

■ MIDACT

Services à la personne

Prévention durable des risques et
amélioration des conditions de travail :
un outillage pour une meilleure performance.

**Vous voulez agir ? Vous souhaitez accompagner ?
Vous voulez engager le dialogue sur ces questions ?**

Dans **une démarche en 6 étapes** en matière de prévention durable des risques professionnels, deux fiches pratiques présentent les deux actions stratégiques à conduire :

- > Réaliser un **état des lieux préventif** efficace qui s'intègre à l'action quotidienne de la structure en agissant dès la prise de commande.
- > Mettre en place des **temps collectifs pertinents** pour rompre l'isolement de l'intervenant et améliorer les relations au travail pour identifier les besoins de la structure et des salariés.

► Un outillage construit avec une dizaine de structures volontaires par le Midact et validé par les partenaires sociaux de la démarche de branches que pilote l'Unité Territoriale 31-DIRECCTE. Ces structures sont des associations ou des entreprises de moins de 50 salariés.

Ces fiches sont intégrées à un recueil de fiches portant sur différents thèmes (emploi, gestion, etc) à destination des structures. L'intégralité de «l'essentiel des SAP» est disponible sur le site de la DIRECCTE Midi Pyrénées : www.midi-pyrenees.direccte.gouv.fr.



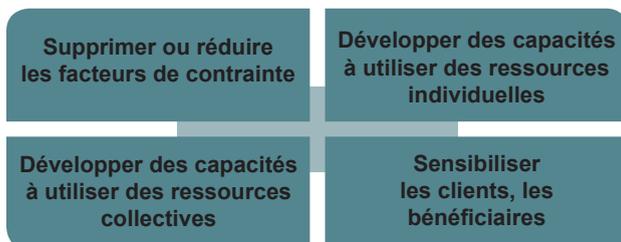
La démarche de prévention des risques professionnels

■ Les conditions de la réussite

- ▶ Définir les rôles des uns et des autres. L'employeur a l'obligation d'évaluer et de prévenir les risques professionnels.
- ▶ Préciser le but et l'utilisation des données recueillies. Ex: les données discutées dans les temps collectifs.
- ▶ Associer l'encadrement à la construction des outils (communication, état des lieux...) et les former à l'animation de réunion.
- ▶ Associer les représentants du personnel et les salariés à l'identification des risques et la construction des solutions.
- ▶ Analyser les situations de travail existantes et non idéales. Confronter les analyses de la hiérarchie, des représentants du personnel...
- ▶ Communiquer sur:
 - les actions mises en œuvre (comment et par qui);
 - les difficultés rencontrées;
 - le suivi et l'évaluation de ces solutions.
- ▶ Formaliser les solutions trouvées en les intégrant aux supports et démarches en cours (agrément, qualité, plan de formation...).

