



# SERVICES D'AIDE À LA PERSONNE

**INVESTIR LA PRÉVENTION :**

**10 conseils  
pour structurer  
votre démarche**

---

## **Recueil de conseils et bonnes pratiques issu de travaux de groupes menés entre mars et mai 2017, complétés lors des rencontres organisées en novembre et décembre 2017 pour l'ensemble des services.**

### ***Nous remercions l'ensemble des services et partenaires impliqués notamment pour les institutions :***

*ARACT Auvergne Rhône-Alpes - M<sup>me</sup> Duquesne*

*Conseil Départemental Allier - M<sup>mes</sup> André-Fauconnier, Dubois, Soares-Pradat, Picherit*

*Conseil Départemental Puy-de-Dôme - M<sup>mes</sup> Baladier & Escuret*

*Directe Unité Territoriale Allier - M<sup>me</sup> Pereira*

### ***et pour leur participation active et leur partage d'expérience, les structures et fédérations :***

*AADCSA - M<sup>me</sup> Henry et M. Bernier*

*Adessadomicile Allier - M. Durand*

*ADMR 43 M<sup>mes</sup> Fournerie, Achard et M. Rocchiccioli*

*ARAMIS - M<sup>mes</sup> Dutreuve & Copier*

*ASED - M. Tyssandier*

*AVT Thiers - M<sup>me</sup> Da Silva*

*CCAS Clermont-Ferrand - M<sup>me</sup> Georges & Boned*

*Dom'Services Plus - M<sup>me</sup> Bouchy*

*Siad Riom Limagne - M<sup>me</sup> Berthui*

*UNA - M<sup>mes</sup> Jolivet & Billon, MM. Collay & Melot*

*Val de Cher Services - M. Raynaud*

*Vivre à Domicile - M<sup>me</sup> Mailly*

## SOMMAIRE

- 1. Prévenir les risques professionnels** **P4**
- 2. Prévenir la perte d'autonomie** **P6**
- 3. Mener une action collective de prévention** **P8**
- 4. Allier qualité, bien-être et équilibre financier** **P10**
- 5. Le recrutement** **P12**
- 6. L'intégration et la GPEC** **P14**
- 7. La formation continue** **P16**
- 8. Les échanges au sein du service** **P18**
- 9. Les bons interlocuteurs pour avoir des financements et des accompagnements** **P20**
- 10. Innover, sortir du cadre...** **P22**
  - . Annexes - fiche référent prévention  
fiche projet
  - . Contacts

# 1 PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS

**Les indicateurs en matière de sinistralité accidents du travail et maladies professionnelles dans les services d'aide à la personne** (indice de fréquence proche de 100 pour 1 000 salariés, soit trois fois plus que la moyenne, et taux de gravité de 3,4) **mettent en évidence les difficultés à développer une culture prévention efficace et durable.**

Une récente étude de l'Insee (juillet 2016) rappelle que le vieillissement de la population se traduit par l'allongement de l'espérance de vie et s'amplifie avec l'arrivée des générations du "baby boom" parmi les seniors. A compter de 2030, la croissance du nombre de personnes âgées dépendantes va s'accroître avec une population des plus de 85 ans qui entrera dans les grands âges de la dépendance.

Autre enjeu sociétal majeur combiné au vieillissement naturel, l'allongement de la durée de vie au travail.

Force est de constater un absentéisme lié notamment à l'usure professionnelle qui impacte les organisations du travail. S'y ajoute une problématique de recrutement qui rend difficile les remplacements et l'intégration de nouveaux salariés dans un contexte de besoin croissant, conséquence du vieillissement démographique.

La Prévention des Risques Professionnels, en mesure d'agir sur les conditions de travail, constitue une orientation majeure pour appréhender cette problématique.

# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?



## Identifiez les ressources mobilisables dans la structure

Tout salarié peut contribuer à la mise en place d'une démarche de prévention des risques et participer à la mise en œuvre des actions. Les missions doivent être claires et formalisées à travers des lettres de cadrage. La définition des rôles et missions est l'occasion de faire un point :

- sur les compétences existantes grâce à l'expérience et le savoir-faire des salariés,
- sur les compétences à développer éventuellement.

## Structurez votre politique de prévention (voir en annexe la "fiche référent prévention")

Le rôle d'acteur de la prévention se joue à tous les niveaux, depuis la direction à l'intervenant en passant par l'encadrement. Le jeu d'acteurs est incontournable dans la démarche de prévention.

Dans ce cadre, désignez :

- un pilote pour initier et manager la démarche,
- un animateur ou référent prévention pour l'animer et construire le plan d'action en lien avec le plan d'aide
- et enfin les intervenants au domicile comme "auxiliaires" de la prévention pour appliquer les mesures et faire remonter les résultats et les éventuelles difficultés.

## Utilisez les outils d'aide au repérage des risques

La grille de repérage ED4298 peut vous aider à obtenir des informations sur le champ des conditions de travail et à identifier des facteurs de risques pouvant générer des problèmes de sécurité et des atteintes à la santé. En complément, vous pouvez exploiter la grille d'évaluation des contraintes permettant d'identifier des difficultés d'ordre organisationnel et psychosocial.

(Contact auprès de la Carsat Auvergne ou voir le site [www.prevention-domicile.fr](http://www.prevention-domicile.fr)\*)

## Communiquez avec les structures évaluatrices

Une expérimentation récente a mis en évidence l'importance d'échanger avec les évaluateurs de besoins à domicile sur des informations relatives aux futures conditions d'interventions chez les bénéficiaires. Le rôle des évaluateurs est primordial dans la phase de repérage des risques y compris pour l'intervenant.

