

AGIR ENSEMBLE en prévention des risques professionnels

PREVENTION DE L'USURE PROFESSIONNELLE

Secteur de l'AIDE A DOMICILE

Conférence PREVENTICA – 6 Octobre 2016

P.V. BUSSIERE
Ingénieur-Conseil Carsat Bretagne

UN TRAVAIL PARTENARIAL ENTRE

 **La Carsat Bretagne**



 **La Direccte**



 **Les services de santé au travail**



Préserver la santé des AAD au travail



Une démarche d'accompagnement personnalisée s'appuyant sur la méthodologie élaborée au niveau régional



Transformer les situations de travail



Améliorer les conditions de travail

SYNTHESE DE LA METHODOLOGIE D'ACTION

Préalable
Définir les moyens disponibles au sein des SST

Etape 1 : Réunion de préparation (CARSAT/SST/DIRECCTE)
Adapter l'action au contexte spécifique du terrain

Etape 2 : Réunion de mobilisation des relais (ADMR/UNA/CG...)
Mobiliser les relais et définir les soutiens possibles

Etape 4 : Réunion de mobilisation des dirigeants
Mobiliser les dirigeants et/ou présenter la démarche d'accompagnement

Structure intéressée

Etape 5 : Réunion individuelle de cadrage dans la structure
Préparer l'intervention dans la structure

Engagement structure

Etape 6 : Actions sur le terrain
Interventions auprès des intervenants et/ou des encadrants

Etapes suivantes : Echanges entre les structures ayant participées et synthèse des interventions au niveau régional

Phase de préparation
(pas d'implication des structures d'AAD)

Arrêt si structure non intéressée

Phase d'interventions
(implication des structures d'AAD)

Arrêt si pas d'engagement

Phase de « clôture »

DEMARCHE PROPOSEE AUX STRUCTURES



▶ Les actions réalisées

- dans le Finistère 2 **réunions collectives** en Juin (Brest) et Septembre (Quimper)
- Pays de Dinan : Les sensibilisations AAD réalisées

▶ Les prochaines réunions collectives

- 10 Novembre – REDON
- 8 Décembre – AURAY
- 29 Novembre – LOCMINE
- 2 Mars – RENNES
- Novembre – ST BRIEUC



Nicolas APRIOU
IPRP



Roger DIGUAT
Infirmier

- ▶ **2 réunions collectives de sensibilisation des dirigeants**
(123 structures sollicitées / 29 présentes)
- ▶ La **majorité** des structures présentes **souhaite la mise en œuvre de l'accompagnement proposé**
- ▶ Pour **Morlaix**, les **2 structures** (sur 8) ayant bénéficiées de la sensibilisation des dirigeants **se sont engagées** dans la démarche

▶ La structure

- 95 salariés
- Structure saine d'après le Médecin du travail

▶ 1 Réunion de cadrage avec la Direction

- Renseignement du « questionnaire encadrants »
- 6 sensibilisations/échanges planifiés (groupe de 4 à 10 personnes)
- Choix du sujet de sensibilisation/échanges auprès des intervenant(e)s
- 1 réunion de validation avec la Direction
- Intervention d'une heure en binôme dans le cadre de réunions mensuelles

▶ Retour à la Direction à l'issue des 6 interventions

- D'après les éléments définis au cours des réunions d'échanges

▶ Interviews des salariés ayant des tâches d'encadrement (6 personnes)

- ▶ Octobre 2011 : Démarrage des réflexions dans le cadre d'un **DIUST**
- ▶ Mars à juin 2014 : Réalisation de **l'état des lieux** sur le **risque chimique**
- ▶ Juin 2014 : **Construction** du **module d'information**
- ▶ Décembre 2014 : **Présentation** de la **démarche** aux structures
- ▶ Mars 2015 : Début des **réunions de sensibilisation**
- ▶ Décembre 2016 : **Bilan** de la démarche auprès des structures

- ▶ 8 structures
- ▶ 34 séances de sensibilisation – 330 salariés
- ▶ Séances de sensibilisation de 2 heures dans les locaux des structures
- ▶ Groupe de 8 à 12 personnes
- ▶ Échanges de « bonnes pratiques. »
- ▶ 2 intervenants du SIST

