

CAS D'ENTREPRISE

COMMENT BATIR UNE POLITIQUE DE PREVENTION FACE A LA VARIABILITE DES RISQUES ?

La directrice de cette association d'aide aux personnes âgées souhaite préparer le rapprochement de sa structure en évaluant les risques professionnels. La réflexion engagée montre la grande variabilité des situations et des lieux de travail. Une variabilité propre au métier du service à la personne.

FICHE SIGNALETIQUE

Effectif : 23

Activité : Aide à domicile

Région : Corse

Mise à jour : 01/06/10

PRESENTATION

Cette association propose un service d'aide aux personnes âgées dépendantes et à leur famille : entretien du cadre de vie, préparation des repas, soins et courses. En quatre années d'activité, l'association a connu un essor important qui l'a transformée en une petite PME dont la gestion devient complexe. Seule pour piloter l'activité, la directrice organise le travail d'une vingtaine de salariés auprès d'une soixantaine de bénéficiaires. Les salariés d'intervention à domicile sont pour l'essentiel des femmes, à faible niveau de qualification.

DEMANDE DE L'ENTREPRISE

La directrice envisage une fusion avec une union de mutuelles afin de mutualiser certaines tâches de gestion, et ainsi se recentrer sur son cœur de métier : l'aide aux personnes. En effet, accaparée par les activités de planification et de gestion de l'activité, elle peine à maintenir un lien social étroit avec les salariés et les bénéficiaires. Elle souhaite préparer et anticiper au mieux le rapprochement avec l'union de mutuelles, en travaillant sur l'organisation du travail aux domiciles, et sur l'évaluation des risques professionnels.

DEMARCHE

A chaque bénéficiaire correspondent une situation et un lieu de travail différent. Le métier se caractérise donc par une grande variabilité. En effet, si le cadre de l'intervention au domicile est défini dans les grandes lignes, l'activité du salarié consiste beaucoup à gérer l'incertitude sur la manière dont l'intervention va se dérouler. L'auto-organisation prévaut et cela pour plusieurs raisons. D'abord, la demande initiale prescrite par le financeur, le demandeur et l'association s'avère floue. Résultat : l'intervenant précise le contenu de son travail en estimant la situation lorsqu'il arrive chez le bénéficiaire.

Ensuite, les demandes particulières du bénéficiaire sortent parfois du cadre de la prescription car il n'est pas suffisamment informé des limites du rôle de l'intervenant. Ainsi, le bénéficiaire ou sa famille peut sous-utiliser la prestation. Par exemple, la sœur d'une bénéficiaire confie : « J'aimerais demander à l'intervenante de s'occuper de ma sœur pendant que je vais faire des courses, mais je n'ose pas ».



AVRIL 2017

Pour, l'entourage du bénéficiaire, le rôle de l'intervenant se limite aux tâches ménagères. Enfin, au sein du groupe de salariés rencontrés, il existe une forte hétérogénéité des représentations de leur métier. C'est donc autour de cette forte variabilité, à la fois des situations de travail vécues, mais aussi du ressenti des salariés, qu'il convient de caractériser les situations d'exposition aux risques. Première interrogation : « Comment peut-on évaluer des risques qui concernent tous les salariés alors qu'on est tous éparpillés sur des lieux différents ? ». Au-delà du local administratif, unique espace de travail commun, il existe autant d'espaces de travail que de bénéficiaires. Il faut donc identifier des risques généraux communs à l'ensemble des intervenants, puis réaliser une évaluation complémentaire des conditions d'exposition aux risques à chaque domicile, et pour chaque nouvelle intervention.

Par exemple, pour l'activité d'entretien du cadre de vie, il existe des risques liés à l'activité physique : postures contraignantes, efforts répétés des membres supérieurs pouvant entraîner des maux de dos, des TMS, risques de chute de plain-pied et de hauteur, etc.

Certains facteurs peuvent influencer le niveau d'exposition à ces risques : le type d'ameublement (poids, volume, quantité...), la configuration du domicile, l'état de l'ameublement et de la décoration, le matériel mis à disposition, le niveau d'autonomie du bénéficiaire, le niveau de formation de l'intervenant, la présence d'animaux, etc. Autant de facteurs à identifier avec le salarié d'intervention lors du premier rendez-vous à domicile, afin de construire un plan de prévention au plus près des réalités vécues par les salariés.

BILAN

Quelques actions prioritaires pour prévenir les risques ont été décidées :

- définir clairement le rôle de l'intervenant et ses limites ;
- réaliser un diagnostic précis de chaque situation d'intervention afin d'identifier les facteurs de risques ;
- renforcer la présence de l'association dans le triptyque "association- bénéficiaire-salarié" ;
- créer des temps d'échanges entre les salariés, favoriser la structuration du collectif et l'émergence d'une représentation commune du métier ;
- former les salariés (pathologies des bénéficiaires...) et les informer sur les risques professionnels (utilisation des produits...).

L'intervention a permis de doter les salariés et la directrice d'une méthode de questionnement prenant en compte la forte variabilité du métier. L'implication des salariés dans la démarche, notamment sous forme de rencontres collectives, a constitué une première dans l'histoire de l'association. Un premier pas vers la construction d'une identité de métier partagée.