désinsertion et les outils existants par domaines professionnels présents sur notre territoire ») ;
- et entre les acteurs de la PDP et le monde de la santé publique (« il faudrait pouvoir sensibiliser très tôt, en nouant plus souvent des relations avec les assistantes sociales d'hôpitaux, les associations de patients ou les professionnels de centres de rééducation »).

b) Avis sur les outils

5 dispositifs de premier plan, à valoriser

→ Contrat de rééducation professionnelle en entreprise (CRPE) : un très bon outil pour favoriser la reprise de contact avec l'emploi mais des blocages

« ce n'est plus une question de complexité de circuit administratif comme avant ; mais ça bloque sur l'accord de la sécu »

→ Temps partiel thérapeutique : une réussite qui dépend souvent de la qualité du suivi « c'est un des outils de reprise qui est à mon sens le plus utilisé ; mais ça peut avoir des effets pervers, même si la personne croit avoir plus de temps...en fait, sa réussite dépend de la qualité de l'accompagnement ! »

→ Essai encadré : l'extension de sa durée est très positive, mais il faut sensibiliser les employeurs « C'est super qu'il soit passé à 15 jours renouvelable une fois ; mais les employeurs ne sont pas au courant et pas très réceptifs »

→ Bilans d'orientation / de compétences : un outil majeur, mais des difficultés de financement « C'est un levier pour faire le deuil de l'ancien métier, se repositionner, avoir du temps pour une réflexion croisant limites de santé, aspirations, et même dans la perspective d'aller vers la retraite ; mais c'est galère d'être obligé de le financer avec le CPF, ça limite les possibilités de formation »

→ Pensions d'invalidité (cat. 1, 2) : coûteuses mais appelées à se développer « Essentiel avec la réforme des retraites et dans ces métiers où les personnes ont des réductions de capacités »

L'enquête qualitative a permis de recueillir quelques premiers éléments souvent embryonnaires concernant les dispositifs mobilisés en PDP, aucun de ces avis ne portant spécifiquement sur leur adaptation à un public de seniors.

Ces premiers éléments demanderaient à être étayés par une démarche d'investigation dédiée, le test de dispositifs ne correspondant pas à l'enjeu principal de l'enquête (opportunité par exemple d'un questionnaire de satisfaction sur les dispositifs existants, testé auprès d'un panel de professionnels de différents métiers : médecins du travail, assistantes sociales, conseillers à l'emploi, etc.)

En interrogeant les professionnels sur les points forts et les limites de l'offre de services en PDP, cinq dispositifs et mesures sont évoqués spontanément : le Contrat de rééducation professionnelle en entreprise (CRPE), le temps partiel thérapeutique (TPT), l'Essai encadré, le Bilan de compétences, et la Pension d'invalidité.

Pour chacun de ces dispositifs mobilisés par les acteurs interrogés, certaines limites sont soulignées :

- soit d'ordre technique (administratives ou financières), dans le cas du CRPE, des bilans de compétences ou des pensions d'invalidité ;
- soit liées à la nécessité d'une sensibilisation accrue des employeurs pour favoriser la notoriété de certains dispositifs (essai encadré) ou la qualité de leur mise en œuvre (temps partiel thérapeutique).

c) Posture professionnelle

3 priorités méthodologiques et éthiques

→ Analyse des situations dans leur globalité

« Les professionnels ont souvent une vision manichéenne, 'apte/inapte'...alors que les gens sont ce qu'ils sont ; il y a toujours des possibilités de maintien, des aides à mettre en place qui sont à rapporter à un contexte particulier »

→ Travail main dans la main entre experts du contexte de travail, de la santé au travail, et des difficultés périphériques

« Dans les services de santé au travail, il y a de plus en plus un 'binôme clé'... Celui-ci est composé du conseiller en prévention, avec la vision ergo ; et de l'infirmière en santé au travail, dont les compétences sont souvent beaucoup plus larges, avec des besoins importants sur l'hygiène de vie sur ces publics-là »