Diaporama

- Pochette de documents
- Echantillons (produits d'entretien,

EPI)

▶ **Dans l'évolution des pratiques...**

« Maintenant, je regarde les étiquettes »

▶ **Dans les actions mise en place par les structures**

- Évolution des DU
- Mise en place d'EPI
- Information des bénéficiaires par les AAD et par le SIST

- ▶ **État des lieux** après les sensibilisations pour **réalisation** d'un **bilan**
- ▶ **Évaluer** l'action et **présenter le bilan** aux structures (décembre 2016)
- ▶ **Réflexions sur la suite du projet :**
 - Élaboration d'une liste de produits types,
 - Réflexion sur les outils de ménage,
 - Formation systématique des nouveaux arrivants (livret d'accueil des nouveaux salariés),
 - Groupe de travail des directeurs



Ludovic CHIRRON
*Chargé de mission Actions
adhérents*

Action collective

« Amélioration des conditions de travail
Dans les métiers de l'aide et du soin à
domicile »

Préventica Rennes



- **1 Union Nationale**
- **85 Unions territoriales tous échelons compris**
- **Union départementale 35 :**
 - 22 services** adhérents intervenants auprès de publics fragilisés
 - 11 SSIAD monoactivités, 7 SPASAD, 3 SAAD, 1 SAAD - SSIAD**
 - 1 100** professionnels (940 ETP) (100 000 niveau national)
 - 10 000 personnes accompagnées**
 - 461 500** journées de SSIAD et d'hospitalisation à domicile
 - 613 850 heures** d'aide et d'accompagnement à domicile

- Etre le lieu de **partage, de réflexion et de définition de stratégies** ou actions collectives (commissions...)
- **Représenter** les intérêts des adhérents auprès des tutelles, assurer la **visibilité** du réseau localement
- **Soutenir et accompagner** les projets des structures adhérentes (programme de modernisation, qualité, Prévention des risques)
- Etre **support de mutualisation et de partenariats** sur les territoires
- (4 salariés - 3,3 ETP)

Les conditions de travail au cœur des préoccupations du réseau UNA

- **Programme de modernisation national (CNSA) :**
En Bretagne, 21 structures engagées dans le **chantier Ressources Humaines**
(janvier 2016 – décembre 2017)
- **Multiples démarches sur le réseau :**
exemple : **participation à l'étude interfédérale** « organisations de travail innovante » branche aide et soins à domicile (Hommes et performance, février 2016, soutien DGE et Etat)
- **En Ille et Vilaine, travail de partenariat avec l'ARACT Bretagne :** Action Fonds d'Amélioration des Conditions de Travail des métiers d'aide et de soins à domicile



Les enjeux du bien être au travail pour le domicile

- **Enjeux règlementaires** : obligations légales de l'employeur et conventions de branche (Convention de branche prévention pénibilité et Convention de branche prévention risques psychosociaux)
- **Enjeux humains (RH)** : absentéisme, difficultés de recrutement, pression sur les plannings (remplacements ...)
- **Enjeux de performance** pour la structure : attractivité du métier, qualité du service rendu, organisation quotidienne, niveau de réactivité dans un contexte concurrentiel.
- **Enjeux sociaux** : altération de la Santé, employabilité des salariés (maintien dans l'emploi)
- **Enjeux macroéconomiques** : Coûts de l'absentéisme pour la collectivité

4 structures positionnées :

	Structure / Service	ETP	Objectifs de départ
1	ASSAD Pays de Redon Réseau UNA Multi activités (35)	93	Prolonger les travaux existants en prévention des risques au domicile au-delà de la <u>construction d 'outils</u> (pas de seuils règlementaire)
2	ASSIA Réseau UNA Multi activités (35)	327	Favoriser la réduction de la sinistralité au sein des structures par des mesures concrètes en lien avec la réalité du travail quotidien
3	Vivons Chez Nous - SSIAD (35)	11	Expérimenter une méthode d'accompagnement et produire des enseignements transférables
4	CSP Guingamp - SAAD (22)	71	

Périmètre de réflexion plutôt porté sur l'organisation du travail, pas seulement sur des postes en particulier