■ Les 4 leviers d'action

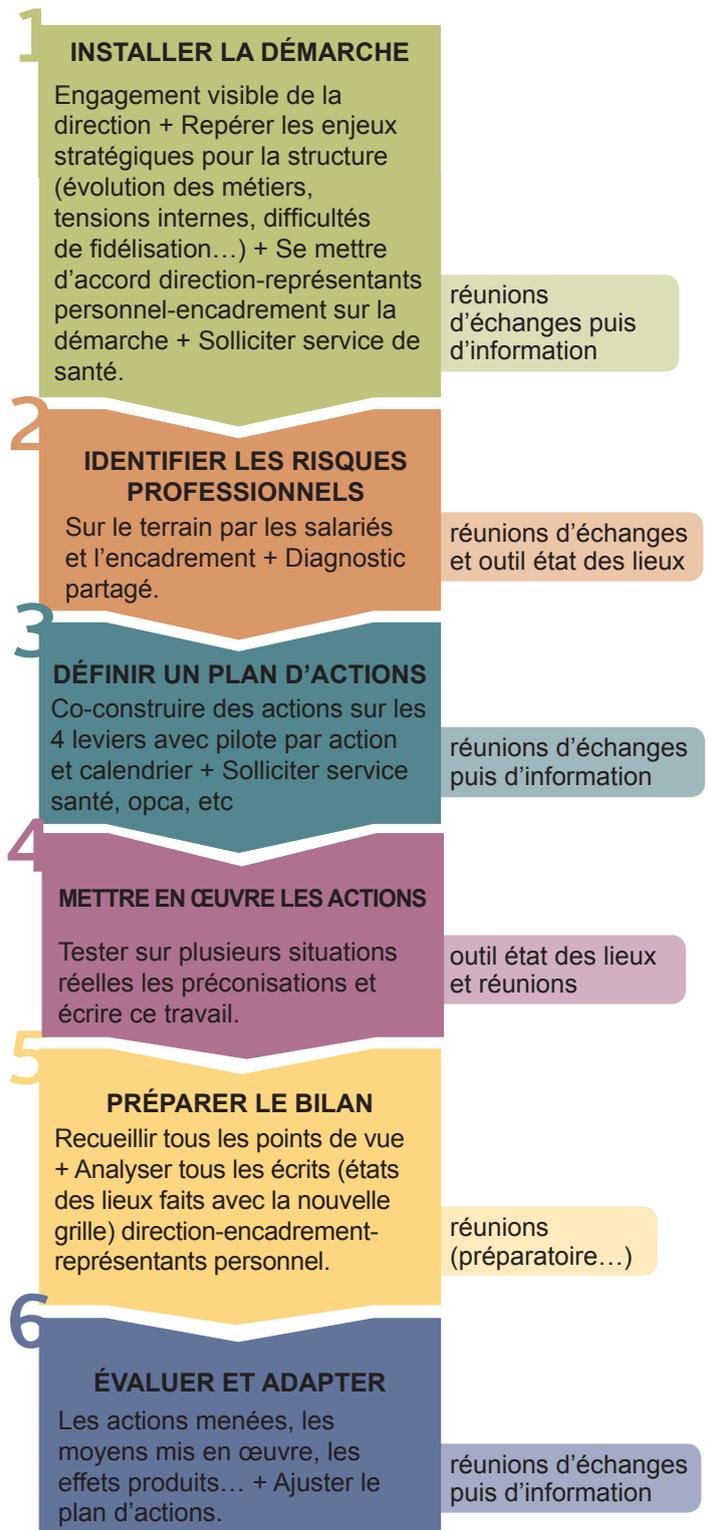
Zoom sur l'étape 3



■ Les résultats

- ▶ En aidant à comprendre le travail de tous par tous (direction, encadrant, administratif, intervenant, représentants du personnel) et à le mettre en débat au sein de la structure, la démarche facilite le diagnostic de prévention et oriente plus efficacement l'action auprès des salarié-e-s, de l'organisation de la structure elle-même et du bénéficiaire-client.
- ▶ Cette démarche aide à:
 - découvrir les risques qui concernent un domicile, une activité au sein de plusieurs domiciles, une fonction dans la structure, etc;
 - situer les risques dans le contexte des conditions de travail réelles et comprendre leurs interactions avec la situation économique de la structure;

■ Les 6 étapes



- construire des actions de prévention adaptées à chaque situation de travail et aux populations concernées (métiers, ancienneté, expérience...);
- engager la prise de conscience du bénéficiaire-client du travail réalisé et les risques associés;
- intégrer la prévention aux procédures et obligations réglementaires (cahier des charges points 23 et 33).

FICHE **La prévention**

DES RISQUES PROFESSIONNELS

L'évaluation des besoins du bénéficiaire-client en matière de santé et sécurité au travail est un moment clef de l'évaluation des risques professionnels. En l'associant à l'évaluation de l'état des lieux du domicile, cette évaluation des besoins permet d'actionner 4 types de leviers :

→ **Individuel** : développement d'une organisation et de moyens permettant de s'appuyer sur l'expérience pour résoudre des difficultés (ex : mise en place de temps d'apprentissage préalables : repasser, donner du temps pour organiser son travail au domicile).

→ **Collectif** : développement d'une organisation et de moyens permettant un appui des collègues (ex : mise en place d'une intégration) ainsi que la coopération et le soutien effectif de l'encadrement (ex : réunion sur une situation problématique liée à un domicile ou à une pathologie).

→ **Réduire à la source les facteurs de risques** : donner les outils matériels, mettre en relation avec le réseau local d'intervenants, intégrer tous les temps dans le planning (routier...), anticiper l'impact d'évolutions en termes de ressources humaines, concevoir des locaux adaptés...

→ **Sensibiliser le bénéficiaire-client** aux gestes professionnels qui vont être réalisés chez lui et qui exposent le salarié à des risques professionnels. ■

1 Contexte réglementaire

Le code du travail prévoit que l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs (articles L.4121-1 à L.4121-5 du code du travail).

