

## CAS D'ENTREPRISE

# CONCEVOIR ET AMENAGER UN APPARTEMENT PEDAGOGIQUE

De plus en plus de personnes âgées et/ou invalides souhaitent vivre et rester à leur domicile. Dans ce contexte, une contrainte majeure s'impose désormais aux personnels aidants : leur lieu de travail n'est plus neutre puisque c'est dans l'espace de vie privé du « client » qu'ils exercent une large part de leur activité de travail. Ils doivent ainsi s'adapter à des conditions d'exercice de leur métier qui ne sont pas toujours optimales. De plus, la spécificité de leurs actes les oblige à des ports de charges lourdes et de mauvais gestes et postures. D'où la nécessité de les former pour prévenir TMS, inaptitudes et accidents du travail.

### FICHE SIGNALÉTIQUE

Effectif : 630

Activité : Premier réseau français de l'aide, des soins et des services à domicile

Région : Franche-Comté

Mise à jour : 29/08/12

### PRESENTATION

L'UNA est le premier réseau français de l'aide, des soins et des services à domicile. Il compte plus de 1200 structures adhérentes dont la polyvalence permet de gérer plusieurs types de services adaptés à différents publics. Elle organise différentes formations pour ses adhérents dans le but non seulement de consolider leurs compétences, mais aussi de préserver au maximum leur santé et leur sécurité dans le cadre de leur activité professionnelle.

### DEMANDE DE L'ENTREPRISE

Plusieurs sources sont évoquées dans la survenue des TMS : biomécaniques, organisationnelles et psychosociales. Dans le cas précis des aides à la personne, de nombreux points d'alerte sont particulièrement mis en avant : le port de charges souvent lourdes, les multiples manutentions, la manipulation des produits toxiques et la réalisation de l'activité dans un espace loin d'être ergonomique, sans oublier les changements réguliers de lieux de travail...

Face à un réel déficit de formation de ses adhérents, l'UNA décide de faire aménager un appartement « pédagogique » permanent qui permette aux salariés d'être mis en situation et de mieux appréhender et prévenir les risques encourus.

L'équipe de recherche ergonomique et de conception des systèmes (ERCOS) du laboratoire Systèmes et Transports (SeT) de l'Université de Technologie de Belfort-Montbéliard (UTBM) est retenue pour la réalisation du diagnostic, la proposition de préconisations et la maîtrise d'ouvrage du projet

### DEMARCHE

L'analyse des données médicales concernant les populations du secteur Aide à domicile, des situations de travail et des entretiens avec les différentes parties, révèlent que les salariés sont impactés par les situations de plus en plus « lourdes » rencontrées sur leurs lieux de travail et qui sont sources de diverses affections dont les TMS, les lombalgies et le stress.



AVRIL 2017

- La centralité du facteur humain

La méthodologie de l'équipe ERCOS vise à intégrer le facteur humain tout au long du processus de conception des espaces et des outils de travail. L'enjeu étant la préservation de la santé et de la sécurité des salariés, les trois principales sources (biomécanique, organisationnelle et psychosociale) des risques professionnels, sont appréhendées globalement.

- Les moyens mis en oeuvre

Le groupe de travail (UNA, UTBM, CARSAT, AST, des intervenants de FACT et une association partenaire régionale) a :

- approfondi l'étude des facteurs organisationnels pointés dans la première phase et compléter l'évaluation des risques en les hiérarchisant.
- analysé les soutiens techniques existants apportés aux aides à domicile pour en connaître et apprécier la nature.
- précisé l'aménagement de l'appartement pédagogique.
- développé un support de formation (liste des thèmes de la formation et contenu de chaque thème).

Ont été principalement mis en lumière :

1) des insuffisances en termes d'éléments d'information (fiches de fonctions, guide pratique d'intervention à domicile, etc.) mis à la disposition des nouveaux embauchés, des carences dans la communication (ex.: des fiches de transmission qui ne tiennent pas compte de l'aménagement du domicile du bénéficiaire) et la formation régulière...

2) les risques auxquels les aides à domicile sont le plus exposés : routier (déplacements entre 3 à 4 domiciles par jour), de chute (escaliers, escabeaux, échelles, dénivelés...), infectieux (contact avec des bénéficiaires malades (grippe, gastroentérite, etc.), chimique (manipulation de divers produits nettoyants), électrique (câblages détériorés, surtout dans les locaux anciens), animalier (avec la présence d'animaux de compagnie, non seulement risques de morsures, griffures, mais aussi de dégradation répétée du travail réalisé, etc.).

- L'aménagement de l'appartement pédagogique

Modulable et adaptable en fonction des formations qui y seront dispensées, l'appartement pédagogique (avec chambre en version médicalisée et non médicalisée) est conçu pour être le plus représentatif possible de la réalité de terrain. Les différentes pièces sont équipées de sorte qu'elles permettent, dans les configurations imaginables, le déroulement des diverses formations : équipements, dispositions des éléments, surfaces... tout doit figurer comme un lieu de vie (pour le bénéficiaire) et de travail (pour le salarié) idéal.

- Quelques thèmes et contenus de la formation

Le support pédagogique global (l'appartement et les modules de formation) s'inscrit dans un souci d'amélioration continue des formations des aides à domicile. Il vise, d'une part, à leur faire prendre conscience des risques et dangers auxquels elles peuvent être confrontées et, d'autre part, à les instruire sur les solutions possibles à mettre en oeuvre en les adaptant sur le terrain, notamment les gestes et les postures. Sans oublier l'approche psychologique, la gestion du temps et son organisation ainsi que les méthodes de communications spécifiques au métier, les actes (et leurs effets) liés au métier d'aide.

## BILAN

L'évaluation ergonomique a été très approfondie ; elle s'est appuyée sur : des outils de métrologie, des bancs d'observation vidéographique de l'activité, des outils de CAO 3D pour la représentation de l'activité déjà existante, d'un mannequin numérique permettant l'analyse des zones d'atteintes, des zones de confort et des champs visuels ainsi que l'évaluation des gestes et postures en termes de risque de TMS, de dépense énergétique et de contraintes dorsolombaires. Non seulement, elle a conduit à la rédaction du cahier des charges très détaillé en vue de l'aménagement de l'appartement pédagogique, elle a également permis de comprendre l'activité de travail réelle des aides à domicile, particulièrement les facteurs de risques. La formation dispensée dans le cadre de cet appartement pédagogique mutualisé permet désormais d'agir en amont et donc de prévenir les risques d'accidents et de favoriser le maintien dans l'emploi à long terme. La qualité de la prestation à domicile s'en trouve profondément améliorée et la satisfaction du client bien réelle.

*Cette démarche a été financée par le Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail (FACT)*