Il s'agit donc de mettre en place un protocole de communication pour obtenir des informations le plus amont possible afin de pouvoir mettre en place les mesures de prévention correspondantes à la situation. Dans cette perspective, la grille de repérage ED 4298 ou la nouvelle grille SIREVA des Caisses de Retraite peuvent être utilisées comme vecteur de communication.

\* Pour prévenir les risques professionnels au domicile des particuliers, le site [www.prevention-domicile.fr](http://www.prevention-domicile.fr) a été créé par la Direction Générale des Entreprises (DGE), l'Assurance Maladie Risques professionnels et l'INRS en partenariat avec le Groupe IRCHEM, groupe de protection sociale des emplois de la famille. Il s'adresse aux acteurs des métiers des services à la personne : intervenants à domicile, salariés d'une structure ou d'un particulier employeur, coordonnateurs de secteur, responsables de structure, particuliers employeurs, futurs embauchés ou employeurs... quelle que soit leur activité (garde d'enfant, entretien du logement, assistance aux personnes âgées ou aux personnes handicapées).

# 2 PRÉVENIR LA PERTE D'AUTONOMIE

L'autonomie englobe plusieurs niveaux de la personne : le corps et sa dimension biologique, l'individu et sa dimension fonctionnelle et l'être social en interaction avec son environnement. L'âge est un facteur d'accélération d'inégalités sociales et de santé qui entraînent un risque accru de perte d'autonomie. C'est pourquoi, la loi d'Adaptation de la Société au Vieillissement a mis l'accent sur la prévention et l'anticipation : *"Il s'agit d'une loi d'adaptation au vieillissement, et non pas seulement d'une loi sur l'accompagnement de la perte d'autonomie. Prévenir et repérer les facteurs de risque est essentiel et permettra de proposer, chaque fois que nécessaire, des programmes de prévention adaptés et de faciliter le recours aux aides techniques".<sup>1</sup>*

La prévention est dès lors multifactorielle : elle concerne aussi bien les capacités cognitives (parole, mémoire, jeux, gestion administrative...), les capacités physiques (activité, postures, équilibre, perte musculaire...), l'alimentation, l'habitat, la mobilité, le lien social et affectif... Des parcours de prévention de la personne retraitée peuvent ainsi traiter par étapes plusieurs de ces dimensions.

« Cette politique nationale de prévention, qu'elle soit primaire - tout au long de la vie -, secondaire - face à l'apparition des premiers signes de fragilité -, voire tertiaire - pour prévenir l'aggravation de la perte d'autonomie - doit être globale. Elle s'adresse à tous, et en particulier à tous les âgés, quel que soit leur niveau de perte d'autonomie, qu'ils soient ou non bénéficiaires de l'APA. Tous les acteurs du médico-social sont bien sûr appelés à se mobiliser.<sup>1</sup> »

*Pour prévenir, il faut pouvoir repérer les fragilités et accompagner la personne.*

« L'autonomie est un capital que nous avons à gérer du mieux possible tout au long de notre vie. Un exercice physique régulier, une alimentation adaptée et un lien social structuré sont déterminants et contribuent à préserver l'autonomie, en particulier au cours de l'avancée en âge. (...) Ces stratégies englobent désormais, en amont de la perte d'autonomie, le repérage précoce de la fragilité chez les personnes âgées, repérage qui a pour objectif d'identifier les déterminants de la fragilité et d'agir sur ces déterminants afin de retarder la dépendance dite "évitable" et de prévenir la survenue d'événements défavorables. La fragilité apparaît comme un état potentiellement réversible mais cette réversibilité n'est, en règle générale, pas spontanée et nécessite le plus souvent des interventions<sup>2</sup> »

**Les Services d'Aide à la Personne, forts de leur présence de proximité et de leurs compétences dans l'aide et l'accompagnement à domicile, doivent inscrire le repérage des fragilités et l'accompagnement à la prévention de la perte d'autonomie comme des points élémentaires de leur offre de service.**

<sup>1</sup> Extraits du Rapport annexé à la Loi d'Adaptation de la Société au Vieillissement du 28/12/2015

<sup>2</sup> Extraits du Plan national d'Action de prévention de la perte d'autonomie - Pr Aquino - 09/2015

# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Comprendre les déterminants de l'autonomie et l'importance du lien Social et leurs conséquences sur les équipes du domicile

Voir le portail dédié à la préservation de l'autonomie des Caisses nationale de retraite et de Santé publique France :

<http://www.pourbienvieillir.fr/>

où vous trouverez des informations d'experts, des témoignages, des vidéos, des conseils, des tests...

C'est le site de référence de la prévention. Il est complémentaire et partenaire du site de la CNSA :

<http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>

## Promouvoir un habitat adapté et sécurisé

Pour repérer spécifiquement les fragilités liées à l'habitat, tout savoir sur les risques domestiques, découvrir des méthodes pour sécuriser et adapter le logement :

<http://www.mieuxvivresonlogement.fr/>

<http://www.jamenagemonlogement.fr/>

Afin de minimiser les risques liés au logement, il est utile de :

- favoriser l'adaptation du logement
- faciliter la mobilité résidentielle
- informer sur les alternatives résidentielles (résidence autonomie, marpa, habitat regroupé...)

## Se former pour repérer les fragilités

- La Carsat propose de reprendre et déployer une formation "prévention santé pour les intervenants à domicile" qui les aide à développer de bons réflexes dans leurs pratiques professionnelles. (contact : S. Dubosson)
- Les Espaces Ressources Aides à Domicile (ERAD) du Puy-de-Dôme proposent différentes formations adaptées aux problématiques du secteur.
- Le CNFPT déploie une formation de repérage des fragilités pour les nouveaux SPASAD dans le Puy-de-Dôme.

