

Crèches, EHPAD, aide à domicile : près d'une structure sur deux a déjà dû refuser des bénéficiaires ou annuler des prises en charge

- **48 % des structures sociales et médico-sociales ont annulé ou reporté une prestation faute de personnel ; 41 % ont refusé d'accueillir de nouveaux bénéficiaires**
- **71 % devront réduire leur activité ou fermer d'ici 3 ans, et 29 % le font déjà**
- **Pour assurer la continuité de service, 16 % des structures ont fait travailler des salariés au-delà des limites légales du travail**
- **9 professionnels sur 10 ne recommanderaient pas leur métier sans réserve à un jeune, et 42 % iraient jusqu'à le déconseiller**



Alors que la France compte sur son secteur social et médico-social pour accueillir ses enfants, soutenir ses aînés et accompagner ses publics les plus fragiles, la crise RH y atteint un point de rupture. Difficultés de recrutement, absentéisme élevé, turn-over, temps partiels subis, amplitudes horaires lourdes, métiers peu valorisés : la chaîne se grippe. Au bout du fil, ce sont les familles qui paient l'addition.

Staff & Go, plateforme française de gestion RH utilisée par plus de 15 000 entreprises, a mené l'enquête* auprès de 1 712 professionnels du secteur social et médico-social pour mesurer l'ampleur réelle d'une crise qui menace désormais la continuité de service auprès des publics les plus fragiles.

Une France qui ferme déjà ses portes à ses publics fragiles

Près d'une structure sociale ou médico-sociale sur deux (**48 %**) a déjà été contrainte d'annuler ou de reporter une prestation faute de personnel sur les 12 derniers mois.

Plus grave encore, **41 %** ont refusé de nouveaux bénéficiaires ou de nouvelles inscriptions, et près d'une sur quatre (**24 %**) a fermé temporairement une unité, une section ou une activité.

La crise RH n'est plus seulement un problème de recrutement : elle se traduit déjà, concrètement, par des familles à qui l'on dit non, des places qu'on ne peut plus offrir, des services qui s'arrêtent.

Au cours des 12 derniers mois, à cause des difficultés de recrutement ou de l'absentéisme, votre structure a-t-elle été contrainte de :	
Réponses	Pourcentages
Refuser un nouveau bénéficiaire / une nouvelle inscription	41 %
Annuler ou reporter une prestation auprès d'un bénéficiaire	48 %
Fermer temporairement une unité, une section ou une activité	24 %
Réduire la fréquence des visites à domicile	32 %
Faire travailler des salariés au-delà des limites légales pour assurer la continuité	16 %

Une structure sur six dit avoir enfreint la loi pour ne pas abandonner ses bénéficiaires

Le chiffre est aussi rare que révélateur : **16 % des structures reconnaissent avoir fait travailler leurs salariés au-delà des limites légales du temps de travail** pour assurer la continuité de service. Quand des aides-soignantes enchaînent les amplitudes au-delà du légal pour qu'un EHPAD reste ouvert, quand des aides à domicile dépassent les durées maximales

pour que personne ne reste sans visite, la crise RH ne se mesure plus en postes vacants : elle se mesure en règles qu'on ne peut plus tenir.

Si rien ne change, 7 structures sur 10 devront réduire leur activité ou fermer d'ici 3 ans

29 % des structures disent déjà avoir été contraintes de réduire leur activité. 15 % anticipent de devoir le faire dans moins d'un an, et 27 % dans les un à trois ans.

Au total, **71 % des structures** sont déjà concernées ou prévoient de l'être à brève échéance. Seules **12 %** estiment ne courir aucun risque.

Si rien ne change, dans combien de temps votre structure sera-t-elle obligée de réduire son activité ou de fermer ?	
Réponses	Pourcentages
Déjà le cas	29 %
Dans moins d'1 an	15 %
Dans 1-3 ans	27 %
Dans 3-5 ans	17 %
Pas de risque	12 %

Une crise RH qui s'enracine : 86 % des structures ont laissé un poste vacant plus de trois mois

Sur les 12 derniers mois, **86 % des organismes interrogés déclarent avoir eu au moins un poste vacant pendant plus de trois mois.**

Plus des deux tiers (68 %) en ont même eu au moins deux. La vacance s'installe et devient une norme de fonctionnement par défaut.

