

AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES INTERVENANTS DE L'AIDE, DE L'ACCOMPAGNEMENT, DES SOINS ET DES SERVICES À DOMICILE : RÊVE OU RÉALITÉ ?

En partenariat avec :



Regards croisés sur la thématique des conditions de travail des salariés intervenant à domicile. Sociologue, médecin du travail, salariés et directeurs de structure partageront avec vous leur analyse sur le sujet.

Les métiers de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile souffrent aujourd'hui d'un fort déficit de reconnaissance sociale mais aussi économique. Les employeurs subissent la contrainte de la tarification horaire qui pèse sur l'organisation du travail et peut entraîner une dégradation des conditions de travail.

Du côté des salariés, le minutage des interventions et leur séquençage, la démultiplication des déplacements, les pathologies prises en charges de plus en plus lourdes, rendent l'emprise du travail de plus en plus forte avec parfois des injonctions contradictoires entre les besoins de la personne aidée et l'intervention prescrite.

Les marges de manœuvre sont réduites. Pourtant repenser l'organisation du travail et oser parler de qualité de vie au travail est un enjeu majeur, social mais aussi économique.

Animateur :

Annie DE VIVIE, Fondatrice d'Agevillage.com,
Directrice de rédaction

Intervenants :

Alexandra GARABIGE, sociologue
Antoine MASSON, Directeur de Anjou Soins Service au Domicile à Angers
Nathalie MAURILIERAS, Auxiliaire de vie sociale
Nathalie PAIN, Secrétaire fédérale CFDT Santé-Sociaux
Xavier ROMERO, Directeur Général de Compétences Prévention
Dominique VILLA, Directeur général de l'AAGDA à Soissons

Problématique : Evolution des conditions de travail sur les dernières années

Enseignements tirés de l'intervention des différents intervenants :

- ▶ Présentation d'une étude sur les « dynamiques de transformation des modèles économiques », dans laquelle sont pointées les dégradations des conditions de travail dans le secteur de l'aide et des soins à domicile en lien avec les problématiques de financement du secteur.
- ▶ Constat partagé par l'ensemble des intervenants sur cette dégradation :
 - glissements des tâches,
 - augmentation de la fragmentation des interventions générant une augmentation des déplacements,
 - baisse de la qualification,
 - remise en cause des accords d'entreprise,
 - augmentation de la sinistralité (à titre de comparaison la sinistralité du BTP est plus forte mais sa courbe s'infléchit, alors que la sinistralité du secteur de l'aide à domicile augmente tous les ans).

Enjeux d'avenirs :

- ▶ Enjeux de vieillissement très fort des salariés.
- ▶ Enjeux de renouvellement des compétences.
- ▶ Enjeux de prise en compte par les managers des besoins et problématiques repérées par les intervenants à domicile.
- ▶ Enjeux autour de la réduction de l'absentéisme.



L'impact négatif du morcellement des plans d'aides et les conditions de travail n'est pas fait par les prescripteurs que sont les conseils généraux et les MDPH.

Antoine MASSON

Ça a bougé parce que l'on a ouvert le dialogue entre la direction et les salariés. Le dialogue est grand ouvert.

Nathalie MAURILLIERAS

Problématique : Quelles mesures concrètes pour améliorer les conditions de travail

Enseignements tirés de l'intervention des différents intervenants :

- ▶ Nécessité de réaliser un diagnostic de la situation en matière de conditions de travail au sein des organismes gestionnaires.
- ▶ S'engager dans une démarche de prévention associant la direction, l'encadrement et les salariés (nécessité d'un investissement fort de la direction et de l'encadrement mais aussi nécessité pour les salariés d'être acteur de leur propre prévention afin qu'elle porte ses fruits).
- ▶ Utiliser les outils existants en matière de prévention (outils CNAMTS, Mission prévention des risques au domicile, financements CARSAT, plateforme téléphonique de soutien psychologique...).

Dispositifs mis en place grâce à l'expérimentation SAAD :

- ▶ Organisation du travail innovante : équipe du matin et équipe du soir / équipe itinérante d'urgence, coordinatrice de terrain (renforcement de l'encadrement via ces coordinatrices chargées d'accompagner les salariés sur des situations complexes).
- ▶ Temps de soutien psychologique mis en place.
- ▶ Parc de véhicules (utilisés en cas de panne des véhicules personnels des intervenants).
- ▶ Budget de formation = 6% de la masse salariale en 2014.

Dispositifs mis en place en dehors de l'expérimentation SAAD :

- ▶ Renforcement du sentiment d'appartenance : participation des salariés au conseil d'administration et au projet de service,
- ▶ Renforcement du dialogue social, notamment via la mise en avant du rôle du CHSCT,
- ▶ Entretiens individuels consacrés aux conditions de travail des salariés,
- ▶ Plan de formation dont une majorité d'actions de formation sont dédiées à la prévention,
- ▶ Mise en place d'un référent par bénéficiaire (afin de lever l'angoisse de la découverte d'une nouvelle situation, dans le cadre d'une intervention où plusieurs salariés sont amenés à intervenir).
- ▶ Kit ergonomique pour les salariés aux domiciles des usagers



Dans le cadre de la forfaitisation, on part sur des plans d'aide annuels, et non pas mensuels. On ne perd pas les heures: elles sont réutilisées à des moments clés, là où il y a le plus de besoin, par exemple une sortie d'hospitalisation ou lorsque l'aidant le plus proche est absent, à ce moment là on renforce l'accompagnement.

Dominique VILLA

Ne pas se préoccuper des conditions de travail ou de la qualité de vie ça a un coût aussi. Ça a un coût en terme d'absentéisme et ça se retrouve aussi dans les finances des associations en déficit.

Nathalie PAIN