# 3 MENER UNE ACTION COLLECTIVE DE PRÉVENTION

Avec l'évolution de la démographie, et du secteur de l'aide à la personne, l'ouverture des SAP sur les actions collectives de prévention est un levier majeur à ne pas négliger :

- pour attirer une nouvelle clientèle
- pour fidéliser la clientèle habituelle en diversifiant l'offre de service
- pour améliorer l'image interne et externe
- pour diversifier les activités, et proposer aux professionnel(le)s des temps de travail moins pénibles physiquement
- pour intéresser de futur(e)s salarié(e)s qui ont des attentes de plus de polyvalence dans leur métier
- pour renouveler les relations aidants /aidés en renforçant les temps de partage et de convivialité

La loi ASV précise clairement que c'est une voie à développer, puisqu'elle permet aux Conférences des Financeurs de financer ces actions.

Les Caisses de retraite encouragent totalement ce mouvement, puisqu'il va dans le sens d'une offre de service et d'accompagnement des GIR "autonomes" privilégiant la prévention de la perte d'autonomie plutôt que la prise en charge.

Bien sûr, introduire une telle évolution ne se fait pas d'un claquement de doigts, mais entre faire, faire faire, faire avec, faire comme, faire ensemble...  
Il y a plusieurs chemins !



# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Construire un programme annuel de prévention santé adapté aux possibilités de la structure

Exemple de programme :

*Une conférence ou réunion d'information de présentation au public du programme annuel de septembre à juin.*

*Une action à l'automne (atelier santé, sorties culturelles...).*

*Une action au printemps (atelier mémoire, sorties culturelles...).*

Voir espace prévention senior de Val de Cher services :

<http://www.valdecherservices.fr/activites/ateliers-prevention-seniors>

## Savoir quelles actions de prévention sont organisées sur les territoires

Les associations locales (clubs des aînés, clubs de sport...) proposent une multitude d'animations. Il existe des actions dites de prévention portées par les institutions et construites sur la base de référentiels avec des experts médicaux et psychosociaux, avec des garanties de sérieux, de qualité, et d'étude d'impact sur les comportements.

Pour en trouver, contacter les Clic ou MDA/ relais gérontologiques, consulter les sites des départements, des communes, des mutuelles et des Caisses de retraite :

<http://www.pourbienvieillir.fr/trouver-un-atelier>  
<https://www.arsept-auvergne.fr/>

Vous constatez des zones blanches ?

Saisissez la Conférence des Financeurs de la prévention de votre département qui pourra renforcer son action dans ces zones.

## Se lancer dans l'organisation d'une action collective de prévention

Voir l'espace pro du site :

<http://www.pourbienvieillir.fr>

où vous trouverez toutes les ressources utiles, des guides, des kits, des formations... pour vous aider à monter un projet.

Sollicitez votre fédération pour connaître les expériences qui ont bien fonctionné ailleurs, les méthodes employées...

Consulter le référentiel des actions de prévention des Caisses de retraite.

Si vous le souhaitez, sollicitez un partenariat pour former un salarié à animer l'un des ateliers proposés sur votre territoire.

## Se regrouper ou déléguer

Vous ne vous sentez pas de vous lancer tout de suite, vous n'avez pas les ressources. Qu'à cela ne tienne : contactez la fédération, le Clic, ou les autres SAP, pour voir s'il n'est pas possible de vous adosser à un autre projet, de vous appuyer sur leurs compétences pour monter le projet avec vous ?

En 2018, la Carsat soutient financièrement les clic pour qu'ils accompagnent vos projets de développement d'actions collectives : contactez-les !

## S'appuyer sur les dispositifs existants

Mis en place par l'ANCV et soutenu par la Carsat, le programme "Seniors en vacances" permet d'organiser des séjours à coûts réduits pour des groupes de seniors et/ou d'aidants, avec un impact démontré sur le bien-être et le lien social. Devenez partenaire en vous proposant "porteur de projet" comme l'AVT de Thiers ! [http : //www.ancv.com/seniors-en-vacances](http://www.ancv.com/seniors-en-vacances) Contact : Sonia Gharbi - [sgharbi@ancv.fr](mailto:sgharbi@ancv.fr)

# 4

## ALLIER QUALITÉ, BIEN-ÊTRE ET ÉQUILIBRE FINANCIER



# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Investir dans les actions collectives de prévention en direction des usagers, pourquoi ne pas y avoir pensé plus tôt ?

- Elles sont finançables par la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie.
- Pour les aides à domicile qui peuvent s'y associer, c'est une mission moins exigeante sur le plan physique et enrichissante humainement.  
E. Achard, ADMR 43 : *"On a vraiment ressenti les bienfaits pour nos salariées, qui se découvrent de nouvelles compétences et en sont fières"*
- C'est une offre de service complémentaire qui valorise le service auprès du public.
- C'est un axe fortement encouragé par les Caisses de retraite dans la diversification des plans d'aide des Gir 5/6.

## Investir aujourd'hui pour économiser demain

Témoignage d'une directrice de structure : *"Organiser les remplacements pendant les formations, c'est compliqué mais cela permet aux personnels de progresser, d'échanger et d'être mieux ensuite, c'est indispensable d'investir sur ces temps de formation"*.

Le taux de cotisation AT/MP baissera si la situation s'améliore (3,30 % aujourd'hui).

