

Le Journal des RPS

Une collaboration entre la Carsat Midi-Pyrénées et le Groupe des Intervenants partenaires en prévention des RPS

Quels risques psychosociaux pour les professionnels du secteur de l'aide à domicile ?

Numéro 9
1^{er} semestre 2018

Identifier et prévenir les risques dans le secteur de l'aide à domicile, quelles spécificités ?

Le secteur de l'aide à domicile est marqué par plusieurs singularités qui peuvent être autant de sources de risques :

- les salariés de terrain sont en majorité des salariées précaires, peu diplômées et à temps partiel ;
- ils ont à répondre à des injonctions de leur hiérarchie, des usagers (à la souffrance desquels il faut se confronter) mais aussi des familles de ceux-ci ;
- des métiers exigeant une grande polyvalence (allant de réaliser le repassage, la cuisine, nettoyer, gérer les médicaments...);
- les salariées sont souvent isolées,, d'où l'absence de collectif de travail ;
- les risques domestiques des usagers peuvent être des risques professionnels des salariées ;
- des Instances Représentatives du Personnel (IRP) limitées dans leurs capacités à aller sur le terrain ;
- des charges de travail importantes (pression temporelle) entrant en conflit avec l'éthique relationnelle (prendre soin des usagers).



Une action de formation / action ciblée sur le management

Quatre structures d'aide à domicile se sont engagées dans une démarche de prévention des RPS, avec le soutien financier de la Carsat Midi-Pyrénées (Aide Financière Simplifiée) et de leur fédération, UNA. L'objectif, être accompagnés dans la construction de leur diagnostic RPS et d'un plan d'action réaliste. Les enseignements ont été mutualisés et diffusés auprès des structures adhérentes.

UNA a ensuite développé une action de formation/prévention des RPS auprès de l'encadrement de structures adhérentes volontaires. La mutualisation des données issues des 4 structures a constitué la base de la formation, pour les directeurs et les responsables de secteur.

Un travail sur des situations propres à l'encadrement

- ✓ Des « situations problèmes » prioritaires communes liées :
- Aux interruptions de tâches : (devoir « passer du coq à l'âne » sans avoir de prise sur les événements pour anticiper) à la multiplication des aléas et des urgences.
- A l'adéquation entre moyens et responsabilités, avec une insuffisance perçue de moyens pour remplir les objectifs assignés (ex : réactualisation des prestations) et des reports de tâches qui vont ensuite impacter le sens de l'action ou le système.

- Au questionnement sur les moyens de faciliter le positionnement des acteurs dans des collectifs spatialement éclatés qui parfois se connaissent peu.

- ✓ Des ressources pour soutenir des équipes : la reconnaissance de leur travail dans ce secteur peu valorisé est mobilisée au quotidien par les managers pour agir sur leurs situations et sur celles des professionnels encadrés.

Un plan d'action « management »

Les groupes ont travaillé sur la gestion de la charge de travail des responsables de secteur et des directeurs, les rôles de chacun, la délégation, le suivi des RPS. Ils ont défini des objectifs et des moyens réalistes sur les thématiques ciblées. Les participants ont également retenu une action plus adaptée à leur structure, compte tenu de ses caractéristiques, de son histoire.

Parole de Pascale Freigneaux, Accent ergonomie, et Béatrice Ciaïa Squadra consultants.

A DOMICILE SERVICES engage des actions d'amélioration de son organisation et de la qualité de vie au travail.

L'encadrement lance une démarche de prévention des RPS en 2017 pour apporter des réponses face aux difficultés et besoins exprimés par le personnel dans la réalisation de leur activité. L'accompagnement du cabinet Cap Expérience (avec l'aide financière simplifiée de la Carsat) permet de lancer une première phase de diagnostic auprès de tout le personnel dans le cadre d'entretiens collectifs et d'engager une réflexion avec les responsables sur leur organisation et leur mode de management.

Le diagnostic est suivi d'un véritable engagement des responsables sur la poursuite ou la mise en œuvre d'actions co-construites avec le personnel.

- Mise en place d'une référente/interlocutrice pour chaque usager ;
- Temps de doubleur sur les situations le nécessitant ou tutorat ;
- Mise en place du cahier de liaison chez l'usager élaboré par des salariés et l'encadrement ;
- Mise en place de fiches de mission avec les salariés et mise à jour en sous-groupe d'intervenants pour un même usager ;

- Nouvelles réunions (discussion et partage d'expérience) sur des thématiques choisies par les salariés (fin de vie, maladie d'Alzheimer, limites professionnelles...) en petit groupe ;
- Développement des parcours avec des formations (pathologies mentales), VAE ;
- Intervention d'une psychologue pour les salariés confrontés à la maladie, au décès... en groupe de parole ou sur RDV individuel.

En parallèle, plusieurs réunions ont porté sur l'organisation du travail des responsables pour trouver des solutions face à l'hyper sollicitation et la multi-activité à leur niveau. Cette réflexion sur la base d'une analyse et d'outils simples pour identifier leurs activités, les besoins en planification, les niveaux de délégation, les modes de relation et les équilibres à tenir avec le personnel vient aider les managers et mettre en avant le rôle clé qu'ils ont à jouer dans la prévention des RPS.

Parole de Catherine Brun, psychologue du travail et ergonome, Cap Expérience et Cécile Dhumes, psychologue du travail.

Mme Beffre et Mr Chacun, responsable d'A DOM services : « Cette démarche de prévention RPS a permis de prendre en considération les difficultés du terrain et d'avoir une réflexion collective bénéfique à tous ».

Idées reçues

« L'aide à domicile : un travail simple et sans pression ! »
Non, lorsqu'on fait de l'aide à domicile, on est souvent amené à répondre à des sollicitations multiples : répondre aux exigences de la personne aidée, du ou des soignant(s) qui l'accompagnent, de l'entourage familial, voire même du voisinage... Rester dans le cadre des missions définies par l'association n'est pas toujours facile... Au même titre que pour les autres sociétés de service, les salariés du secteur de l'aide à domicile sont soumis à des contraintes qui peuvent être génératrices de stress avec un effet néfaste pour la santé.

« Au domicile des particuliers on ne peut pas faire de prévention ! »
Faux, la mise en œuvre d'une démarche de prévention est tout à fait possible. Lors de la phase de préparation et d'organisation, il est nécessaire de bien prendre en compte les spécificités du secteur de manière à s'y adapter (anticiper l'organisation des entretiens individuels ou collectifs, favoriser les temps de réunion déjà existants par exemple.)

« Dans l'aide à domicile, il y a davantage de risque physique que psychique ! »
Non, ces 2 risques sont liés. Il est aujourd'hui démontré que la tension psychologique augmente le risque d'apparition des troubles musculo squelettiques (TMS) par exemple. Prévenir les RPS, c'est travailler sur la santé au sens large.

« L'aide est plus une vocation qu'un métier ! »
Même si travailler dans ce secteur peut répondre à certaines valeurs, être soumis, dans la durée, à une certaine pression (exigences des bénéficiaires, charge de travail, problématique de conciliation de la vie professionnelle et personnelle...) engendre du stress et du mal-être chez ces salariés.



Pour approfondir

- Bonnes pratiques de prévention des risques ED 6148 <http://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6148/ed6148.pdf>
- Formez-vous ! découvrez notre offre de formation sur notre site www.carsat-mp.fr / rubrique entreprises / améliorer vos conditions de travail
- La Carsat Midi-Pyrénées a financé des démarches de prévention des RPS en 2017 dans ce secteur, tenez-vous informé(e) de prochaines aides sur notre site <https://www.carsat-mp.fr>