« Entre le conseiller sur l'axe maintien et le travailleur social, y'a des complémentarités importantes : axées sur l'appui à l'activité pour l'un, et sur la prévention des difficultés périphériques à l'emploi pour l'autre »

→ Equilibre traçabilité/confidentialité :

« C'est important de communiquer avec les partenaires, mais je l'envisage surtout sur le mode informel, un petit mail, mais jamais avec le nom de la personne »

Mettant en avant le rôle pivot des acteurs de santé au travail dans le déclenchement des actions de PDP, les témoignages insistent sur la perspective de « prévention » (terme intégré maintenant aux services de santé au travail, désormais nommés services de *prévention* et de santé au travail). Cette perspective nécessite de rechercher :

- d'une part les ressources (avérées ou potentielles) des personnes en difficulté de santé ou de handicap ;
- d'autre part les environnements professionnels qui peuvent leur correspondre ;
- et enfin les compensations à mobiliser ainsi que les freins périphériques à lever pour favoriser le maintien dans l'emploi ou l'évolution professionnelle jusqu'à la retraite.

La PDP ne doit donc pas s'appuyer, selon plusieurs professionnels interrogés, sur des constats binaires et strictement évaluatifs (consistant à déclarer un salarié 'apte' ou 'inapte') : la prévention de la désinsertion a pour perspective de veiller à une corrélation bien adaptée entre un individu et un environnement de travail.

Cette démarche d'accompagnement global suppose de mobiliser les professionnels de différents champs d'intervention (médecin, infirmier, conseiller en prévention ou ergonome, assistant social, conseiller à l'emploi...) et de favoriser leur coopération (renvoyant à la notion de coordination évoquée en page précédente).

Considérant cette « pluralité de regards », des témoignages insistent sur l'importance de ne pas faire de 'hiérarchisation' entre les types d'expertises professionnelles, le rôle de l'infirmière au travail ou de l'assistante sociale étant aussi important que celui du médecin du travail ou de l'ergonome.

Les actifs en grande précarité et rencontrant une problématique de santé ou un handicap peuvent en effet être confrontés à des difficultés de gestion du quotidien (hygiène, modalités de prise de médicaments, entretien et adaptation du logement, gestion du budget...) ; le champ de la gestion du quotidien demandant des compétences spécifiques à ne pas négliger (« *j'ai une formation initiale de conseillère en économie sociale et familiale qui m'est franchement utile pour bien observer les situations des personnes dans leur vie de tous les jours, savoir dialoguer avec elles sans les remettre en cause, et trouver des modalités pour les dynamiser en faisant le plus possible 'avec elles'* »).

Ce principe de conjugaison des expertises qui est au cœur de la PDP doit s'accompagner d'une éthique de la communication interinstitutionnelle :

Comme habituellement dans les métiers d'accompagnement individuel - impliquant des passages de relai -, la question des supports de suivi de parcours est pointée : il semble qu'il y ait, dans le champ de PDP, un besoin d'encourager la réflexion sur le développement de documents ou de supports en ligne partagés ; contrairement au champ de l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi qui aurait plus fortement l'habitude de concilier enjeu de transmission de pistes opérationnelles et garantie de confidentialité sur des paramètres plus personnels.

Dans le contexte du règlement général sur la protection des données (RGPD), il est impératif de s'entendre d'un côté sur les objectifs de mutualisation, et d'un autre côté sur les limites à ne pas dépasser en matière de transmission d'informations.

d) Ressources spécifiques : outils propres aux secteurs Agriculture et Propreté

→ **Agriculture = des outils d'accompagnement qui méritent d'être largement diffusés**

Dispositifs MSA : en plus des actions génériques de PDP, la Mutualité sociale agricole propose :

- des aides spécifiques venant en appui à la gestion ou à l'évolution de l'activité de l'exploitant = 'aides extra-légales d'**urgence**' (par exemple aides au remplacement) ; dispositif d'appui à l'**orientation** 'Continuer ou se reconverter' ; action 'Le pas à pas **numérique**' (développée avec le service conseil en protection sociale
- en lien avec les enjeux psychosociaux, plusieurs programmes = 'séjours de répit' ; accompagnement des bénéficiaires du **RSA** ; 'prévention de l'**épuisement professionnel**' ; 'prévention de la **crise suicidaire**'