Avancée du projet

Octobre 2015

Groupe de travail
animateurs de démarche

COFIL

Journée de formation
1 jour Formation - Action collective Dirigeants

J1
Sensibilisation à la démarche ergonomique

Etude d'un poste réalisé par chaque personne formée

J2
Restitution des Pré-diagnostic

Validation des hypothèses & formalisation du diagnostic

J3
Restitution des diagnostics

Recherche de solutions et Définition d'un plan d'actions

J4
Appui à la mise en œuvre des actions

Appui à la mise en œuvre des actions, accompagnements individuels

demandes individuelles de chaque structure

Structures (ind.)

Accompagnements Individuels n°1

Accompagnements Individuels n°2

Accompagnements Individuels n°3

Accompagnements Individuels n°4

Accompagnements Individuels n°5

Accompagnements Individuels n°6

Accompagnements Individuels n°7

Accompagnements Individuels n°8



Capitalisation,
transfert :

1/ Enseignements et
retours d'expérience

2/ Module
d'accompagnement
de 8 structures du
réseau en région

Octobre 2016

Capitalisation et transfert

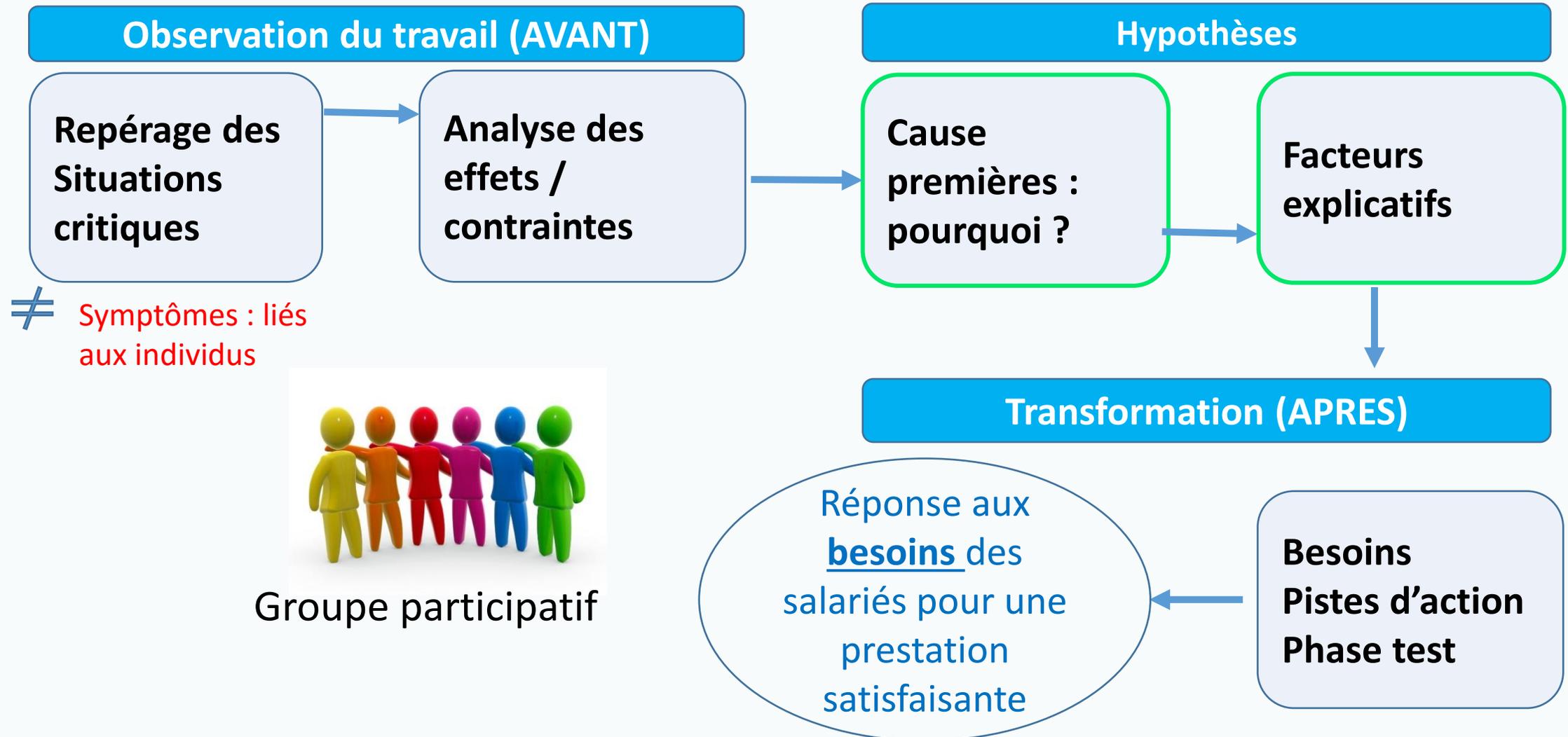
Réunion COFIL INTERNE STRUCTURES

Capitalisation et transfert

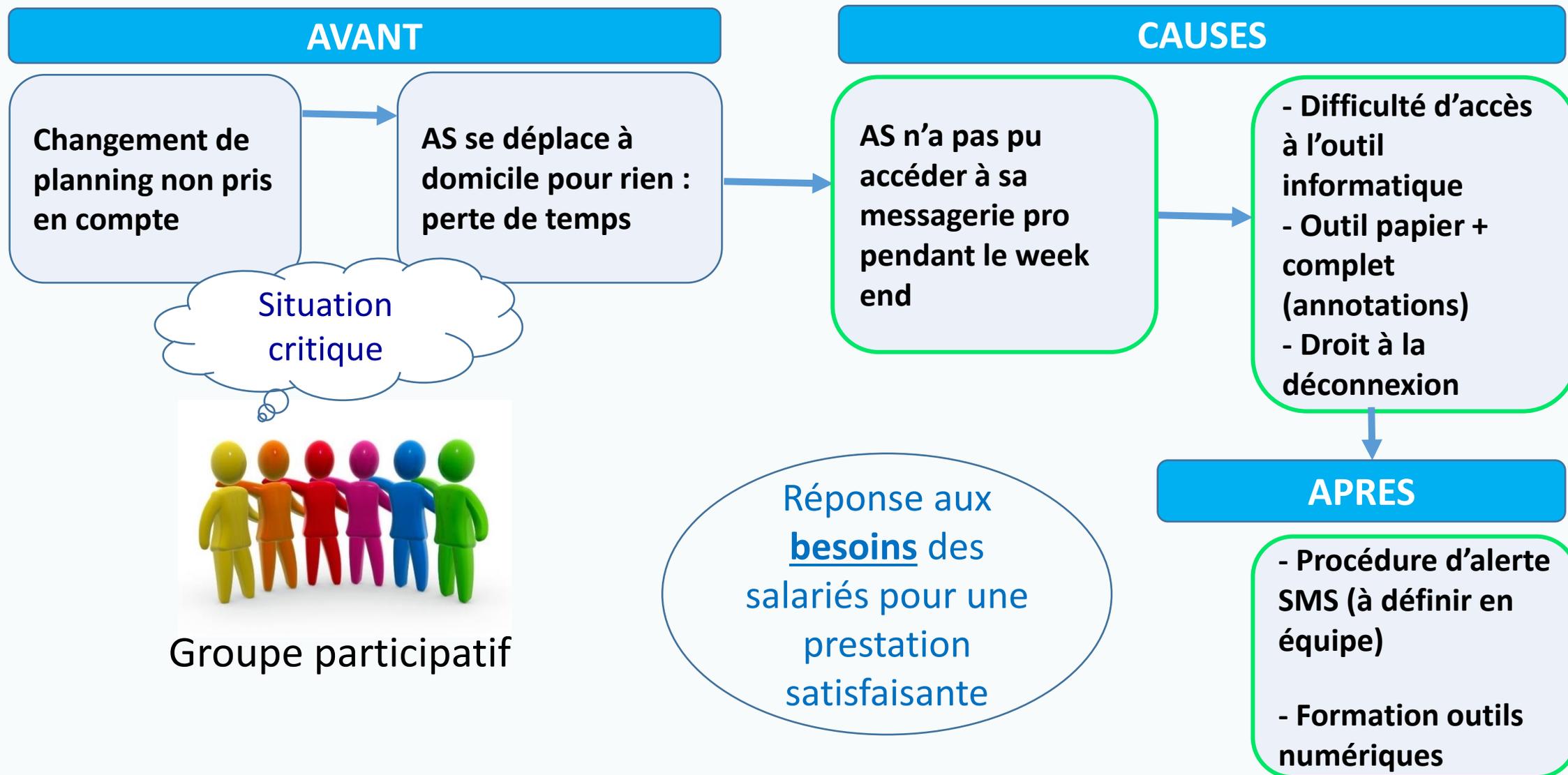
COFIL Final

Méthode d'expérimentation : approche situationnelle