## Anticiper pour s'adapter

- Utiliser l'évaluation interne pour intégrer votre démarche de prévention.
- Identifier les indicateurs RH et santé susceptibles d'aider l'anticipation de l'usure professionnelle (en lien avec le DUERP).
- Faire un état des lieux de l'existant et de l'usage réel des outils (fiches de poste, entretiens annuels, entretiens professionnels, plan de formation, intégration des nouveaux embauchés) pour définir les marges de progrès (ex : intégrer des questions sur l'usure professionnelle dans l'entretien professionnel).
- Actualiser les fiches de postes pour clarifier le rôle de chacun et identifier les interactions entre métiers.
- Favoriser l'échange de pratique RH entre établissements d'un même territoire pour contribuer à la construction de solutions collectives.

# 5 LE RECRUTEMENT

**Les difficultés de recrutement sont notoires dans le secteur de l'aide à la personne : des métiers difficiles, peu valorisés, des orientations inadaptées de Pôle emploi... Elles sont évoquées régulièrement dans nos territoires, avec une acuité très forte dans la période des remplacements des congés d'été.**

À noter :

Le département du Puy-de-Dôme engage avec l'URIOPSS des travaux pour la mise en œuvre d'une "filiale service à la personne" associant tous les acteurs qui ont un rôle pour agir sur cette question (Académie, CCI, OPCA, Services et Fédérations, Dirrecte, Région...).



# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Multiplier les approches du recrutement

- Pour les métiers ne nécessitant pas de diplôme : recrutement par simulation avec la méthode Pôle emploi ou à inventer au sein de la structure ou des fédérations (*mise en situation de repassage / entretien du logement...*)
- Le dispositif Pôle emploi : PMSMP (*Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel*) permet de réaliser une immersion tutorée pendant 1 mois  
<http://www.pole-emploi.fr/candidat/realiser-une-immersion-professionnelle-entreprise-@/article.jspz?id=81296>
- Organiser des salons emploi de l'aide à domicile par bassin d'emploi en réunissant tous les acteurs
- La branche va déployer avec Pôle Emploi le dispositif de "Préparation Opérationnelle à l'Emploi individuelle (POE I)" qui permet la mise en place d'une formation de préparation à cette prise de poste, avec un financement collectif de 400 heures.

## Miser sur l'insertion professionnelle, témoignages

- L'AADCSA recrute des personnels formés par l'association d'insertion LASERO3 : déjà 14 etp intégrées par ce biais !
- D'expériences menées avec l'École de la 2<sup>ème</sup> chance ou les chantiers d'insertion, il est possible pour P. Da Silva de l'AVT de faciliter l'insertion professionnelle de personnes qui auraient la motivation mais ne sont pas sûrs de leurs capacités, en travaillant leur mise en confiance tout au long d'un parcours : parrainage par l'employeur puis un professionnel de terrain

formateur Praps / ateliers culinaires pour fédérer l'équipe / co-développement avec des jeux de rôle / enrôlement dans des équipes volantes avec des plannings fixes...

- L'ADMR 43 participe au recrutement de candidats à la formation d'AES avec promesse d'embauche dans le cadre du CAREED (Contrat d'aide et de retour à l'emploi durable).

## Quand l'union fait la force pour recruter/remplacer

Exemples :

**Une convention passée entre plusieurs services du territoire et Pôle Emploi/Mission Locale**, des réunions thématiques de recrutement faites à plusieurs avec un diaporama construit en commun, présenté aux candidates pré-sélectionnées dans le vivier. Des conseillers dédiés au secteur obtenus auprès de Pôle Emploi.

**Pourquoi ne pas organiser un "pool de remplacement"** géré par un groupement d'employeurs avec la possibilité de solliciter des financements de la région ? Le temps hors mission pourrait être utilisé pour du tutorat tant en matière de professionnalisation que sur la sensibilisation à la prévention (risques pros et domestiques).

**Réfléchir à se "partager" des salariés entre structures** pour pouvoir proposer des temps pleins, un contrat par structure (ex : lundi à mercredi matin pour une structure et mercredi après-midi à vendredi pour une autre).

# 6 L'INTÉGRATION ET LA GPEC

**Certaines personnes abandonnent très vite leur prise de fonction. Avez-vous mesuré l'importance des astuces et petites choses expertes du savoir-faire des aides à domicile qui ne sont pas présentées aux nouvelles salariées faute de temps, mais sont majeures pour faciliter la prise de poste : le relationnel, le cognitif, comment on aborde la personne, où on se positionne, penser à regarder les photos...**

**C'est un besoin dans la formation initiale et continue pour aider au recrutement durable... Cette dimension est incluse dans la formation d'animateur Prévention.**

**Elle peut aussi se transmettre grâce au tutorat. Intervenir en binômes est une bonne pratique pour aider au maintien en poste des intervenants dans de bonnes conditions.**

Il faut également pouvoir penser les carrières sur le long terme : la prévention n'empêchera pas l'usure physique et psychique, la fatigue et le développement de pathologies qui augmentent naturellement avec l'âge, et de façon certainement accrue sur les métiers de l'aide à la personne.

Quels parcours peuvent être proposés aux salarié(e)s seniors ? Alternier les types de prises en charge, être tuteur à temps partiel, animer des petites actions collectives de prévention, prendre en charge des tâches administratives... ?

# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Investir sur l'intégration pour que les nouveaux prennent un bon départ

Former des tuteurs d'intégration au sein des équipes pour accompagner la prise de fonction dans de bonnes conditions.

Le parcours d'intégration constitue un moment clé pour faire le point sur les connaissances et sensibiliser sur la prévention des risques professionnels. La publication ED 4198 (quiz) "Prévenir les risques professionnels dans les métiers de l'aide à domicile" peut vous aider dans l'accueil des nouveaux salariés et lors d'échanges de pratiques.



