

■ Réalisé par Katia Delaval  
avec Damien Larroque et Delphine Vaudoux



- 13. Accompagner sans s'esquinter
- 15. Une qualité de vie à préserver
- 16. Ensemble, on va plus loin
- 18. L'innovation bénéfique aux conditions de travail
- 20. Un lien social renforcé
- 22. Former pour travailler... et protéger
- 24. Fédérer, structurer et harmoniser

# L'aide à domicile

*Manutentions, chutes, accidents de la route... les accidents du travail sont très fréquents dans le secteur de l'aide à domicile. L'analyse des situations de travail, l'organisation du travail, le déploiement d'aides techniques et la formation aux risques professionnels sont autant de leviers pour améliorer les conditions de travail des salariés.*

## Accompagner sans s'esquinter

**PRÈS DE 100** accidents du travail pour 1000 salariés: la sinistralité du secteur de l'aide à domicile est très forte, près de trois fois plus élevée que la moyenne nationale tous secteurs confondus. Un chiffre qui n'a cessé de croître ces dix dernières années. La majorité des accidents sont liés aux manutentions manuelles, aux chutes de plain-pied et de hauteur. La prévention des risques professionnels demeure un sujet délicat dans ce secteur très varié à la fois en termes de structures et d'activités.

« Plus de 8 000 établissements proposent des services d'aide à domicile en France destinés aux personnes âgées ou handicapées », présente Laure Le Douce, ingénieur-conseil à la Cnam. À ces établissements s'ajoutent des structures publiques, des structures de services à la personne (jardinage, ménage, garde d'enfant...), et également de l'emploi direct par des particuliers employeurs. Au total, cela représente 1,4 million de travailleurs, la grande majorité de l'activité étant consacrée à l'aide à la personne.

Principale particularité du secteur de l'aide à domicile: l'activité professionnelle est exercée dans des lieux de vie qui n'ont pas été conçus pour le travail. Les situations rencontrées sont très diverses et spécifiques à chaque domicile: habitat exigu, logement encombré, présence d'animaux, étages, absence de douche, etc. Les besoins des bénéficiaires sont eux aussi multiples: aide au lever, à la toilette, aux courses, entretien du domicile, préparation des repas, accompagnement social... Leur identification est une étape essentielle dans l'organisation des

interventions et chaque situation doit donner lieu à un repérage des risques professionnels. Cette analyse est un prérequis indispensable à la mise en place de mesures de prévention adaptées.

**Les relations humaines occupent une place essentielle dans le quotidien des professionnels du secteur.**



© Cédric Pasquini pour l'INRS/2020

« Chacun de ces outils répond à des besoins précis qui dépendent des capacités motrices et cognitives de la personne aidée et des lieux d'intervention, souligne Carole Gayet, pilote de la thématique aides à la personne à l'INRS. Une formation peut s'avérer nécessaire pour s'en servir en toute sécurité. » « Grâce à un travail conjoint de la Cnam, de l'INRS et des organisations professionnelles du secteur, les intervenants sont de plus en plus sensibilisés aux aides techniques », constate Hélène Lemasson-Godin, directrice des relations sociales et RH réseau à l'Una<sup>1</sup>. « Les dispositifs de financement des projets relatifs à la prévention des risques professionnels et des risques pour les bénéficiaires, pour des aides techniques notamment, ont été simpli- >>>

### Aides techniques et formation

Il peut s'agir autant de la nécessité de l'achat d'outils, d'aides, que de l'aménagement des interventions, la mise en place de formations, ou encore l'organisation des journées des intervenants... Les adaptations possibles sont diverses. Cela peut aller du simple aménagement des lieux – enlever un tapis qui présente un risque de chute, déplacer le mobilier qui gêne lors de l'intervention et oblige le professionnel à des postures contraignantes, etc. – à la mise en place d'équipements plus lourds comme, dans le cas de soins à la personne, des aides à la mobilisation (lit médicalisé, lève-personne, etc.) afin de faciliter les transferts et déplacements des bénéficiaires en perte d'autonomie.

### ZOOM



#### DES ACTIONS CONJOINTES POUR LES AIDANTS ET LES AIDÉS

Ce qui est bénéfique pour l'aidant l'est aussi pour l'aidé. Les chutes à domicile représentent la première cause d'accidents chez les plus de 80 ans et également un risque professionnel important pour les intervenants à domicile. Repérer les sources potentielles d'accidents du travail pour les professionnels agissant dans le cadre de l'adie à domicile et proposer des moyens de les éviter sont donc profitables au maintien de l'autonomie des personnes âgées. C'est dans cet esprit qu'a été lancé le programme national dédié au secteur et piloté par l'Assurance maladie-risques professionnels. L'objectif est double: agir conjointement pour réduire les risques professionnels et favoriser en conséquence le maintien de l'autonomie. « Ce programme est déployé depuis 2019 par l'ensemble des Caisses (Carsat, CGSS et Cramif), précise Laure Le Douce, ingénieur-conseil à la Cnam et référente nationale du programme. Il permet un accompagnement technique des structures d'aide et de soins à domicile volontaires, avec l'aide des conseils départementaux et de l'action sociale des Carsat. » Des aides financières sont également possibles, sous la forme de contrats de prévention, pour les entreprises de moins de 200 salariés.



© Fabrice Dimier pour l'INRS/2020

Les besoins des bénéficiaires sont multiples : aide au lever, à la toilette, aux courses, à l'entretien du domicile, à la préparation des repas, accompagnement social...

fiés, dans le cadre des politiques publiques. Mais ils restent hétérogènes selon les territoires », estime pour sa part Lucie Desarbres, responsable Santé au travail de la fédération Adedom<sup>1</sup>.

Si de plus en plus de professionnels de l'aide à domicile sont sensibilisés aux apports de ces solutions techniques, leur rejet par les bénéficiaires et leur famille reste parfois un frein à leur usage. Ces outils d'aides à la mobilisation médicalisent l'environnement de vie ou renvoient à la notion de handicap : ils peuvent être difficiles à accepter. « Ce sont pourtant des équipements bénéfiques pour tout le monde, souligne Carole Gayet. Pour l'aidant professionnel ou familial, en simplifiant les interventions et en évitant les risques associés aux manutentions, notamment les troubles musculosquelettiques (TMS). Mais aussi pour la personne aidée puisqu'ils ont pour objectif de maintenir son autonomie, voire de lui en redonner. »

Ce message est souvent mieux accepté quand il est porté par un professionnel de santé. Si dans les services polyvalents d'aide et de soins à domicile (Spasad), de tels professionnels peuvent relayer cette parole auprès des bénéficiaires qu'ils suivent, les services

d'aide et d'accompagnement à domicile n'ont pas cette possibilité. Dans les situations les plus délicates, il peut s'avérer nécessaire d'avoir recours à un ergothérapeute. Son rôle est justement d'évaluer les besoins en aides techniques et les réaménagements de l'habitat nécessaires au maintien de l'autonomie du bénéficiaire.

### Manque de temps et stress

Les relations humaines occupent aussi une place essentielle dans le quotidien des professionnels du secteur. « La charge émotionnelle liée aux relations avec les bénéficiaires et leur entourage est importante », explique Carole Gayet. Certains contextes familiaux et sociaux sont parfois difficiles. Les aides à domicile travaillent souvent seuls et sont parfois confrontés à des situations délicates. Créer un collectif avec des temps d'échanges permet de trouver ensemble des solutions à mettre en œuvre pour faciliter le travail et contribue à prévenir les risques psychosociaux.