Postulat de départ - **Préventif** : agit sur les causes ≠ **Curatif** : agit sur les symptômes



Méthode d'expérimentation : illustration



Les besoins principaux qui ressortent des plans d'action



Limites de l'intervention

Réévaluer les besoins de l'utilisateur et l'état du domicile

Mise à disposition de matériel adapté chez l'utilisateur

Proposer des packs produits ou matériel payés par l'utilisateur

Gestion des urgences et imprévus

- Améliorer les systèmes d'astreintes
- Former les intervenantes aux situations d'urgence

Qualité d'information du travail prescrit

Systematiser l'usage des fiches de vacation et du cahier de liaison

Flux d'information bureaux et terrain

Créer des rituels d'utilisation des NTIC (SMS) ex: commande de gants

Espaces de transmission et d'échanges

- Structurer les temps d'échange :
- Evolution état de santé du bénéficiaire,
- Prévention niveau usager ET salarié

Mise en place d'indicateurs de suivi

Assurer une traçabilité des mesures mises en place

Evolution des logiciels de planification

Accéder à des informations complètes en un clic. ex : plages vides de l'ensemble des AD sur une journée



Les apports de l'expérimentation au sein des structures

1

Appropriation des fondamentaux de la méthode qui a permis de poser un diagnostic partagé entre salariés : **les aléas et la variabilité font partie du métier**, il s'agit de renforcer la cohésion d'équipe pour y faire face.