Autres initiatives développées par les organisations professionnelles et le tissu associatif (voir précisions ci-dessous), en particulier :

- Services proposés par la **FNSEA** à ses adhérents, notamment *via* l'association **CASA**
- Formations financées par **VIVEA**, par exemple sur les volets 'transmission' et 'préparation à la retraite'
- Accompagnements au projet de transmission – et autres services - par le réseau des **ADEAR**
- Ecoute par des salariés et bénévoles, proposée à des agriculteurs en difficulté, au sein de '**Solidarités Paysans**'

L'entretien avec une représentante de la Fédération nationale des syndicats d'exploitants agricoles – [FNSEA](#) - donne à voir quelques exemples des possibilités d'appui qui peuvent être apportées aux chefs d'exploitation, ceci à l'échelle des Bouches-du-Rhône : la fédération intervient bien sûr en matière de soutien à la gestion administrative de l'exploitant ; ou d'appui sur le volet emploi (qui est un des cinq axes stratégiques de cette organisation professionnelle). En outre, la fédération mobilise ses réseaux associatifs, comme par exemple dans les Bouches-du-Rhône l'association Conseil Assistance Service en Agriculture ([CASA](#)), susceptible d'apporter une assistance ad hoc, en fonction des besoins et difficultés de l'agriculteur.

[VIVEA](#), fonds d'assurance formation, intervient en direction des chefs d'entreprise non-salariés de l'agriculture, du paysage ainsi que des travaux agricoles et forestiers (alors que l'opérateur de compétences OCAPIAT s'adresse aux salariés, ainsi qu'aux demandeurs d'emploi et alternants, de 50 branches, notamment de la coopération agricole et de l'agriculture).

VIVEA apporte des réponses aux besoins de compétences de ces chefs d'exploitation, quel que soit leur âge.

Le fonds « *fonctionne au titre des cotisations perçues par la Mutualité sociale agricole* ». Il a en particulier mis en place une action intitulée 'Préparer sa retraite et réussir sa transmission' (autour de l'évaluation de ses ressources, des droits à la reprise d'activité, des outils à la transmission du foncier et d'une réflexion en matière de planification des démarches envisagées par l'exploitant). Cette action a été développée sur le territoire des Hautes-Alpes. VIVEA peut aussi financer des actions de type bilan de compétences...

suite

Les **ADEAR** (Associations pour le développement de l'emploi agricole et rurale) sont des associations qui regroupent des paysans et d'autres acteurs du monde rural, notamment membres de la Confédération Paysanne. En région, ces associations départementales proposent des accompagnements individuels ; des formations de groupe ; et des activités de développement de réseau (« Cafés transmission ») ; ceci afin de soutenir les projets de transmission et favoriser la mise en lien avec des personnes en démarche d'installation. Des démarches de mutualisation de compétences et échanges thématiques sont également mis en place, via l'association INPACT Paca .

Solidarités paysans, réseau associatif créé en 1992, s'adresse aux agriculteurs en proie à des difficultés, notamment financières. Le réseau intervient par exemple pour accompagner l'exploitant à poser un diagnostic et rechercher des solutions, dans des situations d'urgence. Dans les entretiens d'enquête, l'exemple de l'accompagnement proposé à une éleveuse, en instance de séparation et confrontée à une situation d'épuisement professionnel et d'accident du travail a été évoqué. La démarche d'accompagnement lui a permis de refaire surface, d'établir des priorités et de sortir de son isolement.