L'organisation du travail est également un levier important pour réduire les risques professionnels et améliorer la qualité de vie

au travail des intervenants. « Les accidents sont favorisés par le manque de temps ou le stress », souligne Florence Millorit, experte d'assistance conseil à l'INRS. « Pour répondre au besoin, notamment l'accompagnement des personnes handicapées, il y a eu un développement d'interventions en horaires atypiques (tôt le matin, en soirée et le week-end), constate Vololona Andriant, responsable du service qualité à la FNAAFP/CSF<sup>1</sup>. Cette plus grande amplitude horaire d'intervention impacte les conditions de travail de certains intervenants. La planification et l'organisation du travail sont devenues des enjeux importants pour les services d'aides à domicile, qui doivent trouver un équilibre entre les besoins des bénéficiaires et la qualité de vie au travail des salariés. »

Les interventions, plus courtes, se multiplient dans la journée et les déplacements entre les domiciles prennent davantage de temps. Des innovations organisationnelles émergent dans le secteur. En particulier, le modèle Buurtzorg (lire l'encadré p. 16) qui consiste à travailler en équipes très sectorisées et autonomes. « Il est nécessaire d'accompagner ces changements d'organisation, notamment à l'aide de formations, car ils entraînent de nouvelles attritions pour les salariés », souligne Florence Millorit.

Engager une démarche de prévention des risques professionnels permet d'améliorer les conditions de travail des salariés de l'aide à domicile. C'est également un levier déterminant pour recruter et fidéliser des salariés. Car ce secteur fait face à un autre défi : avoir les moyens humains pour répondre à la demande croissante d'accompagnement des personnes vieillissantes, qui représente déjà les deux tiers de l'activité du secteur. Et la demande s'accroît du fait du vieillissement de la population et du souhait de la plupart des Français de rester le plus longtemps possible chez eux, malgré leur perte d'autonomie. ■ K. D.

1. L'Una (Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles), Adedom et la FNAAFP/CSF sont trois organisations professionnelles du secteur de l'aide à domicile. Leurs adhérents sont principalement des associations.



## REPÈRES

### > FORMATIONS

Différentes formations existent pour développer les compétences en prévention des risques professionnels des salariés du secteur :

- prévention des risques liés à l'activité physique dans le secteur sanitaire et médico-social (Prap 2S) ;
- acteur prévention secours – Aide et soin à domicile (APS-ASD) ;
- repérer les risques et intégrer les aides techniques.

En savoir plus : Formation à la prévention des risques professionnels des acteurs du secteur de l'aide et du soin à domicile. ED 7404, INRS. À télécharger sur le site [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

# Une qualité de vie à préserver

Le programme « Aidants-aidés, une qualité de vie à préserver » a vu le jour en 2012 en Aquitaine. Son objectif est de diminuer les accidents à la fois chez les salariés de l'aide à domicile et chez les personnes qu'ils accompagnent.

**Le programme « Aidants-aidés, une qualité de vie à préserver » a été créé en 2012 par la Carsat Aquitaine. En quoi consiste-t-il ?**

**Sandrine Paradis, ingénieur-conseil à la Carsat Aquitaine et pilote du programme.** Ce programme a pour objectif de prévenir les risques au domicile de trois publics : les personnes aidées, leurs proches et les professionnels de l'aide et du soin à domicile. Le logement, qui est un lieu de vie pour les uns et de travail pour les autres, peut présenter des situations à risques d'accidents pour tous, de chutes par exemple. Par ailleurs, plus la personne accompagnée est valide et autonome, moins l'aidant effectue de manutentions, ce qui réduit les accidents du travail associés : c'est en quelque sorte un cercle vertueux. Le dispositif propose un accompagnement technique, méthodologique et financier aux structures d'aide et de soins à domicile, que ce soit des établissements publics, des entreprises privées ou des associations. L'idée est que les solutions choisies soient avantageuses tant pour les bénéficiaires que pour les aides à domicile, pour préserver la qualité de vie de chacun.

**Concrètement, qu'est-ce que ça donne ?**

**S. P.** Les contrôleurs de sécurité

de la Carsat Aquitaine, en association depuis 2019 avec des cabinets d'ergonomie, accompagnent pendant deux ans les établissements qui participent au programme. Plusieurs actions sont menées dans chacun d'entre eux. Tout d'abord, afin d'animer, de cadrer et d'organiser la démarche de prévention des risques professionnels, un référent est nommé au sein de la structure. La formation de l'ensemble des salariés va alors les aider à repérer des risques au domicile, afin de mettre en place des solutions d'aménagement de l'habitat ou des aides techniques selon les besoins identifiés. Dans les cas les plus complexes, le programme prévoit un accompagnement par un spécialiste (ergonome ou ergothérapeute).

**La Carsat travaille avec des partenaires extérieurs sur ce programme ?**

**Pierrick Chaussée, directeur adjoint Maladie, action sociale, risques professionnels de la Carsat Aquitaine de 2010 à 2020.** Le secteur de l'aide à domicile est atypique. Il est essentiellement financé par des fonds publics ou sociaux, notamment par les conseils départementaux. Ce sont eux qui pilotent la politique d'accompagnement des personnes âgées et des personnes handicapées. Ils ont donc un rôle

essentiel dans le fonctionnement et le financement du programme. Nous les avons associés très tôt à ce projet. Le secteur se distingue aussi par la structure des entreprises, essentiellement associatives ou publiques. La mobilisation des partenariats engagés par la Carsat au titre de la politique d'action sociale en faveur des retraités a permis aux préventeurs de rencontrer les bons interlocuteurs et de mieux appréhender l'organisation et les enjeux de ce secteur professionnel.

**Quels résultats avez-vous obtenus avec ce programme ?**

**S. P.** Nous avons testé le programme en 2012, en Dordogne et dans les Landes, puis nous l'avons étendu en 2015 à la Gironde, au Lot et aux Pyrénées-Atlantiques. Environ 450 structures d'aide à domicile sont présentes sur ce territoire et nous en avons accompagné 170 depuis la mise en place du programme. En 2016, l'indice de fréquence des accidents du travail dans les structures que la Carsat Aquitaine a accompagnées était de 82, puis de 76 en 2018. Les services de santé au travail des structures que nous avons suivies nous ont également signalé qu'il n'y avait plus autant de licenciements pour inaptitudes médicales. ■

Propos recueillis par K. D.

## LE PROGRAMME « AIDANTS-AIDÉS » EN SEINE-MARITIME

Trois structures de Seine-Maritime – une association et deux entreprises – participent au programme « Aidants-aidés ». « Il débute par une journée de formation pour les dirigeants aux risques professionnels », explique Thierry Gantois, ingénieur-conseil à la Carsat Normandie et pilote de l'expérimentation. Puis, nous réalisons un diagnostic dans chaque structure qui leur sert de base pour établir un plan d'action. Il porte sur trois axes : l'organisation de la santé et la sécurité, l'accueil des nouveaux embauchés

et la formation et la gestion des compétences. » Des formations spécifiques pour les salariés du terrain sont proposées : le repérage de situations dangereuses et l'utilisation d'aides techniques. Le service Action sociale-retraite et le service Prévention des risques professionnels de la Carsat animent un comité technique auquel les trois structures participent, afin d'échanger sur leurs avancées et les difficultés rencontrées.