L'employeur doit mener trois types d'actions :

- Prévenir les risques professionnels et la pénibilité au travail.
- Informer et former sur la santé et la sécurité au travail.
- Mettre en place une organisation et des moyens adaptés à la prévention des risques professionnels.

L'employeur est tenu à une obligation de résultat en matière de sécurité.

Toutes les structures ayant au moins un salarié doivent évaluer et référencer les risques professionnels dans un Document Unique (DU). Il sert de référence à la mise en œuvre d'actions de prévention. Pour atteindre ces objectifs, l'employeur peut demander l'appui des services de santé et de sécurité au travail.

L'agrément des organismes qui gèrent des publics fragiles impose un cahier des charges avec des obligations spécifiques. Il prévoit la remontée des événements et informations préoccupantes du bénéficiaire-client ainsi que la mise en place d'un dispositif de traitement des situations de maltraitance.

Le cahier des charges rappelle aussi que le gestionnaire doit proposer des actions de sensibilisation et de formation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels.

En mode mandataire, le particulier employeur doit être informé sur ses obligations en matière de santé et sécurité au travail, au moins une fois par an. ■

“ Témoignage de la responsable d'agence d'une entreprise spécialisée dans le ménage

Faire le ménage, c'est un vrai métier ! Je parle de la prévention des risques dès le recrutement. Je montre les gestes à faire lors du repassage ou pour passer l'aspirateur. J'accompagne le nouveau pour les premières prestations. Ça permet de donner des conseils, d'être sûre que le matériel est adapté et que le service est bien réalisé. J'ai longtemps fait ce métier en tant qu'intervenante. C'est sûr que ça aide ! Notre rôle, c'est aussi d'expliquer au client que 3 heures continues de repassage ou de nettoyage des vitres, ce n'est pas possible. On les conseille également sur les produits et le matériel. À ce jour il n'y a pas eu d'accident du travail. ”

Contexte de la fiche

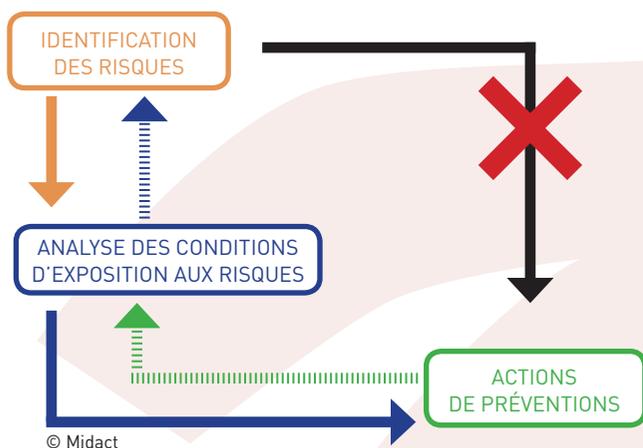
Réalisée et enrichie dans le cadre d'ateliers à destination des structures SAP, dans le cadre de la Démarche de branches SAP en Haute Garonne animée par l'Unité Territoriale 31 de la DIRECCTE avec l'appui technique du Midact.

2 Les éléments de la réussite dans la prévention des risques professionnels

→ Prendre en compte systématiquement le travail réel : analyse des accidents du travail, Document Unique, état des lieux, signalement, contrôle qualité...

→ Associer les outils existants plutôt que de les multiplier.

→ Réaliser le suivi des mesures réellement mises en œuvre au domicile. ■



“ Témoignage des participants aux ateliers

- Quand on a créé notre structure, on était centré sur l'écoute du bénéficiaire et de ses besoins. 6 ans après on se retrouve à parler clairement de la sécurité du salarié au premier entretien avec le bénéficiaire.
- C'est important de réfléchir à la prévention dès qu'on démarre sa structure, cela permet de se mettre aussi des garde-fous avant que les habitudes ne s'installent.
- On fait plein de choses pour la sécurité de nos salariés, mais on le fait de façon ponctuelle, au coup par coup... Il faudrait que cela devienne systématique. Licencié quelqu'un pour inaptitude, c'est quand même pas rien... C'est quelqu'un qui est touché à vie.