Solidarités Paysans propose en effet diverses activités ayant pour perspective de restaurer les liens sociaux des agriculteurs, liens dénoués dans un contexte de pression économique ou d'autres types de difficultés : l'association s'appuie sur des démarches de dynamiques collectives qui peuvent prendre des formes diverses, telles que des « *groupes de paroles, groupes techniques, chantiers collectifs, projets culturels (...) et temps conviviaux* ».

suite

b) Ressources spécifiques : outils propres aux secteurs Agriculture et Propreté (suite)

→ Propreté = plusieurs organismes mobilisés pour optimiser les pratiques sociales

FARE Propreté, organisme axé sur l'« accompagnement du développement économique et social des entreprises », via des activités d'études ; ingénierie de formation ; d'actions de sensibilisation (notamment autour d'une démarche de clubs RSE) ;

→ Le FARE est doté d'un chargé de mission 'Prévention, Sécurité, Santé au travail et Handicap'
Plusieurs accords collectifs ont été mis en place : accord prévention ; accord seniors (2012) ; convention nationale avec l'Agefiph (en cours de renouvellement)...

Autres outils :

AG2R La Mondiale (mutuelle de branche) – *Fonds de solidarité* - *CTIP* (études techniques métiers, par exemple sur risques chimiques) – Opcw *AKTO* - *INHNI* (OF de branche) – *GEIQ Propreté*

Le **FARE Propreté** est un fonds d'innovation créé par la Fédération des entreprises de propreté (FEP). Cette entité soutient le développement économique et social du secteur de la Propreté, couvrant la plupart des champs d'activité des entreprises (mis à part quelques champs comme la dératisation, la propreté en voirie, l'entretien au service des particuliers employeurs...).

Environ 9 emplois salariés sur 10 concernent les métiers d'Agents d'entretien et de nettoyage (la part restante étant subdivisée en proportions équivalentes en emplois encadrement intermédiaire, et emplois de personnels de direction). Selon les chiffres clés nationaux communiqués par le FARE Propreté, la moyenne d'âge des salariés du secteur est de 43 ans (39 ans pour la moyenne tous secteurs), les femmes étant proportionnellement plus âgées que les hommes. 24% des salariés de la propreté sont de nationalité étrangère, contre 6% tous secteurs confondus. Quant au taux d'emploi de travailleurs handicapés « il se maintient à un niveau proche de 6% alors que la moyenne tous secteurs confondus se situe à 3,5% ». Les situations de multi-emplois et les horaires atypiques sont fréquents. 97% des maladies professionnelles ont pour origine des troubles musculosquelettiques (TMS).

En matière d'accompagnement social, le dernier rapport d'activités du FARE (2022) met en évidence ses engagements dans les domaines de la prévention, de la santé et sécurité au travail, de la diversité professionnelle et notamment sur le front de l'emploi des personnes handicapées, de l'économie inclusive et de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) ; en la matière, le FARE a créé des 'clubs RSE' d'entreprises (160 entreprises en font partie, avec un club en Sud-Est basé à Marseille), ceci afin de sensibiliser, mobiliser et accompagner les employeurs et leurs personnels sur les enjeux de RSE.

L'intervention du FARE dans le champ de la prévention santé et sécurité au travail (SST) et du handicap repose sur la présence d'un chargé de mission dédié. Parmi les actions mises en place par cet organisme, citons une formation d'animateur de prévention, en particulier centrée sur les TMS ; un diagnostic des bonnes pratiques de SST et des outils de prévention des risques professionnels, notamment en ligne ; un parcours de professionnalisation de référents handicap (et, comme soubassement de l'engagement du FARE sur ce champ, une convention nationale avec l'Agefiph en cours de renouvellement).

Au niveau régional, des contacts ont été développés avec le réseau Presanse (notamment autour de la visite médicale des salariés multi-employeurs).

Un accord collectif en lien avec l'emploi des seniors – salariés de 55 ans et plus - ainsi qu'avec l'aménagement de leurs conditions de travail a été conclu en octobre 2012, dans le contexte du Contrat de génération ; cet accord, en ce qui concerne ses objectifs de maintien dans l'emploi des travailleurs âgés, était axé sur la prévention des risques (en particulier TMS) ainsi que sur la prévention de l'exposition aux facteurs de pénibilité (notamment en favorisant la diversité des tâches, le travail en continu et en horaires classiques...). Il s'agissait notamment de valoriser des bonnes pratiques : travail en binômes, investissement dans des matériels comme les aspirateurs avec cannes télescopiques, les chariots de nettoyage, les centrales de dosage, le travail par trempage plutôt que par pulvérisation. L'accord prévoyait un focus sur la transmission des savoirs et le tutorat.