# Ensemble, on va plus loin

*Engagée depuis plusieurs années, la démarche de prévention des risques professionnels du Centre intercommunal d'action sociale du Grand Dax se fonde notamment sur l'écoute des auxiliaires de vie. Le programme aidants-aidés de la Carsat Aquitaine va leur permettre d'aller vers un pilotage de la prévention davantage structuré.*

**IL EST PRESQUE MIDI** quand Xavier Zanazzi arrive en voiture devant un pavillon planté au milieu des champs de maïs, à Narrosse. Il s'agit de l'une des vingt communes des Landes bénéficiant des services d'aide à domicile du Centre intercommunal d'action sociale (CIAS) du Grand Dax destinés aux personnes âgées ou en situation de handicap physique ou psychique. L'auxiliaire de vie va passer trois quarts d'heure avec la résidente de la demeure qu'il accompagne depuis quatre ans. Il réchauffe son déjeuner, amené au préalable par le service de portage de repas du CIAS, puis l'aide à manger et, enfin, range la cuisine.

Pour le déplacement de la nonagénéraire entre le salon et la cuisine adjacente, il lui suffit de pousser le fauteuil roulant, dans lequel elle a été transférée le matin par son fils. Pas de manutention compliquée lors de cette intervention. Pas non plus de problème d'encombrement des lieux gênant la mobilisation de l'habitante, ni de tapis qui pourrait exposer le travailleur à une chute. Mais ce n'est pas toujours le cas. Chaque situation de travail est unique.

« J'apprécie l'autonomie de mon métier, mais je sais qu'en cas de problème, je peux faire remonter les difficultés et obtenir de

l'aide », souligne le professionnel. Le smartphone qui équipe tous les auxiliaires de vie du CIAS permet d'accéder aux informations sur les bénéficiaires en scannant un QR code collé à l'entrée de leur domicile. L'appareil permet également de consulter les plannings ou de contacter le responsable de secteur en cas de difficulté.

📱 **Réchauffer les plats et aider les bénéficiaires lors des repas font partie du quotidien des auxiliaires de vie du CIAS.**

Par ailleurs, les six équipes de 20 à 25 auxiliaires de vie du centre se réunissent une fois par mois avec leur responsable de secteur. C'est l'occasion d'échanger sur les difficultés liées à certaines situations de travail : un bénéficiaire acariâtre, une famille qui ne comprend pas la nécessité d'aménager le domicile afin de sécuriser



## CHAQUE SITUATION DE TRAVAIL EST UNIQUE

Toilette, habillage, prise de repas... les tâches effectuées par les aides à domicile du CIAS du Grand Dax sont très variées. Certains gestes peuvent être très techniques, comme les mobilisations des bénéficiaires. Chaque situation est unique. « C'est ce que j'aime dans ce travail », témoigne l'auxiliaire de vie Caroline Ventura. C'est ce qui fait la richesse du métier mais aussi sa complexité. « L'environnement de travail des auxiliaires de vie diffère à chaque prestation, plusieurs fois par jour.

Les aides à domicile doivent se repérer et s'adapter à chaque fois », souligne Aurélie Bouteille, la référente sociale au CIAS. Mais c'est surtout l'approche humaine qui singularise le travail des aides à domicile - chaque bénéficiaire a son histoire, son vécu et son tempérament. « La grande majorité des bénéficiaires sont sympas et reconnaissants de notre travail », apprécie l'auxiliaire de vie Xavier Zanazzi.

les interventions... Il est parfois nécessaire de réfléchir ensemble pour débloquer les situations les plus complexes. Des groupes de parole avec la psychologue du CIAS ont également lieu régulièrement.

### Structurer pour pérenniser

« Développer l'écoute de nos agents a été notre priorité », explique Vincent Benoît, le directeur du CIAS depuis quatre ans. « Nous avons mis en place des groupes de travail en 2017, où chacun peut participer sur la base du volontariat », complète Anne Dupuy, la directrice adjointe. Le premier concernait justement ces situations difficiles au cours desquelles les aides à domicile se sentent démunis. Il a abouti à l'élaboration d'une fiche de signalement. « Elle permet de tracer, quantifier et présenter la situation de manière factuelle. Cela m'aide lors de mes discussions avec les familles, par exemple sur la nécessité de procéder à des aménagements du domicile », apprécie Aurélie Bouteille, la référente sociale au CIAS. « En parallèle, nous avons mis en place une commission pour les cas complexes, afin que la prise de décision soit collégiale », précise Anne Dupuy. « Nous sommes bien écoutés, témoigne Caroline Ventura, aide à domicile au CIAS. Il y a eu beaucoup d'améliorations, notamment sur les conditions de travail. »

Fin 2019, le CIAS décide d'aller plus loin dans sa démarche de prévention en participant au programme « Aidants-aidés, une qualité de vie à préserver » de la Carsat Aquitaine, dont le directeur entend parler par le Conseil

départemental des Landes. « Nous y avons vu une opportunité de structurer notre démarche de prévention afin de la pérenniser », explique-t-il. L'entrée dans le dispositif s'accompagne de la signature d'un contrat de prévention avec la Caisse, un appui technique et financier pour mener à bien la démarche en deux ans. Il permet notamment au CIAS de bénéficier d'un accompagnement par un cabinet de consultants. Le diagnostic initial a mis en évidence des besoins en formation des responsables, des référents et des salariés, afin de développer la culture de prévention au sein de la structure. Par exemple, sur le repérage des risques à domicile ou sur l'utilisation des aides techniques. « Comme nous sommes un service public, nous dépendons d'un

intervenants à domicile du CIAS, sur une durée de trois ans. « Le choix d'une formation en interne, par une personne qui connaît le métier, nous a semblé plus pertinent », explique Anne Dupuy. Et cela contribue à créer une dynamique en santé et sécurité au travail dans le service. »

### Tester avant de déployer

Avec les deux assistantes de prévention que compte le CIAS, cela constituera une petite équipe pour diffuser la prévention des risques professionnels au sein de la structure. « Pour que la démarche soit pérenne, il est essentiel d'avoir au sein de la structure des personnes relais pour l'animer », insiste Laurent Brauner, contrôleur de sécurité à la Carsat Aquitaine. Autres objectifs visés par le pro-

« Nous avons mis en place une commission pour les cas complexes, afin que la prise de décision soit collégiale. »

organisme de formation différent du privé<sup>1</sup> », précise Anne Dupuy. Il a fallu rechercher, et parfois mettre en place, des équivalences de formation afin qu'elles soient en adéquation avec les attentes du référentiel national du réseau prévention.

Une auxiliaire de vie du CIAS va être également formée à l'animation de la démarche. La future animatrice de prévention a déjà suivi la formation Prap 2S et la formation de formateurs « premiers secours ». Il est prévu qu'elle déploie la formation aux « gestes qui sauvent » à l'ensemble des

gramme: faire tester la première année des aides techniques par les intervenants à domicile, afin de limiter les TMS, et déployer celles jugées utiles l'année suivante. Un accompagnement collectif est prévu avec les autres structures d'aide à domicile du département qui suivent le programme, soit 13 établissements publics et 15 ADMR... afin d'échanger sur des solutions testées face à des problèmes bien souvent partagés au sein du secteur. ■ K. D.