## Ce qu'en dit l'ANACT

Face aux enjeux d'attractivité pour leurs associations et de fidélisation de leurs salariés, 7 structures d'aide à domicile du territoire de Briey-Longwy (Lorraine) accompagnées par l'Aract et l'Adef, ont mis en commun depuis août 2015 leurs réflexions et leurs expériences au travers d'un "laboratoire des pratiques ressources humaines innovantes". Leur ambition : faire progresser la qualité de vie au travail de leurs salariés, avec à la clef, une meilleure attractivité, une réduction du turnover, couplées à une amélioration de l'offre de service pour les usagers.

Une de leurs productions est disponible sur le site de l'Anact : [Services à la personne : 5 structures, 5 clés de réussite à Briey-Longwy](https://www.anact.fr/aide-domicile-et-qvt-un-laboratoire-dechange-de-pratiques-en-lorraine)



<https://www.anact.fr/aide-domicile-et-qvt-un-laboratoire-dechange-de-pratiques-en-lorraine>

# 7 LA FORMATION CONTINUE

## Pour le dirigeant :

- "Prévention des Risques Professionnels / Responsable de structure"  
1 jour (7 heures)

## Pour le référent prévention :

- "Devenir animateur Prévention dans le secteur de l'aide à domicile"  
2 jours + 1 jour (21 heures)

## Pour l'intervenant à domicile :

- "Acteur Prévention Secours Intervenant à Domicile - Aide et soin (APS - ASD)"  
Permet d'acquérir des compétences en prévention des risques professionnels et en secours aux personnes.  
3 jours (21 heures)
- "Devenir formateur d'acteur prévention secours du secteur de l'aide à domicile"  
Pour démultiplier la formation au sein des services.  
3 jours + 2 jours (35 heures)

- "Formateur relais en Prévention Santé"  
(orientée sur les bénéficiaires)  
3,5 jours  
Proposée par la Carsat sur une base construite par le Cnam-Istna (*Conservatoire national arts et métiers - Institut scientifique et technique de la nutrition et de l'alimentation*).  
Permet ensuite à ces relais de former les aides à domicile sur la prévention santé dans leurs pratiques professionnelles  
(5 jours)

Ces dispositifs peuvent être pris en charge par les OPCA dans le cadre de la formation professionnelle continue.

Des organismes de formation privés sont habilités par le réseau Assurance Maladie Risques Professionnels et l'INRS pour démultiplier ces formations certifiantes.

<http://www.inrs.fr/services/formation/demultiplication.html>



# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Se poser les bonnes questions : qui former pour répondre à quels besoins ?

- Positionner les responsables de secteur (*ils ont déjà des compétences en animation de groupe, font le lien salarié/bénéficiaire, vont chez le bénéficiaire en premier*) qui seront encore plus à même de repérer les risques avec la formation animateur prévention.
- Avoir un binôme responsable de structure + auxiliaire de vie qui cumule les compétences.
- Repérer, à l'échelle d'un département ou d'un bassin, une personne ressource référent prévention qui pourrait bénéficier des formations et intervenir auprès des différentes structures du territoire.

### Exemple AADCSA

Un ergonome sera formateur ; 13 responsables secteur ont une formation PRAP ou vont l'avoir. Les intervenantes à domicile vont être formées à la détection des risques pour faire remonter l'information (demande acceptée dans le cadre section IV CNSA au titre du SPASAD sur la partie aide).

### Exemple AVT

Une auxiliaire de vie, formée PRAP et référente santé au travail, a développé le volet individuel. Elle intervient à domicile des personnes auprès des salariés quand des difficultés sont repérées (et en doublon dans des situations complexes, dans le cadre de sa formation assistante de soins en gérontologie). Elle va aussi animer des actions collectives.

## Mutualiser les formations

Il peut être intéressant de mixer les 3 statuts de structures (associatif/public/privé) dans les formations, pour favoriser les échanges de culture professionnelle.

## Exemple Vivre à domicile

- « Le travail sur situations et exercices menés durant la formation permet aux salariés d'intervenir plus sereinement, limitant leur stress. Et leur donnant les moyens de protéger leur santé et d'éviter les accidents. La sécurité des aidés est du coup renforcée et la qualité des prestations progresse. La partie prévention permet d'apprendre à analyser les situations de travail et permet des remontées de terrain pour les salariées qui deviennent force de proposition sur les situations rencontrées. »

# 8

## LES ÉCHANGES AU SEIN DU SERVICE



**Quels sont les bons moments pour intégrer les réflexes de prévention au sein du service ?**

**Demandez-vous s'il y a déjà des espaces de discussion, des groupes d'échange avec/entre le personnel ?**

**Sont-ils formalisés et suffisants ?**

**Autorisent-ils ponctuellement la présence d'un professionnel extérieur qui peut désamorcer des situations personnelles ?**

**S'ils n'existent pas, quels sont les moyens pour dégager le temps nécessaire ?**

**Les espaces de discussion destinés notamment aux échanges de pratiques constituent également un levier pour assurer le transfert de compétences par le biais du tutorat.**

# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## ■ Ce qu'en dit l'ANACT

"En termes de conditions de travail, une des problématiques principales tient à l'isolement du travail. Se pose alors la question du soutien et de l'accompagnement. Souvent, les aides à domicile se sentent seules, ne disposent pas de temps collectif de réunion, manquent d'occasion pour partager les difficultés rencontrées dans leur travail. L'encadrement intermédiaire est également soumis à des conditions de travail problématiques en termes de charge de travail, d'autant plus qu'il constitue le maillon structurant entre le bénéficiaire du service et l'aide à domicile." Nadia Rahou Chargée de Mission ARACT - Séminaire "Comment s'organiser pour une prestation de qualité ?" - Bien vieillir en Picardie - 2011.