Dans le cadre de cet ancien accord comme actuellement, selon les personnes interrogées, les fins de carrière semblent envisagées davantage en termes de maintien dans l'emploi que de prévention de la désinsertion professionnelle au sens large - mobilités externes ou reconversion – (« on n'en est pas trop là pour l'instant, l'information et la sensibilisation sur la PDP mériterait d'être développée au niveau des organisations professionnelles, et pas encore des entreprises »).

La branche professionnelle de la propreté et des services associés, particulièrement structurée, appuie son intervention – notamment dans les domaines de la formation, de la qualité/sécurité et le développement social dans son ensemble – sur plusieurs autres organismes que le FARE :

- AG2R La Mondiale ;
- AKTO – Réseau Propreté ;
- le CTIP Conseil (Centre Technique de la Propreté) ;
- le GEIQ Propreté ;
- l'INHNI (organisme de formation de la branche Propreté) ;
- et QUALIPROPRE (organisme de qualification des entreprises de propreté).

3 – Synthèse des attentes des seniors / professionnels

a) Information

S : **'accessible'** (visuelle, animée) sur les acteurs maintien/PDP et leurs rôles

S et E : sur les dispositifs/acteurs de **l'appui aux seniors** et de la préparation à la **retraite**

S : sur les **possibilités d'évolution** (panel d'outils existants, par exemple du type 'aires de mobilité')

S : **sensibilisation des milieux médicaux**

(situations post opératoires, rééducation fonctionnelle...)

b) Coordination

S et E : mise en place d'**entretien collectif** (1^{er} cercle des acteurs PDP + bénéficiaire)

S et E : **support partagé de suivi longitudinal** des parcours (conciliant traçabilité et confidentialité)

S : **vision globale des aides** financières existantes ; et attente de **contributions conjuguées** (co-financements)

Légende

« S » = Seniors

« E » = Experts

Note de lecture : Les pages qui suivent sont un récapitulatif de pistes d'action apparues lors des entretiens auprès des seniors (dans ce cas, le signe « S » est mentionné en exergue) ou des experts (pistes précédées du signe « E »). Lors du Comité de suivi du 13 novembre 2023, les commanditaires et partenaires de l'étude ont souhaité que ce récapitulatif de pistes d'action puisse être mis en discussion – étayage, confrontation à l'existant, priorisation – dans le cadre d'un groupe de travail dédié.

Information

- L'attente principale est de pouvoir disposer de supports simples, synthétiques - sur les acteurs de la PDP, sur la complémentarité de leurs rôles respectifs... - et immédiatement compréhensibles par des publics confrontés fréquemment à la barrière de la langue : par exemple des flyers privilégiant la forme graphique (schémas, infographie) ou des petites vidéos (motion design).

- Ces supports d'information sur les acteurs de la PDP auraient intérêt à être diffusés au-delà des cercles habituels de l'accompagnement dans l'emploi : il s'agit notamment de dispenser l'information dans les milieux médicaux (médecin traitant, soins post opératoires, centres de rééducation fonctionnelle...), dans une perspective de 'démarche précoce d'insertion socioprofessionnelle' (DPI), telle qu'elle est appréhendée notamment par le réseau des établissements [Comète](#) (établissements dits de 'soins de suite et de réadaptation spécialisés', axés sur la préparation d'un projet professionnel compatible avec l'état de santé).

- Une part importante de personnes, qu'il s'agisse de seniors ou de professionnels de l'accompagnement, souhaitent être mieux informées sur les possibilités offertes aux personnes en fin de carrière (contrats, accompagnements, opérateurs intervenant dans l'appui aux seniors), ainsi que sur la préparation de la retraite : diverses formules sont envisagées, supports d'information (flyers), démarches participatives (ateliers collectifs), accompagnement individuel.