1. Parmi les 150 agents du CIAS, la moitié sont des agents de la fonction publique et l'autre moitié au régime général de la Sécurité sociale.

## DIAGNOSTIC DE SITUATIONS COMPLEXES

Le programme « Aidants-aidés, une qualité de vie à préserver » de la Carsat Aquitaine a permis de financer l'accompagnement du CIAS par un ergonome pour une situation complexe, et d'identifier les besoins en aides techniques. Par exemple, une famille était réticente à remplacer le lit conjugal par un lit électrique, qui devenait nécessaire du fait de la détérioration de l'état de santé de la bénéficiaire: les auxiliaires de vie avaient du mal à la lever pour faire sa toilette

le matin. « L'arrivée du médical dans le foyer est parfois difficile à accepter par les proches », souligne Aurélie Bouteille, la référente sociale au CIAS. L'analyse de la situation au domicile par une personne neutre et extérieure a permis de convaincre la famille, alors même que la situation était bloquée depuis plusieurs mois.

ADT 44 (pour Aide à domicile pour tous Loire-Atlantique) a été créée en 1976, et employait alors essentiellement des travailleuses familiales. Geoffroy Verdier, son directeur depuis dix ans, veut dépoussiérer cette structure afin de réduire les risques professionnels et rendre le métier plus attractif.

# L'innovation bénéfique aux conditions de travail

« **J'INTERVIENS** à la fois au domicile de personnes et en habitat inclusif. J'ai trouvé un équilibre qui répond à mes aspirations. Il faut dire qu'ADT 44 essaie toujours, dans la mesure du possible, de satisfaire nos demandes », remarque Sophie Lambert, auxiliaire de vie. Cette attention portée aux salariés fait partie d'un projet plus important, mené par le directeur général de la structure, Geoffroy Verdier.

L'association ADT (pour Aide à domicile pour tous) 44 propose une vaste gamme de services, auprès des familles, des personnes âgées, des enfants, des personnes en situation de handicap... Avec ses 485 salariés, elle intervient sur l'ensemble des communes de la Loire-Atlantique.

« Et comme pour toute structure d'aide à domicile, les TMS font partie des risques professionnels les plus présents », remarque Annie Jacq, contrôleur de sécurité à la Carsat Pays-de-la-Loire. En 2014, ADT 44 est ciblée par la Carsat pour intégrer la démarche TMS Pros visant à réduire les TMS. Le directeur général, dans un premier temps, estime que cette démarche n'est qu'« un

prisme sur les TMS » et qu'il a déjà bien avancé sur la prévention des risques professionnels. Une réponse qui ne satisfait pas Annie Jacq qui le rencontre pour lui présenter la démarche: « C'est vrai qu'ADT 44 faisait déjà pas mal de choses en matière de prévention. Je souhaitais qu'elle structure davantage sa démarche et

l'encadré p. 21). C'est pour cette raison que j'encourage les salariés de terrain à être acteurs de leur planning, de leurs horaires, de leur travail. Ça participe à l'amélioration des conditions de travail. »

La formation constitue son premier levier d'action: les 485 salariés ont tous suivi des formations « gestes et postures ». « Depuis 2017, 9 personnes sont devenues animateurs de prévention et la formation "acteur prévention secours dans l'aide à domicile" est proposée à tous les intervenants. Cela représente, par personne, 4 jours de formation par an, à renouveler tous les deux ans. », indique Jennifer Turquet, la coordinatrice de la marque employeur.

« J'ai proposé aux intervenants à domicile de prendre en main leur planning. »

qu'elle trouve d'autres pistes que la formation pour prévenir les TMS. »

« Nous sommes dans des métiers anciens, apparus après-guerre, comme les "travailleuses familiales", remarque Geoffroy Verdier. Je veux innover, proposer un management plus autonome, s'appuyant sur l'entreprise libérée ou le modèle Buurtzorg (NDLR: lire

## Libérer les énergies

En parallèle, des responsables de secteur sont montés en compétences sur le handicap, les ressources humaines, le soutien aux familles... Et ce, grâce à des formations portant sur le management ou l'évaluation, ou encore en participant à des programmes de l'Una<sup>1</sup> sur le handicap ou l'aide et le soin, ou

## TROUVER SON ÉQUILIBRE

Rares sont les intervenants qui ont choisi d'emblée de travailler dans l'aide à domicile. « Cela ne fait qu'un an et demi que je travaille pour ADT 44. Avant, je travaillais dans le commerce et j'en ai eu assez des objectifs, des chiffres, des marges. Je voulais travailler dans l'humain. J'ai effectué des stages dans des instituts médico-éducatifs, des maisons de retraite, auprès de personnes handicapées... puis je me suis formée, j'ai affiné mes choix et aujourd'hui, je ne regrette rien », raconte Reine

Guilbaud, aide à domicile. « Je travaille à temps partiel, à raison de 130 heures par mois. C'est un choix, cela me permet d'allier vie privée et vie professionnelle, d'autant que j'ai des enfants en bas âge. Je fais pas mal de kilomètres, je vois des situations compliquées, mais on a suivi des formations et on peut s'appuyer sur les cadres d'ADT 44 ou la psychologue. Et puis, j'alterne des interventions à domicile et des interventions chez Ker'Age, en habitat inclusif. Ça me convient. »



© Fabrice Dimier pour l'INRS/2020

d'autres partenaires sur la protection de l'enfance. « Si un intervenant se trouve confronté à une situation complexe, comme une personne vieillissante en situation de handicap ou un enfant présentant des troubles autistiques, je suis à l'écoute. J'accompagne la responsable de secteur et l'intervenant dans leur réflexion sur l'attitude professionnelle, les savoir-faire, les savoir-être. Sans oublier aussi l'écoute de la personne, de l'enfant et de ses parents, dans l'expression de leurs besoins et de ce qui est acceptable pour eux », remarque Pélagie Binet, cadre spécialisée handicap et habitat inclusif. Une double compétence qui lui permet d'intervenir sur la coordination opérationnelle des habitats inclusifs et de soutenir les responsables de secteurs dans l'accompagnement de leurs équipes auprès de personnes en situation de handicap. Depuis deux ans, le directeur général a lancé le projet

📷 Joël Bonneau, aide à domicile, est amené à effectuer des tâches très différentes au cours de ses journées d'intervention. Il bénéficie d'une voiture d'ADT 44 car il fait partie des gros rouleurs. Grâce à son planning sur son smartphone, en cas d'imprévu, il est immédiatement en contact avec le bénéficiaire et sa responsable.