2

Prise de conscience que les **symptômes** sont la conséquence d'une **accumulation de situations critiques** vécues par les salariés

3

les solutions proposées peuvent être différentes de celles qui étaient imaginées au départ. **Laisser place à l'innovation par des phases test**

4

Existence de plan d'action avec axes de réorganisation du travail

?

Evolution continue du contexte réglementaire et politique du secteur :

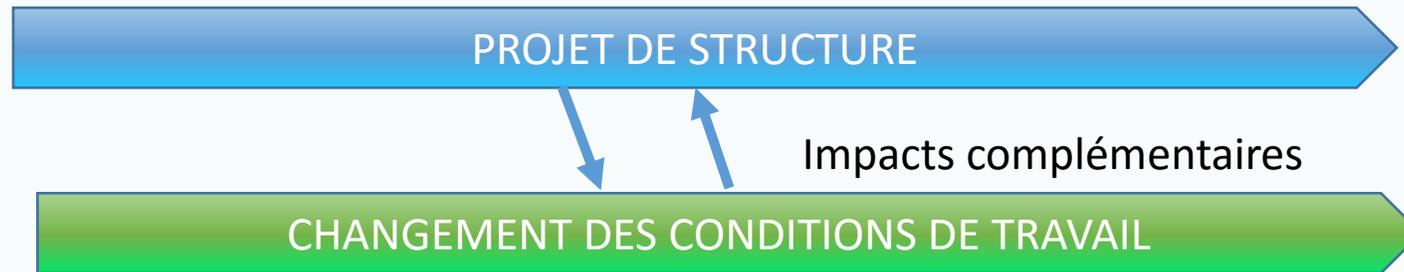
- Loi Adaptation de la Société au Vieillissement : mise en place de SPASAD
- Réorganisations / fusions
- Pression économique, contraintes tarifaires forte

Clés de réussite 1 : volonté de coconstruction

- **Volonté de la Direction** de déployer une culture d'entreprise intégrant la dimension conditions de travail
- Un **groupe projet** dont les **moyens concrets et le calendrier** de projet soient fixés dès le départ
- Démarche participative : **Lancement d'une dynamique d'équipe** entre salariés de terrain et salariés administratifs autour d'un projet
- Une **communication forte** pour accompagner les changements même si ce sont de petits changements
- **Associer les partenaires sociaux** au moments clés de la démarche (Copil etc.)