- Les besoins d'information portent notamment sur les possibilités de poursuite de parcours : mesures à la disposition des personnes, options de mobilité professionnelle (outillage de type 'aires de mobilité')

suite

Coordination

- L'option de rendez-vous collectifs est souhaitée (par exemple avec le référent santé au travail, l'assistante sociale, le conseiller à l'emploi). Il ne s'agit bien sûr pas de privilégier cette formule de façon systématique mais plutôt très ponctuellement, par exemple en début de parcours, ou en cas de difficulté... Cette perspective est attendue autant par les bénéficiaires (mieux appréhender les rôles de chacun, se sentir d'autant plus soutenu, être dans une démarche de diagnostic partagé) ; que par les professionnels (avoir un discours commun, rechercher ensemble des solutions).

La complexité de certaines situations professionnelles vécues par les Agents d'entretien et les Exploitants agricoles peut nécessiter une recherche concertée de solutions : c'est le cas d'agents d'entretiens travaillant auprès de plusieurs employeurs. C'est le cas aussi d'exploitants agricoles en pluriactivités – par exemple exerçant également une activité commerciale ou touristique –, dont le dossier administratif peut relever à la fois de la MSA et de la Carsat...

- La question de la traçabilité des parcours est évoquée par une partie des publics interrogés, experts et bénéficiaires : il s'agit de réfléchir à un socle d'informations minimum permettant aux professionnels de se tenir au courant des avancées ou difficultés d'accompagnement, tout en respectant les exigences de confidentialité.

- Pour les bénéficiaires, il y a un besoin de plus de transparence en ce qui concerne l'ensemble des aides financières (peut-être aussi techniques et humaines) dont ils pourraient bénéficier : ils souhaitent à la fois en avoir une vision globale, et pouvoir être informés sur les possibilités de cofinancements (cas d'exploitants agricoles concernés par l'adaptation de leurs locaux ou matériels).

3 – Synthèses des attentes (suite et fin)

c) Ingénierie de dispositifs

E : développement des outils de **valorisation de l'expérience** : parrainage/mentorat, portefeuille de compétences, VAE

S : valorisation de l'**expérience acquise en tant que patient**

S et E : formation/sensibilisation aux outils **multimédia**

S : facilitation de l'**accès aux formations**, notamment gestes et postures (micro formations sur le lieu de travail, bourse de remplacement, actions régulières d'information et incitation au départ en formation)

E : ingénierie de '**passerelles**' **intermétiers / spécialités** (plutôt pour Agents d'entretien)

d) Accompagnement

S : besoin d'**information juridique**, voire de **médiation**

S : besoin d'**appui à la gestion du quotidien** : appui à la réflexion sur la gestion du budget ; la santé au quotidien ; l'organisation des démarches ; l'entretien de la maison

S : développement d'**outils 'prospectifs'** (typologies de solutions possibles, options d'évolution d'ici la retraite...)