« Libérons nos énergies » : « J'ai proposé aux intervenants à domicile de prendre en main leur planning. » Chacun est doté d'un smartphone qui lui donne le planning en temps réel. « C'est plutôt bien, reconnaît Joël Bonneau, aide à domicile. On badge en arrivant au domicile, on a accès au planning, on est tenu au courant des modifications. » Ce jour-là, il arrive chez M. B. un peu avant l'heure pour nous présenter son intervention. « C'est un monsieur qui souffre d'une légère déficience intellectuelle, décrit-il, qu'il faut accompagner pour certaines tâches comme les courses, le ménage... il faut aussi s'assurer de son hygiène, l'accompagner lors de sorties. »

### Une fiche par bénéficiaire

Ce lundi, le planning de Joël est plutôt chargé, période de vacances oblige. Il a commencé à 8h30 et est intervenu dans la matinée auprès de trois personnes. À 13h, il arrive chez M. B. pour l'accompagner dans une grande surface afin d'échanger un produit, puis passer une partie de l'après-midi chez son frère. Il a ensuite deux interventions d'une heure. « Je termine à 18h, mais c'est parce que je fais des remplacements en ce moment. Si je dois décaler une intervention, j'ai le planning. Je suis en contact avec ma responsable de secteur ou le bénéficiaire. Si je rencontre des difficultés, j'en parle à ma responsable et à la psychologue du travail. »

Sur le smartphone, une fiche présente chaque bénéficiaire, les tâches à effectuer, le logement, les équipements, les personnes à contacter, l'environnement fami-

lial. « C'est la responsable de secteur qui remplit la fiche. Ensuite, chacun de nous a la possibilité de l'enrichir, c'est pratique », explique Sophie Lambert.

Le risque routier est un autre sujet important dans ces métiers où il faut se déplacer d'un domicile à l'autre, et surtout respecter les horaires. « Je dois y aller, s'excuse d'ailleurs Reine Guilbaud, aide à domicile, en quittant l'habitat inclusif où elle intervient ce jour-là. J'ai 40 minutes de trajet pour aller chez un frère et une sœur en situation de handicap. » Elle parcourt plus de 1200 km par mois pour son travail et fait partie des intervenants bénéficiant d'une voiture de service hybride à boîte automatique : « J'en suis ravie, d'autant que nous n'avons pas à avancer l'essence. »

Seul petit bémol, ce n'est pas une voiture de fonction. « Mais on y réfléchit », remarque le directeur général qui a déjà acheté 93 véhicules pour les plus gros rouleurs. Le dernier baromètre social a d'ailleurs mis en évidence que les salariés avaient le sentiment de faire moins de kilomètres, d'avoir moins de coupures dans la journée et de mieux concilier vie familiale et professionnelle.

Après deux ans, « Libérons nos énergies » a-t-il eu une incidence sur certains indicateurs comme l'absentéisme ? « Oui et non, reconnaît le directeur général. Nous avons toujours autant de jours d'absence, mais moins d'absences de courtes durées. C'est le signe d'un meilleur management. » Toujours est-il qu'ADT 44 a aussi bien avancé dans la démarche TMS Pros, en validant la dernière étape. ■ D. V.

1. Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles.

## HABITAT INCLUSIF

Ker'Age est un ensemble de huit studios situés au dernier étage de l'Ehpad Saint-Joseph, à Nantes. Il accueille des travailleurs d'Esat à la retraite, éligibles à la prestation de compensation du handicap (PCH) qui louent chacun un logement et ont accès à des espaces collectifs. En mutualisant leur PCH, ils bénéficient de la présence d'un accompagnant ADT 44 10h/jour, pour aider à la préparation des repas, à l'entretien du linge, aux sorties... « Nous sommes bien au domicile des personnes, insiste

Annie Jacq. Mais ces locaux sont aménagés, bénéficient de matériel adapté pour le ménage notamment, et des aides techniques installées si nécessaire. De plus, la durée des interventions des salariés d'ADT 44 est longue, ce qui leur permet de faire des heures sans courir d'un domicile à l'autre. C'est particulièrement intéressant. D'ailleurs, ça a tendance à se développer. » « Quand une personne devient trop dépendante, nous en discutons avec la famille qui peut alors demander une place en Ehpad », remarque Sophie Lambert.



# Un lien social renforcé

*Agence d'aide à domicile de l'agglomération de Rouen, Azaé a mis en place une nouvelle organisation afin d'offrir de meilleures conditions de travail à ses salariés. Avec l'aide de la Carsat Normandie, l'entreprise développe également l'utilisation des aides techniques.*

« **JE ME SUIS RENDU COMPTE** que je gérais beaucoup d'insatisfaction. Celle des salariés comme celle des bénéficiaires. » Tel est le constat que Séverine Coge-Klein, gérante de l'agence Azaé de Rouen, a fait quelques années après sa création. L'entreprise et ses 140 salariés proposent des services d'aide à domicile sur les 80 communes de l'agglomération. Séverine Coge-

Klein cherche alors comment changer les choses et se penche sur des organisations alternatives du travail. En 2018, elle s'inspire du modèle Buurtzorg pour mettre une nouvelle organisation en place, avec des équipes autonomes, très sectorisées, composées de 6 à 10 salariés exerçant la même activité. Les salariés accèdent au planning grâce à leur téléphone pro-

📺 **L'auxiliaire de vie suit principalement huit bénéficiaires : des personnes âgées, auxquelles s'ajoutent des personnes qu'elle voit occasionnellement lors des remplacements de ses collègues.**

fessionnel, et s'organisent au sein de leur équipe lorsqu'un collègue a besoin d'être remplacé. L'équipe administrative continue à aider les collaborateurs de terrain, « *notamment pour vérifier qu'ils respectent les durées de travail légales, les temps de pause...* », précise Aurélie Quéné, assistante de gestion. Ou s'il faut faire appel à une autre équipe d'un secteur proche, pour les remplacements non pourvus au sein de l'équipe. « *Les remplacements sont aujourd'hui beaucoup plus simples et moins stressants pour l'équipe administrative* », souligne Séverine Coge-Klein. « *Nous sommes davantage dans l'échange avec les salariés de terrain. C'est plus intéressant pour tout le monde* », constate Aurélie Quéné.

Deux ans après sa mise en place, la gérante peut déjà dresser un bilan positif. « *Les arrêts de travail de courte durée ont diminué de 25%*, souligne-t-elle. *Et il y a moins de turn-over.* » Un atout certain dans un secteur qui peine à recruter. « *Cette organisation permet d'économiser en coûts de fonctionnement et de réduire les temps non facturables liés aux déplacements entre les domiciles, car les équipes sont davantage sectorisées qu'avant*, explique-t-elle. *Les bénéficiaires réalisés ont pu être investis dans la revalorisation des salaires, la montée en compétences, la formation et la création de temps d'échange au sein des équipes.* »

## Les bénéfices du confinement

Autre bénéfice de la nouvelle organisation de travail: l'entreprise semble s'adapter plus facilement en cas de crise. Cela a été le cas notamment lors du confinement



© Gaëlle Kerbaol/INRS/2020

## AIDE À LA MANUTENTION : OBTENIR LES ÉQUIPEMENTS

« *Quand il y a des équipements au domicile pour ne pas se faire mal au dos, je les utilise, c'est fait pour ça* », explique Valérie Neuville. Chez un bénéficiaire, elle utilise un verticalisateur pour le transférer de son lit vers son fauteuil. Chez un autre, elle se sert d'un lève-malade : elle a dû faire la démonstration de son fonctionnement au fils de celui-ci pour le rassurer. Car il faut parfois convaincre le bénéficiaire ou sa famille d'installer de tels équipements. « *Il m'est arrivé une fois que*

*la famille d'un bénéficiaire refuse d'installer un lit médicalisé, se souvient-elle. Dans ce cas-là, on fait remonter l'information à l'agence. Et le lit a été installé le lendemain.* » L'auxiliaire de vie compte par ailleurs sur le drap de glisse prévu dans le kit d'aides techniques pour l'aider à déplacer un centenaire qui a perdu en mobilité.