Au cours des 12 derniers mois, combien de postes sont restés vacants plus de 3 mois dans votre structure ?	
Réponses	Pourcentages
0	14 %
1	18 %
2-3	34 %
4-5	21 %
6 et plus	13 %

Recruter, un parcours du combattant

Pour trouver un professionnel de terrain, **67 % des structures mettent désormais plus de trois mois**. Plus inquiétant encore : **10 % des postes sont devenus, de l'aveu même des structures, impossibles à pourvoir**.

En moyenne, combien de temps faut-il à votre structure pour recruter un professionnel de terrain ?	
Réponses	Pourcentages
Moins d'1 mois	6 %
1 à 3 mois	25 %
3 à 6 mois	36 %
Plus de 6 mois	21 %
Certains postes restent impossibles à pourvoir	10 %
Ne sait pas	2 %

Métiers introuvables : remplaçants, aides à domicile, auxiliaires de vie

Les remplaçants (52 %), les aides à domicile (48 %), les auxiliaires de vie (46 %) et les aides-soignants (43 %) apparaissent comme les profils les plus difficiles à recruter.

Les infirmiers (38 %) et les éducateurs spécialisés (36 %) restent eux aussi très tendus. La tension se concentre sur les métiers de première ligne, ceux dont l'absence se voit immédiatement dans le quotidien des bénéficiaires.

Quels postes sont aujourd'hui les plus difficiles à pourvoir dans votre structure ? (Plusieurs réponses possibles)	
Réponses	Pourcentages
Remplaçants	52 %
Aides à domicile	48 %
Auxiliaires de vie	46 %
Aides-soignants	43 %
Infirmiers	38 %
Éducateurs spécialisés	36 %
Professionnels de crèche	34 %
Auxiliaires de puériculture	31 %
Personnel de nuit	29 %
Encadrants intermédiaires	27 %
Autre	8 %

« Nous accompagnons à notre échelle de nombreux acteurs de l'action sociale. En découvrant ce que nos clients vivent au quotidien, nous avons compris que le sujet dépassait largement notre cœur de métier. Ce n'est plus seulement une crise RH : c'est un vrai sujet de société, et il fallait tirer la sonnette d'alarme. »

Fouad Sevimli, cofondateur de Staff & Go

Le « quart d'heure soin » remplacé par le « quart d'heure administratif »

6 salariés sur 10 (60 %) estiment consacrer **plus de 20 % de leur temps** à des tâches administratives, de coordination et de remontées d'information, soit l'équivalent d'au moins une journée par semaine soustraite à l'accompagnement direct des bénéficiaires. Pour **18 %** d'entre eux, c'est même plus de 40 % du temps, soit 2 jours sur 5.

Quelle part de votre temps de travail consacrez-vous au cœur de votre métier (accompagnement des bénéficiaires) vs. aux tâches administratives, de coordination ou de reporting ?	
Réponses	Pourcentages
Moins de 5 %	7 %
Entre 5 et 20 %	33 %
Entre 20 et 40 %	42 %
Plus de 40 %	18 %

L'accompagnement en alerte : 40 % de salariés en échec chaque semaine ou chaque jour

7 professionnels sur 10 déclarent avoir eu, au moins plusieurs fois par mois, le sentiment de ne pas pouvoir accompagner correctement un bénéficiaire faute de temps ou de moyens.

Plus grave : 4 sur 10 (40 %) vivent cette situation chaque semaine ou chaque jour. Derrière chacun de ces sentiments d'échec, il y a une personne âgée, un enfant, un usager dépendant.

Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous eu le sentiment de ne pas avoir pu accompagner correctement un bénéficiaire faute de temps ou de moyens ?	
Réponses	Pourcentages
Jamais	5 %
Quelques fois	24 %
Plusieurs fois par mois	31 %
Chaque semaine	27 %
Chaque jour	13 %

Près de 6 salariés sur 10 ont dû annoncer une dégradation de service à une famille au moins 4 fois dans l'année

C'est l'autre face, plus discrète, de la pénurie : **58 % des professionnels du secteur ont dû informer une famille ou un usager au moins 4 fois dans l'année d'une dégradation ou d'une interruption de service.** Près d'un tiers (32 %) vivent cette annonce plus de 10 fois par an ou de manière régulière.

Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous dû informer une famille / un usager d'une dégradation ou interruption de service due à un manque de personnel ?	
Réponses	Pourcentages
Jamais	18 %
1-3 fois	24 %
4-10 fois	26 %
Plus de 10 fois	15 %
De manière régulière	17 %

Près de 3 salariés sur 4 ont déjà pensé à quitter le secteur

Au-delà des difficultés de recrutement, c'est aussi la fidélisation qui vacille. **73 % des professionnels ont déjà envisagé de quitter le secteur** parce qu'ils avaient le sentiment de ne pas pouvoir y exercer leur métier dans de bonnes conditions, dont **27 % y pensent régulièrement.**

Avez-vous déjà envisagé de quitter le secteur de l'action sociale parce que vous aviez le sentiment de ne pas pouvoir faire votre travail dans de bonnes conditions ?	
Réponses	Pourcentages
Oui régulièrement	27 %
Oui parfois	46 %
Non	27 %

Un secteur qui garde du sens, mais plus de rêve

Même si ces métiers gardent un fort sens humain, les conditions d'exercice dégradées empêchent beaucoup de professionnels de les recommander franchement. **9 salariés sur 10 (90 %) ne recommanderaient pas leur métier sans réserve** à un jeune en orientation, et plus de 4 sur 10 (42 %) iraient même jusqu'à le **déconseiller activement.** À horizon dix ans, c'est tout un vivier de vocations qui se referme.

Recommanderiez-vous à un jeune en orientation de s'engager dans votre métier aujourd'hui ?	
Réponses	Pourcentages
Oui sans hésiter	10 %
Oui mais avec réserves	48 %
Non	31 %
Surtout pas	11 %

Méthodologie :

Enquête réalisée en ligne du 13 au 20 mai 2026 auprès de 1 712 salariés travaillant au sein de structures du secteur social et médico-social en France.

Les répondants exercent dans différents types d'établissements et services : crèches et structures de la petite enfance, services d'aide à domicile et à la personne, réseaux associatifs d'aide à domicile de type ADMR, structures d'action sociale sans hébergement, structures d'addictologie, ACPA / ACPAA ou structures assimilées, petits EHPAD privés, associations médico-sociales et autres structures sociales ou médico-sociales.

Le sondage a été réalisé à partir du panel BuzzPress France, composé de 27 700 personnes. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, afin de refléter la diversité des salariés du secteur social et médico-social. Les variables de contrôle retenues sont le sexe, l'âge et la région.

Les résultats ont ensuite été compilés, contrôlés et pondérés afin de corriger les éventuels écarts de structure de l'échantillon. Le redressement a notamment été effectué sur la variable du statut professionnel, ainsi que sur la répartition des répondants par type de structure.

Les pondérations s'appuient sur des données administratives et sur les données de référence disponibles auprès de l'INSEE et du répertoire FINESS. Des contrôles qualité ont été appliqués afin d'exclure les réponses incomplètes, incohérentes ou manifestement non exploitables. Données traitées conformément au RGPD.

À propos de Staff & Go

Simplifier les RH pour que les dirigeants se concentrent sur l'essentiel, quelle que soit la taille de leur entreprise : c'est l'ambition de Staff & Go depuis sa création en 2020 par Hakim Baradi et Fouad Sevimli. Pensée pour les TPE, PME et petites ETI, la solution française casse la logique des SIRH complexes et surdimensionnés en proposant une plateforme 100 % modulaire : 9 modules, plus de 200 combinaisons possibles, intégrés en API avec les principaux logiciels de paie. Résultat : un SIRH réellement sur mesure, activable selon les besoins et le budget de chaque entreprise. Distribuée via un réseau d'experts-comptables partenaires, Staff & Go accompagne aujourd'hui plus de 15 000 entreprises dans la gestion et la sécurisation de leurs obligations sociales et réglementaires. Notée 4,9/5 sur Trustpilot, la start-up s'impose comme l'un des acteurs les plus dynamiques du marché.

Pour plus d'informations : <https://staffngo.com/>

Contact presse

Gildas Piquet-Friboulet – gildas@buzzpress.fr – 06 19 93 58 32