S : **support synthétique de 'suivi de séance'** à l'usage du bénéficiaire

Ingénierie

- Les entretiens font ressortir - comme dans plusieurs précédentes études du Carif-Oref sur le maintien en emploi des seniors - un vecteur important du rétablissement de la confiance de salariés expérimentés qui ont été fragilisés par une problématique de santé : le fait de leur offrir des opportunités de valorisation de leur expérience. Il peut s'agir de faciliter leur engagement dans des actions de parrainage ou mentorat ; ou encore de réalisation d'une démarche de portefeuille de compétences ou de validation des acquis de l'expérience. Ces leviers de valorisation de l'expérience des personnes sont cependant à stimuler, en encourageant les personnes - au vu de fréquentes résistances (fatalisme, repli sur soi, etc. -, et en testant régulièrement avec elles les options envisagées.
- Toujours dans une perspective de valorisation de l'expérience des personnes, plusieurs d'entre elles soulignent les connaissances et aptitudes qu'elles ont pu développer dans le suivi de leur situation de santé. Il semble que cette expérience pourrait être mise à profit pour favoriser la reprise de dynamique personnelle ou professionnelle, par exemple via l'apport de témoignages dans le cadre de réseaux d'échanges de pratiques santé au travail / handicap ; ou dans la professionnalisation des acteurs de l' 'éducation thérapeutique du patient' (ETP), courant qui sollicite l'expérience des 'pairs aidants', et qui s'ouvre de plus en plus aux enjeux de retour à l'emploi.
- Dans un tout autre registre, les problématiques d' « illettrisme » - et de matériels hardware et software obsolètes – ne semblent pas faciliter l'avancée des démarches de publics cumulant déjà plusieurs difficultés, qu'il s'agisse d'isolement territorial, d'emploi du temps chargé, ou d'aisance très limitée dans la communication écrite et l'administratif. Certaines actions existent déjà (cf. dispositif de la MSA mentionnées en diapositive 14), avec peut-être des étayages à envisager : sensibilisation aux outils distanciels ? Accompagnement à une meilleure appropriation des outils bureautiques ? Prêt de matériel ?
- Plus largement, l'ingénierie de formation doit répondre à un impératif de faisabilité (faciliter le retrait ponctuel de l'activité professionnelle) : Il s'agit de viser des formations courtes ; plutôt sur site ; avec au besoin des solutions en termes de remplacement pendant les demi-journées ou journées de stage ; s'appuyant sur une communication incitative rappelant régulièrement aux personnes les appuis au départ en formation qui leur sont proposés (une personne suggère qu'un court message soit joint régulièrement aux documents administratifs envoyés par l'Agefiph, la Carsat ou la MSA).
- On peut également rappeler, dans une perspective de parcours de réorientation partielle, l'option de favoriser les mobilités interentreprises et la formation sur le tas via des dispositifs de types 'passerelles intermétiers' (a priori réalistes uniquement dans le cas des Agents d'entretien ?)

Accompagnement

- Un des besoins pour lesquelles les personnes se sentent souvent démunies concerne des situations litigieuses avec l'employeur ou les administrations, dans le contexte de la problématique de santé. Contrairement à l'appui d'ordre médical, social ou professionnel qui génère une satisfaction majoritaire, le déficit d'appui juridique ou de médiation relationnelle est exprimé ; avec la perception que les professionnels auxquels on pourrait s'adresser (inspection du travail) ne sont pas suffisamment nombreux, disponibles ou réactifs.

- Les risques de désinsertion, dans le contexte d'une problématique de santé, sont en particulier liés à des difficultés de coordination des différents aspects de la vie quotidienne : suivre son budget, organiser ses démarches administratives, entretenir son lieu de vie, anticiper ses rendez-vous médicaux. Être aidé à cerner les priorités et à organiser son emploi du temps est un des volets attendus en matière d'accompagnement social.

- Dans le même registre (prise de recul), les bénéficiaires de prestations d'accompagnement souhaitent être aidés à se projeter dans l'avenir, en particulier pour envisager différents scénarii d'évolution ; par exemple en termes de modalités de travail, si les personnes doivent poursuivre leur activité ; ou en termes de perspectives de retraite.

- Pour avoir des repères clairs sur le contenu et la progression des rendez-vous avec leurs interlocuteurs PDP, des bénéficiaires sont intéressés par la possibilité qu'une synthèse de chaque séance leur soit remise (par exemple avec quelques éléments comme la date de la séance ; un résumé de son contenu ; les objectifs de progrès prévus en fin de séance).

Retrouvez l'ensemble des travaux de la Mission observation Handicap du Carif-Oref PACA sur la page dédiée

- Tableau de bord statistique annuel sur les 4 axes du Plan régional pour l'insertion des travailleurs handicapés (accès à l'emploi, formation et alternance, maintien dans l'emploi, sensibilisation des employeurs)
- Etudes qualitatives sur différentes étapes du parcours des personnes handicapées
- Webinaires



Les travaux de la mission sont sur le site
<https://publications.cariforef-provencealpescotedazur.fr/Handicap>

Directrice de publication : **Géraldine DANIEL**
Réalisation : **Pierre LORENT**
Conception graphique : **Florence SCHULE et Marie-Louise MENDY**