🚲 Les vélos électriques, loués pour suppléer les transports en commun pendant le confinement, ont été conservés.



© Gael Kerbaol/INRS/2020

lié à l'épidémie de Covid-19. « Nous n'avons gardé que les services essentiels, c'est-à-dire ceux destinés aux bénéficiaires âgés et handicapés, explique la gérante. Cela représente les trois quarts de notre activité. » Les équipes se sont organisées entre elles. De son côté, la gérante a organisé des services de garde d'enfants pour les salariés qui en avaient besoin, le temps que les aides à domicile soient considérés comme personnel prioritaire pour l'accès aux crèches et aux écoles.

Et comme les transports publics se sont interrompus pendant un temps, la gérante a fait appel à un service de location de vélos électriques pour les salariés non véhiculés... et cela a beaucoup plu, au point que le système a été conservé : « C'est plus rapide pour aller chez les bénéficiaires. Et je suis beaucoup moins fatiguée en fin de journée », apprécie Valérie Neuville, auxiliaire de vie depuis 2015. Elle utilisait auparavant un vélo pliable et les transports en commun.

Les changements ne se sont pas tous faits sans difficulté. « Il a fallu rassurer, se souvient Séverine

Coge-Klein. L'équipe administrative avait peur de ne plus avoir assez de travail. » Quelques salariés ont préféré partir. « L'idée ne me plaisait pas et j'ai pensé arrêter, reconnaît Valérie Neuville. J'ai l'habitude de travailler seule. Madame Coge-Klein m'a convaincue d'essayer. Au final, je ne regrette pas : on fait moins de kilomètres et on s'organise entre nous. On a aussi davantage de flexibilité pour notre vie personnelle. Et l'équipe administrative est là pour nous aider. » Elle rencontre désormais les autres membres de l'équipe dans des réunions d'échanges, une à deux fois par mois. « On ne se connaissait pas avant et aujourd'hui il nous arrive de nous retrouver hors du travail », apprécie-t-elle.

L'auxiliaire de vie suit principalement huit bénéficiaires : des personnes âgées, sans compter ceux qu'elle voit occasionnellement lors des remplacements de ses collègues. Elle réalise des tâches variées, en fonction des besoins identifiés dans le plan d'aide établi par l'assistante sociale du département : ménage, préparation de repas, toilette, habillage...

« J'ai besoin qu'elle m'aide à entrer et sortir de la douche, explique Gisèle, 96 ans, une de ses bénéficiaires. Mon fils, qui travaille dans le bâtiment, n'a pas pu construire une douche à l'italienne à cause du sous-sol. »

### Diagnostic et plan de prévention

À ce domicile, Valérie Neuville n'a pas besoin d'équipement ou d'aide technique car la bénéficiaire est encore très mobile. Mais il lui arrive d'y avoir recours dans d'autres situations de travail. « Le déploiement d'aides techniques constitue justement le principal axe d'amélioration identifié pour l'entreprise Azaé », explique Laurent Lecoindre, contrôleur de sécurité à la Carsat Normandie.

L'entreprise s'est portée volontaire en 2018 pour participer au programme « Aidants-aînés » proposé par la Carsat Normandie (lire l'encadré page p. 16). « Dans ce cadre, nous avons réalisé avec l'agence Azaé un diagnostic sur la prévention des risques professionnels et établi un plan d'action, précise le contrôleur de sécurité. Le contrat de prévention que nous avons signé avec l'entreprise cette année apporte une aide financière pour l'achat de ces aides techniques et pour réaliser des formations à leur utilité. » Les salariés de terrain ont été associés à la démarche pour déterminer le contenu des kits. L'ergothérapeute du Conseil départemental est venu présenter les différentes aides techniques et leurs bénéfices. Une partie des équipements est arrivée et les formations à leur utilisation sont actuellement déployées auprès des aides à domicile. Objectif : former l'ensemble des salariés en un an. ■ K. D.

## LE MODÈLE BUURTZORG SE DÉVELOPPE

Buurtzorg ou comment révolutionner le monde de l'aide à domicile. Buurtzorg, c'est d'abord le nom d'une entreprise néerlandaise, créée en 2006 par Jos de Blok, ancien infirmier puis cadre dans une grosse entreprise du secteur. Aujourd'hui, c'est le nom d'une méthode adoptée par de plus en plus d'entreprises du soin à domicile en France. Le principe est simple : des équipes intervenantes de proximité, sectorisées, qui travaillent en totale autonomie et reliées entre elles au niveau de la structure centrale, le plus souvent

par un système d'échanges informatique. Ce modèle a connu un franc succès aux Pays-Bas puisque l'entreprise représente aujourd'hui 70 % du marché des soins à domicile batave, avec plus de 10 000 infirmiers dispensant des soins quotidiens à 65 000 patients. Reconnu comme bénéfique tant pour les aidants que pour les aidés, le modèle Buurtzorg est actuellement actif dans 24 pays à travers le monde. Objectif : replacer l'humain au centre du soin.

# Former pour travailler.. et protéger

*Unicéa Services, entreprise familiale d'aide à domicile basée à Romorantin dans la région Centre-Val-de-Loire, mise sur la formation pour recruter et fidéliser ses salariés, mais aussi pour faire progresser la prévention des risques professionnels. Avec la création de la société MCFE2S, elle se donne les moyens de ses ambitions.*



© Philippe Castano pour l'INRS/2020

**C'EST EN 2010**, à Romorantin, en Sologne, que Romain Marsias fonde Unicéa Services, société de prestations de bricolage et de jardinage. Mais le carnet de commandes ne se remplit pas assez vite. Le dirigeant décide alors de faire évoluer l'entreprise vers le secteur de l'aide à domicile. Un choix payant puisqu'il emploie aujourd'hui 40 salariés qui assistent des personnes âgées ou handicapées dans les gestes de la vie courante, l'entretien de leur logement et leurs déplacements. Mais recruter et fidéliser les collaborateurs demeure un sérieux point d'achoppement.

« *Le métier est exigeant, physiquement et moralement. Le turn-over dans notre secteur d'activité est élevé, constate Romain Marsias. Ces dernières années, de nombreux auxiliaires de vie expérimentés se retirent du marché pour prendre leur retraite ou parce qu'ils sont usés. L'embaucher de professionnels formés est devenue rude.* » Ces difficultés de recrutement sont à l'origine de la création en 2016 de MCFE2S, organisme national dont Sophie Landrin, la mère de Romain, prend les rênes. « *Nous proposons aux*

*personnes non qualifiées que nous engageons chez Unicéa Services un parcours d'apprentissage global au métier d'aide à domicile* », indique-t-elle. Objectif : leur permettre d'acquérir les connaissances et les bonnes pratiques afin d'exercer leur activité le plus efficacement sans s'abîmer physiquement et psychologiquement.

Pour comprendre les tenants et les aboutissants de la profession, les stagiaires bénéficient de formations en ligne et en présentiel. Le temps se partage entre la salle de classe pour l'enseignement théorique et la reconstitution d'un appartement pour les travaux pratiques. « *Il y a une chambre, une cuisine, une salle de bains et un débarras. Ce dernier est volontairement un peu en fouillis pour correspondre à la réalité des domiciles* », explique Sophie Landrin. Et la salle de bain exiguë ne possède pas de douche. Car dans la vraie vie, tout n'est pas parfait.