Clé de réussite 2 : articuler la démarche avec les priorités de la structure

- Ne plus isoler la qualité de vie au travail comme une démarche à part : en cas d'autres démarches impactant l'organisation de la structure, **saisir l'opportunité pour intégrer les conditions de travail dans ces projets de transformation.**



- **Accepter l'idée que bien-être au travail et performance économique ne sont pas forcément contradictoires** (un environnement de travail favorable génère un gain de temps et contribue à la prévention).
- Nécessité de prendre en compte **les impacts pratiques des solutions mises en place** : être conforme aux outils réglementaire qualité, SPASAD.

Clés de réussite 3 : gérer les inquiétudes liées au changement

- Prendre en compte le **contexte local dans le diagnostic de départ** :

Environnement socio-professionnel de la population salariée, historique de transformations de la structure, gouvernance...

...Sans le considérer comme une excuse à ne pas avancer :

- Etre vigilant sur **les effets secondaires de la transformation** : la mise en place d'un outil plus « ergonomique » peut-être perçu comme la remise en cause d'une pratique (manque de reconnaissance).

Les suites de l'action collective

- Transférer la méthode vers d'autres structures UNA de la région
- Transférer les enseignements vers d'autres structures, partenaires,
- Penser les circuits d'information, espaces de régulations, et mises en place d'outils dans le cadre de la **transformation numérique**



- Impacts à identifier
- Leviers de transformation sur les conditions de travail à construire

MERCI DE VOTRE ATTENTION

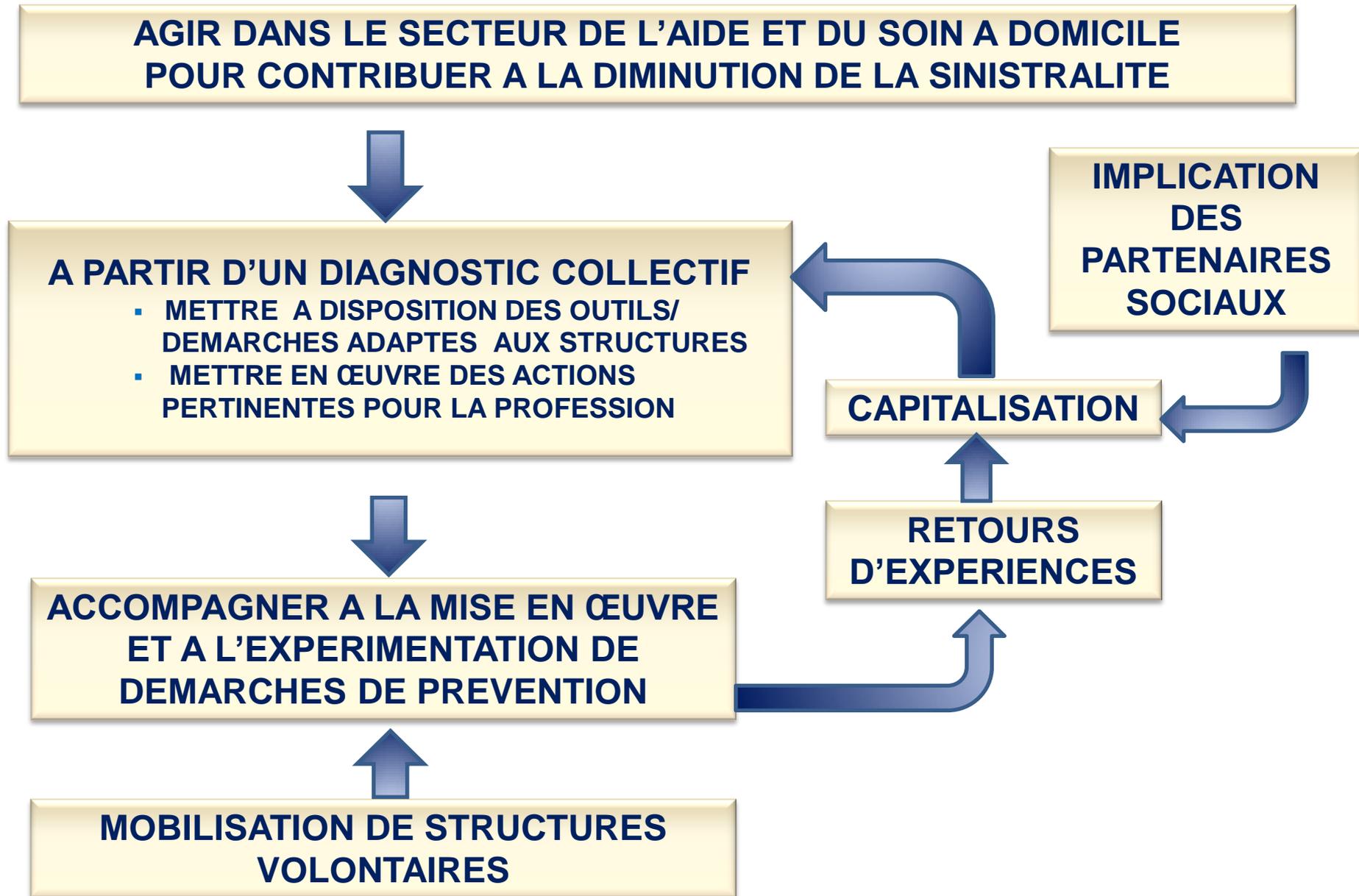
AGIR ENSEMBLE en prévention des risques professionnels