”

3 La démarche de prévention des risques professionnels et la démarche d'identification des besoins des bénéficiaires/clients

L'OUTIL	Bénéficiaire	Logement	Travail à réaliser	Moyens disponibles (matériel, rh...)	Actions à mener / risques identifiés	Actions
	<ul style="list-style-type: none"> • Ses attentes • Ses ressources 	<ul style="list-style-type: none"> • Contraintes • Ressources 	<ul style="list-style-type: none"> • Repasser • Écouter • Gérer la diversité des tâches 	<ul style="list-style-type: none"> • Fer à repasser en bon état • Sols dégagés • Formation technique 	<ul style="list-style-type: none"> • Risque repéré dans cette situation • Moyens pour les prévenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Quelle action ? • Par qui ? • Dans quel délai ?

LE CONTEXTE Évaluation des besoins clients : une étape clé dans la relation professionnelle et dans les conditions d'exposition aux risques.

À porter par la Direction et mis en œuvre par l'encadrement – référent technique.

Un objet à inscrire dans une démarche sur le terrain pour acter la relation tripartite.

LA MÉTHODE

Utiliser cette grille "état des lieux" à plusieurs occasions :

- Nouveau bénéficiaire ;
- Changement de situation (perte d'autonomie...);
- Évaluation - ré-évaluation.

En savoir +

• ANSP
www.servicesalapersonne.gouv.fr

• CARSAT-MP
www.carsat-mp.fr

• INRS
www.inrs.fr

• UT 31
www.midi-pyrenees.directe.gouv.fr

• Ministère du travail
www.travailler-mieux.gouv.fr

• Réseau ANACT-ARACTs
www.anact.fr

• MIDACT
www.midact.aract.fr

• Aides financières, renseignements :
- CARSAT
- Fond d'Amélioration aux Conditions de Travail (FACT), renseignements ANACT

Les temps collectifs,

FACTEURS DE COHÉSION !

Les temps collectifs, organisés par l'employeur, sont indispensables à la constitution d'un collectif de travail porteur de soutien et à la création de bonnes relations professionnelles au sein de l'organisme.

À ce titre, ils font partie de l'ensemble d'actions menées dans le cadre d'une démarche de prévention et de ressources humaines : Document Unique, entretien individuel, plan de formation.

Ces temps collectifs ont un impact positif sur la performance de l'organisme, notamment sur l'amélioration de son fonctionnement, ce qui permet de mieux répondre aux besoins des clients/bénéficiaires. ■

1 Contexte réglementaire

Tout organisme de services à la personne intervenant auprès de publics fragiles doit respecter un cahier des charges qui prévoit, entre autres, la mise en place de temps collectifs sous deux formes :

- Organiser le travail en équipe et coordonner les intervenants,
- Appuyer l'intervenant dans ses missions : notamment avec des réunions d'échanges de pratique et d'information.

Ces temps collectifs sont considérés comme du temps de travail.

→ **Les temps collectifs sont obligatoires dans le cadre de l'agrément mais ils peuvent être également utiles pour tout organisme de services à la personne non soumis au cahier des charges.** ■

Contexte de la fiche

Réalisée et enrichie lors d'ateliers à destination des organismes SAP, dans le cadre de la Démarche de branches SAP en Haute Garonne animée par l'Unité Territoriale 31 de la DIRECCTE avec l'appui technique du Midact.

2 Trois types de réunions pour répondre à des besoins ciblés

→ Les réunions d'échanges

Objectif : permettre aux salariés de s'exprimer sur leur travail et sur les difficultés qu'ils rencontrent, ainsi que sur leur pratique professionnelle. Ces réunions contribuent à rompre l'isolement des aides à domicile et leur permettent de construire et de développer l'entraide. Elles permettent d'identifier les besoins. En revanche, elles ne permettent pas d'approfondir un aspect technique du travail ni d'informer sur l'actualité générale de l'organisme.

→ Les réunions d'information

Objectif : communiquer sur l'évolution des demandes et des services à rendre, sur l'apparition de nouvelles pathologies. Ces réunions participent à la montée en compétence individuelle et collective. Elles peuvent aussi avoir pour vocation de diffuser des informations sur de nouvelles modalités d'organisation ou encore sur des changements de règles ou de procédures. Lieu privilégié pour transmettre toute information pouvant avoir des incidences sur le travail des intervenants, ces réunions sont peu adaptées à la remontée d'informations du terrain et à l'échange.