## Ne pas faire seul ses premiers pas

Dans la chambre, les futurs auxiliaires de vie se familiarisent avec les équipements et aides tech-

## REMPLAÇANTES

Pour faire face aux imprévus, Unicéa Services a créé deux postes d'aides à domicile itinérantes. Celles-ci prennent le relais, au pied levé, de leurs collègues ne pouvant se rendre chez les bénéficiaires (maladie, panne de voiture...). « *C'est rassurant d'arriver le matin et de savoir qu'en cas de problème, nous pouvons compter sur les itinérantes, confirme Orlane Lhonore, coordinatrice de secteur. Avant, c'était la panique. Il fallait prévenir le client, trouver une remplaçante... Maintenant, le stress a disparu.* »

Pour occuper ces postes, il fallait des personnes volontaires et capables de prendre en charge toutes les prestations.

« *En compensation du travail dans l'urgence et des kilomètres parcourus, le salaire a été réévalué, précise Sophie Landrin. Nous ne savions pas au départ si cette stratégie serait rentable. Je peux vous dire aujourd'hui que nos itinérantes sont occupées à temps plein et qu'au vu des avantages, le jeu en vaut la chandelle.* »



© Philippe Costano pour l'INRS / 2020

niques comme le lit médicalisé, le drap de glisse ou le lève-personne. Si auparavant, pour les besoins des exercices, un stagiaire jouait le bénéficiaire, aujourd'hui Lili-Rose a repris le rôle. Sous ce sobriquet d'actrice hollywoodienne se cache un mannequin articulé de plus de 50 kilos permettant aux stagiaires d'apprendre à manipuler les corps sans faire mal et sans se faire mal. « La formation aborde le savoir-faire du métier mais également les risques auxquels il expose, souligne Patricia Brousse, contrôleuse de sécurité à la Carsat Centre-Val-de-Loire. Ceux liés au port de charge et aux postures pénibles, bien sûr, mais aussi ceux associés à l'utilisation de produits d'entretien. »

Les stagiaires apprennent ainsi à repérer les situations dangereuses présentes dans les habitations. Ils sont d'ailleurs encouragés à les signaler pour pouvoir y remédier en acquérant du matériel ou en se rapprochant de la famille du client lorsque les solutions résident dans le réaménagement du domicile, par exemple.

Dernière étape du parcours de formation : une semaine de tutorat avec une collègue expérimentée. « Les cursus pour devenir aide à domicile sont bien trop souvent uniquement théoriques et ne pré-

📺 Dans l'appartement reconstitué, les stagiaires se familiarisent avec les équipements et les aides techniques. Un mannequin réaliste et articulé leur permet d'apprendre à accompagner les déplacements en sécurité pour les bénéficiaires comme pour eux-mêmes.

parent pas assez à la réalité du terrain, affirme Sophie Landrin. Pousser les nouveaux directement dans le grand bain, c'est prendre le risque de les voir abandonner rapidement. »

« J'aurais aimé être préparée comme je le fais avec mes collègues, confirme Adeline Petat, auxiliaire de vie mais également tutrice. Je me souviens m'être sentie assez démunie lorsque je me suis retrouvée pour la première fois devant un vieux monsieur à qui je devais faire une toilette. » Outre le tutorat initial, les employés qui ressentent le besoin d'une remise à niveau sur certains aspects du travail peuvent demander à repartir sur le terrain en binôme. Les tuteurs partagent avec les responsables leurs connaissances des limites et des points forts de leurs collègues, ce qui permet d'affecter certaines missions aux personnes les plus qualifiées pour

« J'aurais aimé être préparée comme je le fais avec mes collègues. »

les remplir et faire monter en compétences les autres. Ce qui signifie moins de stress pour tous. Face au succès de ce dispositif, le nombre de tuteurs passera prochainement de deux à quatre.

### Connaître ses limites d'intervention

Avec ce parcours de formation, la direction cherche aussi à transmettre l'idée que l'aide à la personne est un vrai métier, afin

de revaloriser les salariés à leurs propres yeux. Ils ne sont pas là pour donner un coup de main, ce sont des professionnels avec un savoir-faire. Et il y a des règles. « Il ne faut pas accepter de continuer à travailler après avoir débadgé car, en cas d'accident, le travailleur n'est plus couvert, tient à souligner Romain Marsias. Cela peut paraître un peu dur, mais la bonne marche à suivre consiste à dire au patient d'appeler nos services pour obtenir ce dont il a besoin. » Cette prudence doit aussi être celle de la direction qui doit être vigilante et interpellé le bénéficiaire ou sa famille si les conditions au domicile ne sont pas suffisantes pour garantir la sécurité de son personnel. Si la famille n'accepte pas un lit médicalisé par exemple. « J'ai connu une structure qui, avant de dire stop, a eu quatre accidents du travail de salariés qui aidaient une personne en surpoids à se lever et à se coucher sans aide technique, relate, consternée, Patricia Brousse. Il ne faut surtout pas en arriver là. »

Écoutés et valorisés, les salariés d'Unicéa Services s'investissent. « Nous l'avons constaté au moment du confinement lié à la Covid-19. Pas un seul arrêt de travail, raconte Romain Marsias. S'appuyer sur la formation et la prévention des risques pour fidéliser les salariés, ça marche. » En témoigne la réduction du turnover dans l'entreprise. « Certaines structures d'aide à la personne estiment que former leurs employés est une perte de temps et d'argent car ils ne restent pas suffisamment longtemps dans l'entreprise. Mais c'est tout l'inverse ! Les salariés restent, car ils ne pas formés », conclut Patricia Brousse. ■ D. L.

## NON BINAIRE

Baptisé Lili-Rose par les stagiaires de MCFE2S, le mannequin avec lequel les stagiaires s'entraînent à manipuler les corps est anatomiquement réaliste. Ses organes génitaux féminins peuvent être remplacés par un sexe masculin permettant d'apprendre les gestes d'une toilette sur une femme et un homme. Détail qui pourrait sembler trivial mais qui a son importance, le pénis factice peut être mis en érection. « On en parle librement, on explique comment réagir. Ça dédramatise cette situation délicate qui peut être mal vécue si on n'y est pas préparé », explique Adeline Petat, auxiliaire de vie.

## AIDES DE LA CARSAT CENTRE-VAL-DE-LOIRE

La Carsat Centre-Val-de-Loire a soutenu Unicéa Services en finançant la formation de 24 salariés aux risques professionnels et à l'utilisation des aides techniques. Unicéa Services a également bénéficié de financements pour acquérir des tablettes, des kits d'aides techniques...



Marie-Noëlle Hatton-Couval aide à la préparation du déjeuner d'une bénéficiaire.

© Philippe Costano pour l'INRS/2020

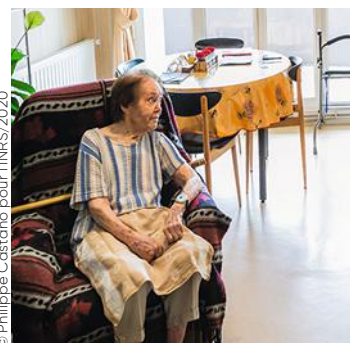
## Fédérer, structurer et harmoniser

Le réseau ADMR des Vosges est constitué de 37 associations locales, d'une association départementale et d'une fédération. Ces 39 structures, toutes autonomes, proposent des services d'aide à domicile sur l'ensemble du département. La fédération ADMR pilote et harmonise la prévention des risques professionnels des 880 salariés. La Carsat Nord-Est les a accompagnées dans cette démarche.