<https://www.anact.fr/aide-domicile-comment-sorganiser-pour-une-prestation-de-qualite>

## ■ CCBAD

La Convention Collective de la Branche de l'Aide, de l'Accompagnement, des soins et services à Domicile prévoit dans son article 3 des temps d'échanges en direction des équipes pour permettre des retours sur les situations rencontrées au domicile, à organiser en individuel ou en collectif, avec un minimum de 8 h par salarié par an et un maximum de :

- 11 h de temps de soutien
- 11 h d'organisation et répartition du travail
- 40 h de concertation et coordination interne en fonction de la mission du salarié ou de prises en charge complexes

## ■ Exemple Aramis Clermont-Ferrand

« À Aramis, nous prenons 1 h sur l'organisation du temps de travail par mois pour 18 salariés, animé par le responsable de secteur. Cela marche bien et permet de traiter des situations et des conditions de travail qui posent problèmes. Un psychologue intervient dans les réunions d'échanges de pratiques (2 h au trimestre). Et nous avons des réunions sur la vie du service régulièrement. »

## ■ Exemple Dom'Services Plus à Dompierre sur Besbre

Pour faire face à un territoire étendu géographiquement, Dom'Services Plus a organisé des temps d'échanges décentrés sur les territoires, animés par des auxiliaires de vie.

## ■ Exemple AVT

« Nous avons en projet de créer un espace dédié aux aides techniques au sein de l'association, qui facilitera la formation mais aussi le partage d'expériences entre les intervenants autour d'exemples pratiques. »

## ■ Exemple ERAD Riom

La Maison des bonnes pratiques : Le Clic de Riom Limagne Combrailles dans le cadre de sa mission et des financements d'Espace Ressources pour les Aides à Domicile va créer sur 2 sites de son territoire une représentation d'un domicile, servant de support pédagogique pour promouvoir les bonnes pratiques. A destination des professionnels comme des aidants ou du grand public, ils permettront d'organiser des ateliers pratiques, de transmettre les connaissances nécessaires, de valoriser l'articulation des missions et rompre l'isolement des professionnels.

# 9

# LES BONS INTERLOCUTEURS POUR AVOIR DES FINANCEMENTS ET DES ACCOMPAGNEMENTS

## Sur les actions de prévention envers les bénéficiaires

**Les Conférences des Financeurs de la prévention de la perte d'autonomie ont dans leurs objectifs le financement des actions de prévention :**

- collectives, quels que soient les porteurs de projet
- individuelles, portées par des SPASAD.

**Ces actions doivent respecter les principes suivants généralement retenus par les conférences :**

- être proposées aux bénéficiaires des SAAD et/ou à du public nouveau,
- les coûts d'ingénierie peuvent être partiellement pris en compte, mais la demande ne peut pas compter que de l'ingénierie,
- il doit y avoir une réalisation concrète avec des bénéficiaires dans l'année du financement,
- des cofinancements sont souhaitables,
- apporter quelque chose de plus que ce qui était déjà mis en œuvre,
- les financements sont annuels, mais les Conférences des Financeurs peuvent par exception retenir le principe d'actions structurantes pluriannuelles (sans garantie ferme sur les financements),
- répondre aux objectifs fixés dans les appels à manifestation d'intérêt ciblant les besoins prioritaires.

**Les collectivités, les Caisses de retraite, les mutuelles, des fondations (banques, fournisseurs...) peuvent, selon les cas, vous proposer un partenariat pour développer des actions ou vous financer.**

## Sur la formation

**Les OPCA qui œuvrent dans le secteur cofinancent les dispositifs de formation cités. Les crédits Uniformation et CNSA ne sont pas mobilisés à plein (par exemple pour la convention CD 03, la CNSA a indiqué que 40 % pourraient être pris par OPCA).**

## Sur la prévention des risques professionnels

**La Carsat (Département Risques Professionnels) peut vous accompagner dans votre démarche de prévention par des actions individuelles et/ou collectives.**

**Dans les Cpom SAAD, des moyens supplémentaires sont possibles s'il y a des engagements en regard.**

**Les conventions CNSA permettent de financer les temps collectifs d'échanges de pratiques.**

**L'Aract peut vous aider à analyser votre organisation.**

# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Exemples de financements et d'accompagnements

### ADMR 43

En 2017, la Conférence des Financeurs de Haute-Loire a accordé plus de 50 000 € pour soutenir un projet de 9 actions préparé par les référents du service (cadre de santé, conseillère technique).

Ces actions associent les auxiliaires de vie et des partenaires :

- ateliers "activité physique" avec Siel Bleu,
- ateliers "nutrition" avec une diététicienne,
- cafés numériques avec supervision d'un psychologue,
- jeux avec une ludothèque, lectures avec une comédienne, etc.

Le financement prend en compte les charges du personnel, la rémunération des prestataires, des fournitures, des transports, de la communication...

### AMPAD

Accompagnement de la formation de 2 formateurs et de l'acquisition d'aides techniques par le biais d'un contrat de prévention Carsat

### Fédérations UNA & ADESSADOMICILE

Intervention de la Carsat auprès de structures au cours de réunions collectives dans le cadre du plan de modernisation ou de réunions de la délégation régionale

### Projet expérimental Secteur Aide à la Personne

(AFD - Clic Montluçon - ASSAP - ADMR - AMPAD)  
Intervention de la Carsat (DRP et ASR) auprès de 2 structures évaluatrices et 3 structures prestataires en partenariat avec l'ARACT Auvergne-Rhône-Alpes pour repérer les risques et améliorer les conditions de travail

Divers services du Puy-de-Dôme vont bénéficier d'un soutien CNSA/département pour financer les échanges de pratiques dans le cadre de la convention section IV

# 10 INNOVER, SORTIR DU CADRE...

Qu'est-ce qui vous empêcherait par exemple d'organiser des actions collectives pour de petits groupes de bénéficiaires, animées par un prestataire que vous avez choisi ou proposé par la résidence-autonomie de votre secteur, et de profiter du temps dégagé pour les intervenantes à domicile qui les ont accompagnés sur le lieu de l'action pour créer de l'espace d'échanges entre elles, voire de la formation par l'animateur prévention ?

