

CAS D'ENTREPRISE

LA FORMATION : UN ATOUT POUR L'AIDE A DOMICILE

Pour faire face à l'évolution du niveau de dépendance et répondre à l'accroissement des besoins des personnes aidées à domicile, une association s'engage dans un projet de professionnalisation de ses salariés en vue d'améliorer l'efficacité du service rendu.

FICHE SIGNALÉTIQUE

Effectif : 49

Activité : Aide à domicile

Région : Aquitaine

Mise à jour : 22/03/12



AVRIL 2017

PRESENTATION

Positionnée dans le secteur de l'aide à domicile, une association gérée par un conseil d'administration et un bureau constitué de bénévoles, retraités pour la plupart, compte 49 salariés dont 45 aides à domicile et 4 employées administratives. Suite à une évolution et à une complexification de ses activités, tant pour les aides à domicile que pour les personnels administratifs eux-mêmes, l'entreprise s'engage dans une réflexion sur l'organisation du travail et l'accroissement des compétences.

DEMANDE DE L'ENTREPRISE

L'intervention se situe dans un contexte marqué par :

- une croissance rapide de l'activité (les heures de prestations réalisées ont augmenté de 72 % en 10 ans);
- une complexification de l'activité, qu'il s'agisse des aspects administratifs (montée en puissance de l'aide aux personnes âgées
- APA, croissance du nombre de mandataires) ou des prestations de service (croissance de la dépendance et élévation du niveau des exigences des personnes aidées).

Il en découle :

- une évolution rapide des effectifs : de 1991 à 2003, l'association est passée de 26 à 45 aides à domicile et de 2 à 4 employées administratives ;
- des besoins en matière de professionnalisation des deux catégories de salariés ;
- une réflexion à mener sur l'organisation du travail.

DEMARCHE

L'intervention s'inscrit dans le cadre d'une action collective. La démarche a été initiée par le Conseil régional d'Aquitaine. L'engagement s'est fait par une convention sur " la modernisation de l'aide à domicile " dans un département de la région.

Un groupe de travail, auquel ont été conviés les dirigeants des structures de l'aide à domicile exerçant dans le département, a été constitué pour traiter des questions " pertinentes " du point de vue des participants. Pour nourrir la réflexion et le travail de ce groupe, des diagnostics courts ont été réalisés dans 5 structures volontaires d'aide à domicile, et les résultats ont été restitués au groupe de travail. Ce diagnostic pouvait donner lieu ensuite, dans les structures volontaires, à un accompagnement plus approfondi, financé par la région et réalisé par des consultants.

Le diagnostic réalisé dans l'association qui nous intéresse a pris appui sur des

entretiens individuels et collectifs, ainsi que des observations en situation de travail. La restitution des observations s'est faite en présence des salariés et des membres du bureau. Le diagnostic a confirmé qu'il existait bien de réels besoins en matière de professionnalisation des aides à domicile. Ces besoins sont à corrélés avec l'évolution du niveau de dépendance et des exigences des personnes aidées.

Il a mis en lumière d'autres aspects, notamment l'inadaptation des locaux de l'association, par rapport au nombre de salariés. Une nouvelle organisation du travail de l'ensemble des salariés s'avère nécessaire. L'objectif est :

- de dégager les salariés d'un ressenti de pression quotidienne, génératrice de stress et de dysfonctionnements;
- de tirer le meilleur parti des outils informatiques (suivi des dossiers des prestataires et des mandataires, de la comptabilité et de la gestion du planning);
- d'élever le niveau de qualité de service (accueil, mise en place de la prestation, formation et suivi des salariés...);
- de développer une logique de prévention des risques professionnels (lombalgies, troubles musculosquelettiques, stress...);
- de repenser la place et le rôle des administrateurs.

Ainsi, le développement et la complexification de ces activités appellent non seulement une professionnalisation croissante des aides à domicile, mais supposent plus largement de revisiter l'ensemble des éléments structurants de l'activité, avec une attention particulière à porter sur l'organisation et les conditions de réalisation du travail.

BILAN

La restitution a favorisé un échange fructueux entre les salariés et les membres du bureau. Un large accord s'est dégagé sur les constats et les pistes de travail suggérées. Lors du dernier contact avec l'association, les démarches étaient en bonne voie pour ce qui concerne la mise à disposition de nouveaux locaux par la commune.

Cette perspective conforte et facilite grandement trois volets d'une réflexion engagée sur :

- la réorganisation du travail des personnels administratifs qui, par ricochet, aura des incidences positives sur la gestion des plannings, la mise en route des services, et le suivi des aides à domicile;
- le rôle et la place des " bénévoles " (les membres du bureau) dans la gestion de l'activité au quotidien;
- la formation des aides à domicile et des administratives (sous réserve des possibilités ouvertes dans le cadre de la gestion des fonds mutualisés de la formation).