À 11h30, après avoir garé sa voiture à proximité du bâtiment de quatre étages, Marie-Noëlle Hatton-Couval accède par l'ascenseur au domicile de Paule, 95 ans. Sa tenue de travail enfilée, l'auxiliaire de vie réchauffe le déjeuner préparé par un traiteur local. Anciennement salariée dans la restauration, elle porte une attention particulière à la présentation des plats avant de les apporter sur un plateau. Tout en lui donnant son repas, elle discute avec Paule. Celle-ci bénéficie des services de l'association ADMR

d'Épinal depuis huit ans, mais ces trois dernières années, la fréquence des visites a augmenté. « Depuis que Paule a fait une chute et ne peut plus utiliser son poignet », précise Marie-Noëlle Hatton-Couval. Ils sont actuellement cinq salariés à se relayer pour l'assister 7 jours sur 7, toute l'année, dans les gestes qu'elle ne peut plus faire seule: la toilette, l'habillage, la préparation des repas, le ménage. « Et aussi l'accompagner pour une balade, à ses rendez-vous médicaux, ou jouer au scrabble ou aux cartes

avec elle », ajoute la salariée. La nonagénaire a encore toute sa tête, se lève et se déplace seule, éventuellement à l'aide d'une canne ou d'un déambulateur. Il n'a donc pas été nécessaire d'équiper son domicile en aides techniques particulières, à l'exception d'un siège de douche. Le trois-pièces est lumineux, spacieux et bien rangé. Rien ne traîne au sol, aucun obstacle n'entravera le bon déroulement de l'intervention. « Étant l'intervenante attitrée, je passe quatre fois par jour, 5 jours



© Philippe Costano pour l'INRS/2020

### L'ADMR EN FRANCE

■ L'ADMR est un réseau associatif national composé de 92 fédérations départementales. Il propose des services à la personne de la naissance à la fin de vie dans quatre domaines: services et soins aux seniors, accompagnement du handicap, enfance et parentalité, entretien du domicile. Dès sa création en 1945, l'ADMR a développé un modèle

associant clients, bénévoles et salariés permettant de remplir plusieurs missions: développer le lien social, créer des emplois et répondre aux besoins de tous.

- 2700 associations locales
- 94 375 salariés
- 96 000 bénévoles
- 720 000 clients

sur 7. En plus de ces quatre visites, je réalise entre cinq et six interventions en moyenne dans la journée », précise l'auxiliaire de vie, qui opère sur le secteur urbain et résidentiel d'Épinal et alentours, chez des personnes âgées ou handicapées. « Notre travail permet de rester chez elles, souligne-t-elle. Chaque bénéficiaire a son caractère, mais je n'ai jamais eu de problème à m'adapter. Nous agissons avec diplomatie car nous sommes au domicile de la personne accompagnée. » Les lieux d'intervention sont aussi très variés... le tout menant à une multitude de situations de travail pour les aides à domicile de l'association ADMR d'Épinal.

Il s'agit de l'une des 37 associations locales du réseau ADMR des Vosges (lire l'encadré page précédente), chacune étant sur une zone

risques professionnels une priorité, en embauchant une responsable QHSE, Céline Duclet. Celle-ci a débuté par une démarche d'harmonisation des pratiques au sein des 39 structures. Chaque association est en effet administrée et gérée par une équipe de bénévoles. « La fédération ADMR joue un rôle de conseil et d'accompagnement auprès des associations », précise Céline Ambert, responsable RH de la fédération.

### Conseil et accompagnement

« J'ai rédigé un document unique d'évaluation des risques professionnels [DUERP] commun et un plan d'action pour l'ensemble des associations, explique Céline Duclet. Une fois par an, dans chaque association, un groupe de travail composé du président de

et des relais essentiels de proximité dans cette démarche. « Ils ont suivi la formation de trois jours proposée par la Carsat pour mettre en œuvre et animer les actions de prévention des risques au sein de structures d'aide à domicile », précise Florence Ung.

L'évaluation des risques au domicile est un levier important pour prévenir les deux principaux risques professionnels identifiés par les associations, à savoir les chutes et les TMS liés à la manutention. « En 2016, nous avons envisagé de faire faire une évaluation exhaustive des risques dès la première visite au domicile des personnes accompagnées réalisée par les bénévoles lors de la constitution du dossier de prestation », se souvient Florence Ung. Cependant, par manque de temps lors du démarrage de la prise en charge, l'idée a malheureusement été abandonnée. « Le bénévole ne renseigne que la partie la plus visible des risques: un tapis qui constitue un risque de chute, des accès difficiles, un éclairage insuffisant..., détaille Céline Duclet. Cette fiche d'évaluation, qui a été formalisée en 2018, reste ensuite dans le cahier de liaison plusieurs semaines afin d'être complétée par les salariés au cours des premières interventions. »

Fin 2017, au sein de chaque association, des réunions ont été organisées afin d'aborder la prévention des risques professionnels et ainsi sensibiliser les salariés et les bénévoles. « C'est l'opportunité de faire remonter les difficultés de terrain », explique Céline Duclet. « L'ensemble des actions menées par la fédération a permis de diffuser une culture de prévention des risques professionnels au sein de toutes les associations », apprécie Florence Ung. ■ K. D.

## « L'évaluation des risques au domicile est un levier important pour prévenir les chutes et les TMS liés à la manutention. »

géographique. Ensemble, elles couvrent tout le département. Les 776 salariés d'intervention assistent principalement des personnes en perte d'autonomie, du fait de leur âge ou d'un handicap, « des activités particulièrement accidentogènes, qui présentent notamment des risques de troubles musculo-squelettiques [TMS] et de chutes », note Florence Ung, contrôleur de sécurité de la Carsat Nord-Est. En 2016, la direction de l'ADMR des Vosges a fait de la qualité de ses services et de la prévention des

l'association, du secrétaire fédéral et de salariés réactualise le DUERP. Par ailleurs, un comité de pilotage fédéral, qui se réunit trois fois par an, a été mis en place il y a trois ans afin de gérer la prévention des risques professionnels en faisant un point régulier avec les présidents des structures: suivi des indicateurs de sinistralité, analyse des accidents du travail significatifs, etc. » Pour accompagner les associations au quotidien, quatre encadrants de secteur, salariés de la fédération, constituent des appuis

### QUELQUES OUTILS POUR LA PRÉVENTION DES RISQUES

- Outil d'évaluation des risques professionnels. Aide à domicile. Outil INRS n°68
- Prévenir les risques professionnels dans les métiers de l'aide à domicile. Un guide de bonnes pratiques pour les aides à domicile. ED 7404, INRS.
- Prévenir les risques professionnels dans les métiers de l'aide à domicile. Un guide de bonnes pratiques pour les aides à domicile. ED 4198, INRS.

- Les aides techniques : nettoyer ou désinfecter ? Soins et aide à la personne. ED 6375, INRS.
- TutoPrév' - Aide à la personne à domicile et en établissement. TutoPrév' accueil. INRS, 2020
- Aide à domicile. Repérer et prévenir les risques professionnels à domicile. Livret d'accompagnement. ED 4299, INRS.

Téléchargeables sur le site [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)