Un tel projet intégrant les temps de travail des intervenantes peut être financé par la Conférence des Financeurs de la prévention.

# ET EN PRATIQUE, COMMENT FAIRE ?

## Faites marcher vos réseaux et utilisez ce qui fonctionne ailleurs !

Exemple : l'UNA 63 va réutiliser le "mémo de repérage des risques" créé par ELIAD dans le Doubs. Projet de former les responsables de secteur à la transmission de ce document et en même temps utiliser les temps pour travailler d'autres aspects de prévention.

Exemple : Un classeur de l'aide à domicile a été créé par le Clic Clermont-Ferrand et sera diffusé dans le cadre des groupes échanges de pratiques financés sur la section IV.

Exemple : Le CCAS de Clermont-Ferrand ressent le besoin d'une fiche-navette entre AAD et responsables de secteur (ou référent prévention ?) pour structurer les échanges informels des problèmes à signaler et avoir des retours sur ce qui a été fait. Ce sera un moyen pour les AAD de ne pas se décourager surtout s'ils changent de bénéficiaires entre-temps (sinon, finissent par ne plus remonter d'infos...). Dans la formation APS/ASD, le formateur apprend à remonter des infos.

## L'union fait la force

En Creuse, encouragé par le Département et la Direccte, un groupement d'employeurs s'est constitué pour disposer des ressources d'un ergothérapeute et d'un animateur prévention, qui interviennent auprès de 7 SAAD. Le coût est neutre pour les SAAD.

## Les technologies à votre service

Exemple AADCSA : les AAD ou responsables de secteur prennent des photos pour discuter de cas pratiques.

Exemple : Dématérialiser les carnets de liaison. Partager sur les situations entre intervenants, et remonter les difficultés rencontrées, via les smartphones/outils de télégestion/des applications dédiées avec droits d'accès différenciés : c'est simple d'usage alors que la culture de l'écrit n'est pas très installée, cela permet une traçabilité et la liaison avec la famille gage de confiance.

Exemple : Des kits aides techniques pour les aides à domicile peuvent être pris en charge par la Carsat ou les Conseils Départementaux.

## Des méthodes d'animation/formation nouvelles

Intérêt de l'outil "co-développement", séance animée par une psychologue qui aide à canaliser les groupes pour gérer un problème particulier en profondeur (plusieurs sujets, protocole qui cadre le déroulé de la séance et la prise de parole pour aider à traiter vraiment la situation, chacun a un rôle et apporte aux autres).

## Annexe / fiche référent prévention

### LES MISSIONS

- ▶ Identifier les RP, les caractériser, les évaluer
- ▶ Analyser les AT/MP : comprendre et prévenir
- ▶ Participer à l'élaboration du DU, sa MAJ et son suivi
- ▶ Écouter les salariés (échange de pratiques, suite à un arrêt de travail...)
- ▶ Travailler avec les bénéficiaires, analyser l'environnement, diagnostiquer. En lien avec les évaluateurs de besoins.
- ▶ Faire remonter les informations du terrain et les exploiter
- ▶ Animer des groupes de travail
- ▶ Faire des propositions d'amélioration, préconiser des mesures de prévention : sur l'organisation du travail (plannings, tournées, temps de trajet), sur l'organisation de l'intervention (aides techniques), sur les parcours de formation
- ▶ Recenser les besoins en formation pour les intervenants et promouvoir les dispositifs APS ASD
- ▶ Préparer les entretiens individuels/professionnels
- ▶ Travailler avec les autres intervenants prestataires (IDE, etc.) pour une meilleure coordination et prise en charge (organiser la communication entre intervenants)
- ▶ Participer à l'intégration des nouveaux embauchés

### LES MOYENS

- Fiche de poste : définir les compétences
- Lettre de mission : légitimité du référent et engagement de la direction
- Formation : AP-ASD (animateur prévention - aide et soins à domicile)
- Travailler en collaboration avec les IRP
- Travailler avec les institutionnels (Carsat...)

### LES OUTILS



INRS - ED 6148

### LES MOMENTS-CLÉS DE SA MISSION

- ▶ À l'intégration
- ▶ Lors des formations initiales et continues
- ▶ Lors des visites à domicile
- ▶ Lors de l'achat / mise en place d'aides techniques
- ▶ Lors de la conception d'aménagements du logement

### LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

- ▶ Engagement de toute la structure dans la démarche, de la gouvernance aux salariés
- ▶ Sensibilisation des bénéficiaires
- ▶ Compétences en santé et sécurité de la hiérarchie jusqu'aux intervenants
- ▶ S'appuyer sur la capitalisation des actions déjà mises en place
- ▶ Développer une animation de réseau intra ou inter fédération

### LES MODALITÉS À DÉFINIR PAR L'EMPLOYEUR

- Mission transversale ou à temps complet
- Poste dans la structure ou poste mutualisé



## Annexe / fiche projet améliorer les conditions de travail et prévenir la perte d'autonomie

<b>Objectif stratégique</b>		Développer la culture prévention du secteur
<b>Enjeux</b>	Économiques	
	Techniques	
	Politiques	
	Hygiène & Sécurité	
<b>Objectif opérationnel</b>		Structurer la démarche de prévention des risques professionnels et perte d'autonomie
<b>Phasage</b>		<b>Acteurs</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		
<b>5</b>		
<b>6</b>		