AIDE & SOINS à domicile Plan d'Action Régional

Conférence PREVENTICA – 6 Octobre 2016

P.V. BUSSIERE
Ingénieur-Conseil Carsat Bretagne

A. BAYER
Ergonome Carsat Bretagne



Autour de la connaissance du métier

- Faciliter les relations avec les familles par une meilleure connaissance du rôle de chacun : **réunions publiques, flyer, DVD...**
- Améliorer les connaissances mutuelles des différents acteurs en lien avec le bénéficiaire (aide, soins, hôpitaux, EHPAD...) : **Rencontre de professionnels,...**

Autour de la coordination interne et externe

- Remonter et prendre en compte les savoir-faire et les difficultés des intervenantes : **échanges de pratiques, réunion intervenant/famille/structure, cahier de liaisons...**
- Intégrer les acteurs de l'aide à domicile dans le parcours de prise en charge d'un bénéficiaire pour une meilleure coordination : **médecin coordonnateur, lien avec les équipes hospitalières (embauche ergothérapeute), Financement trimestrielle/annuelle,...**

Autour de l'organisation de la prestation

- Evaluer les besoins et fixer les limites de la prestation : **Visite d'évaluation, visite préalable, souplesse des heures affectées...**
- Intégrer l'évolution de l'état de santé des bénéficiaires : **Remontée des informations, visite d'ajustement,...**
- Organiser la prise en charge et les relations avec les autres intervenants potentiels: **guide de prise en charge des bénéficiaires, ...**

Autour du matériel et de l'environnement de travail

- Avoir le matériel et/ou les produits adaptés à la prestation, au domicile et/ou dans la structure : **cahier des charges tâches/matériel/stockage, visite préalable, collaboration pour aide à l'amélioration du logement**

Autour de l'état de santé des bénéficiaires

- Renforcer les compétences des intervenantes pour mieux comprendre les pathologies : **Formation spécifiques: Alzheimer, SST, techniques d'accompagnement**

...Les suites le 19 janvier
2017

ECHANGES



Madame Le Faucheur,
Directrice Adjointe
Fédération ADMR 35



Monsieur Brisson,
Président UNA 35



Administrateurs

- Monsieur LEBLOND
- Monsieur TIERCIN
- Monsieur LEROUX

AGIR ENSEMBLE en prévention des risques professionnels

MERCI DE VOTRE ATTENTION