→ Les réunions de pratiques professionnelles

Objectif : échanger sur les pratiques professionnelles entre salariés guidés par un intervenant extérieur ou par une personne-ressource de l'organisme en présence du responsable. Ces réunions favorisent le transfert et l'appropriation de méthodes, d'outils spécifiques adaptés au métier exercé et aux conditions de réalisation du travail rencontrées. Très ciblées, ces réunions ne répondent pas à l'ensemble des problématiques existantes. ■

“ Témoignage d'une Directrice d'un établissement public, services aux personnes âgées et handicapées

Depuis 4 ans, notre organisme met aussi en place des groupes de paroles animés par une psychologue.

Ils complètent les réunions trimestrielles d'information et d'organisation des services.

Au début, le contenu des rencontres était souvent lié à des problèmes d'ordre organisationnel ou lié à leur statut. Désormais, ces temps d'échanges sont devenus des parenthèses privilégiées qui permettent de partager les difficultés rencontrées : comment gérer le bénéficiaire, la relation à la famille, la confrontation à des maladies lourdes. ”

“ Témoignage des participants aux ateliers

• *Ce n'est pas facile de mettre en place des groupes de paroles quand on démarre... Pourtant, c'est quand même mieux de partir sur de bonnes bases que d'avoir à redresser la barre après quelques années de fonctionnement...*

• *L'an dernier on avait plein de projets sur la prévention. On avait l'impression de travailler beaucoup mais ça ne donnait rien de concret. Au final on a décidé de remettre les choses à plat. Plutôt que se disperser, on s'est donné un calendrier et des objectifs réalistes. On avance à petit pas. Par exemple on a commencé par mettre en place des groupes de paroles en ciblant certaines fonctions. Et maintenant on va l'élargir à davantage d'intervenants.* ”

3 Un préalable : identifier les besoins des différents acteurs

Avant de mettre en place les temps collectifs, il est essentiel d'identifier les besoins de chacun : salariés, encadrement, bénéficiaires/clients, organisme, réseau local...

Une fois les besoins identifiés, les objectifs de chaque temps collectifs seront clarifiés : s'agit-il d'informer ? De développer des compétences ? De clarifier une situation de travail ? De susciter des coopérations ? D'améliorer une pratique ? Enfin, les conditions de réalisation (fréquence, durée, effectifs, matériels...) seront déterminées et les réunions intégrées aux différents plannings.

Le format et le contenu des réunions (recueil, recadrage, échange de pratique, évaluation de pratiques professionnelles, dialogue social / climat, etc.) seront déterminés après avoir recueilli les attentes des différents métiers, des évolutions de l'organisme, de l'environnement.

Préparés et inscrits dans l'organisation, ces temps permettent des possibilités effectives d'appui, de coopération et de soutien des collègues, de l'encadrement et de la hiérarchie. ■

4 Les éléments de réussite d'une mise en place de temps collectifs

→ L'engagement de la direction et la communication de cet engagement auprès des différents acteurs de l'organisme ;

→ La prise en compte des enjeux stratégiques pour l'organisme : évolution des métiers, tensions, difficultés d'intégration... ;

→ L'implication de l'encadrement formé à l'animation de réunion et associé à la préparation des réunions avec la direction sur les objectifs et les limites ;

→ La participation des salariés à la construction des objectifs de ces temps collectifs ;

→ La définition claire de missions des uns et des autres sur ces temps et de l'utilisation des données discutées. Identifier en amont le mode de reporting des données échangées ;

→ La phase de diagnostic partagé permettant d'objectiver la situation ;

→ La communication régulière des solutions trouvées, des actions mises en œuvre, comment et avec qui ;

→ La formalisation des solutions trouvées dans les supports quotidiens de l'organisme (Document Unique, plan de formation...). ■

En savoir +

• ANSP
www.servicesalapersonne.gouv.fr

• CARSAT-MP
www.carsat-mp.fr

• INRS
www.inrs.fr

• UT 31
www.midi-pyrenees.direccte.gouv.fr

• Ministère du travail
www.travailler-mieux.gouv.fr

• Réseau ANACT-ARACTs
www.anact.fr

• MIDACT
www.midact.aract.fr

• OPCA (Agefos, Uniformation...)

• CCI
www.toulouse.cci.fr

■ MIDACT

Pour en savoir plus, contactez :

UT 31 - Direccte : Elodie Bonnet, chargée de mission, elodie.bonnet@direccte.gouv.fr

Midact : Caroline Ragazzi, chargée de mission, c.ragazzi@anact.fr

Midi-Pyrénées Amélioration des Conditions de Travail

25 rue Roquelaine
31000 Toulouse

0562737410

@ midact@anact.fr

www.midact.aract.fr