<b>Spécifiques à la Structure, l'organisation</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
	<b>Opportunités</b>	<b>Menaces, contraintes</b>

## Mes notes personnelles

### **Contacts**

#### **Carsat Auvergne**

Courriel : [contact-prevention@carsat-auvergne.fr](mailto:contact-prevention@carsat-auvergne.fr)

☎ 04 73 42 70 13

#### **Aract Auvergne-Rhône-Alpes**

Site : [www.auvergnerhonealpes.aract.fr](http://www.auvergnerhonealpes.aract.fr)

☎ 04 73 44 35 35 (site de Clermont-Ferrand)

#### **Conseil Départemental Allier**

Direction des Solidarités départementales

☎ 04 70 34 40 03

#### **Conseil Départemental Cantal**

Direction de l'Autonomie - Pôle de la Solidarité

☎ 04 71 46 20 20

#### **Conseil Départemental Haute-Loire**

Direction Vie sociale - Pôle autonomie

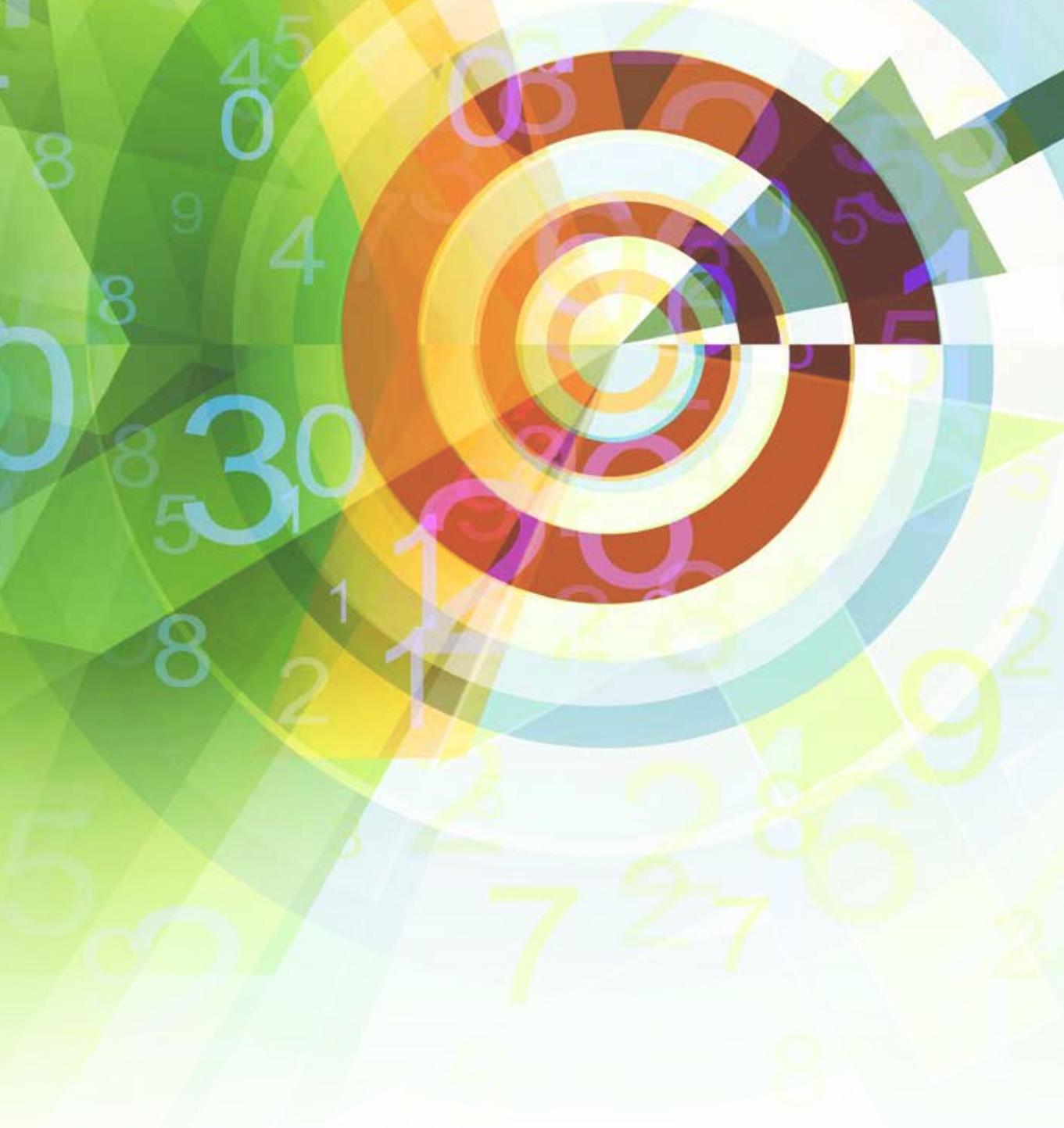
Courriel : [relaisgerontologique@haute-loire.fr](mailto:relaisgerontologique@haute-loire.fr)

☎ 04 71 07 06 90

#### **Conseil Départemental Puy-de-Dôme**

Direction de la Solidarité et de l'action sociale

☎ 04 73 42 20 20



Disponible en téléchargement sur

[www.carsat-auvergne.fr](http://www.carsat-auvergne.fr)

Partenaires › documentation à télécharger

**Carsat Auvergne**

63036 Clermont-Ferrand Cedex 9

[www.carsat-auvergne.fr](http://www.carsat-auvergne.fr)

La Carsat est un organisme de la Sécurité sociale