

LA BRANCHE DE L'AIDE, DE L'ACCOMPAGNEMENT,
DES SOINS ET DES SERVICES À DOMICILE (BAD)

PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Guide d'accompagnement à la mise en œuvre d'une démarche



INTRODUCTION

La Branche de l'Aide, de l'Accompagnement, des Soins et des Services à Domicile s'est de longue date fortement mobilisée en matière d'emploi et de formation pour aider les structures et les salariés.

Les efforts réalisés en matière de qualification et de professionnalisation ont eu un réel impact sur la qualité de l'emploi dans la branche. Aussi, les difficultés conjoncturelles ne doivent pas remettre en cause la continuité de ces investissements à court et moyen terme.

Les métiers proposés dans le secteur, bien que très gratifiants dans leur dimension de maintien du lien social, sont, par ailleurs, très éprouvants au plan physique et psychique.

C'est dans ce contexte que **les partenaires sociaux de la Branche ont sollicité l'appui de l'État et conclu un accord-cadre d'Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences (EDEC).**

Cet EDEC vise donc à renforcer les moyens dont dispose la Branche en matière de développement des compétences et des qualifications des salariés, d'amélioration des conditions et des organisations de travail, de mobilités professionnelles internes et externes, d'appui au

développement de l'activité dans le champ du handicap et de compétences des directeurs et du personnel d'encadrement.

Dans ce cadre, un plan d'actions de développement des emplois et des compétences (ADEC) a été mis en place de 2013 à 2015, autour de 4 thèmes :

Thème 1 : Outils et démarches pour la gestion de la 2^{ème} partie de carrière des professionnels.

- Thème 2 : Outils et démarches pour anticiper la pénibilité et les risques professionnels.
- Thème 3 : Outils et démarches favorisant le développement de la prise en charge à domicile des personnes en situation de handicap, les besoins en compétences et qualifications et l'identification des freins pour développer cette activité.
- Thème 4 : Outils de pilotage pour alimenter les négociations des partenaires sociaux de la Branche.

Le présent guide répond au Thème 2 en visant à outiller les structures dans la mise en œuvre de leurs démarches de prévention de la pénibilité et des risques professionnels.

> POURQUOI UN GUIDE SUR CETTE THÉMATIQUE ?



Pourquoi un guide sur cette thématique ?

Quelques chiffres :

Les risques professionnels et la pénibilité du travail sont des réalités préoccupantes pour la Branche de l'Aide, de l'Accompagnement, des Soins et des Services à Domicile (BAD) :

- **84%** des salariés sont considérés comme **exerçant des métiers à risque**.
- **La branche figure parmi les plus « accidentogènes » et est même plus risquée que le BTP.** Le taux de fréquence et l'indice de gravité des accidents du travail y sont presque deux fois plus élevés que dans l'ensemble des secteurs d'activité : respectivement de 45 contre 22 et de 26 contre 15.
- **La pénibilité touche particulièrement les salariés de 50 ans et plus :**
- **49% des maladies professionnelles** concernent des **salariés de 50 ans** contre 43% pour l'ensemble des autres secteurs.
- **Plus d'accidents de travail** pour les **salariés de 40 à 59 ans** sont comptabilisés que pour les salariés d'autres tranches d'âge

(source : CNAMTS)

Les causes des risques professionnels sont diverses et nombreuses, liées justement à la spécificité du secteur d'activité de l'aide à domicile :



La réalisation du document unique d'évaluation des risques professionnels et du plan de prévention est une obligation légale (art. L4121-1 et suiv. du Code du Travail). **Mais au-delà de répondre aux exigences de la loi, développer une réelle politique dans ce domaine représente un enjeu social et économique pour vous.** D'autant plus que depuis ces 5 dernières années, les partenaires sociaux ont constaté une augmentation du nombre et de la durée des arrêts de travail.

FACE À CES CONSTATS, LA BRANCHE SOUHAITE AU TRAVERS DE CE GUIDE VOUS OUTILLER DANS LA PRÉVENTION DES RISQUES AU SEIN DE VOTRE STRUCTURE ET VOUS PERMETTRE D'AGIR !

> POURQUOI UN GUIDE SUR CETTE THÉMATIQUE ?

Quels objectifs pour ce guide ?

**VOUS PROPOSER UNE DÉMARCHE
OUTILLÉE VISANT À ANTICIPER
ET PILOTER VOTRE POLITIQUE
DE PRÉVENTION DES RISQUES
PROFESSIONNELS.**

Comment l'utiliser ? (Notice explicative)

Vous trouverez dans ce guide :

Des fiches d'information

**Pour vous apporter
les informations
et connaissances
nécessaires**

Des fiches pratiques

**Pour vous accompagner
dans la mise en œuvre
d'une démarche
de prévention
des risques
professionnels**

Les fiches pratiques présentent plusieurs objectifs qui pourront vous permettre :

- D'objectiver la situation en matière de pénibilité au travail
- D'accompagner les professionnels de terrain à faire face aux situations problèmes et/ou à risque et à leur permettre de développer les compétences nécessaires.

Chaque fiche est autonome et peut être consultée sans que la lecture des fiches précédentes ne soit nécessaire. En fonction de vos besoins, de votre niveau de connaissance et de maîtrise des démarches de préventions des risques professionnels, vous pouvez naviguer d'une fiche à l'autre.

Toutefois, l'ordre dans lequel les fiches sont présentées suit un principe de progressivité : du plus large au plus précis, du plus simple au plus complexe.

SOMMAIRE

1 FICHES D'INFORMATION	P 9
1.1 Fiche d'information n°1 : Qu'est-ce qu'un risque professionnel et la pénibilité au travail ?	P 11
1.2 Fiche d'information n°2 : Pourquoi agir contre les risques professionnels dans la branche de l'aide à domicile ?	P 13
1.3 Fiche d'information n°3 : Quelles sont les normes juridiques en vigueur ?	P 15
1.4 Fiche d'information n°4 : Quels sont les acteurs pour une politique de prévention des risques professionnels ?	P 21
2 FICHES PRATIQUES	P 29
2.1 Fiche pratique n°1 : Quelle démarche de prévention des risques professionnels adopter ?	P 31
2.2 Fiche pratique n°2 : Quels outils et quelle méthode pour mettre en œuvre le plan de prévention ?	P 35
2.3 Fiche pratique n°3 : Quelles stratégies puis-je développer au sein de ma structure pour résoudre les problèmes ?	P 41
3 ANNEXES	P 43
Outil 1 : Indicateurs relatifs aux risques professionnels	P 45
Outil 2 : Référentiel de situations de travail source de risque professionnel et pénibilité au travail	P 49
Outil 3 : Évaluation des risques professionnels auprès des professionnels de terrain : enquête et groupes de travail	P 55
Outil 4 : Modèle de Document Unique	P 69
Outil 5 : Prévenir la pénibilité au quotidien : Quelles formations ? Quels outils ?	P 71
Outil 6 : Comment mettre en place une démarche de tutorat et devenir une organisation apprenante ?	P 75



1

FICHES D'INFORMATION

Fiche d'information n°1 :

Qu'est-ce qu'un risque professionnel et la pénibilité au travail ?

Fiche d'information n°2 :

Pourquoi agir contre les risques professionnels dans la branche de l'aide à domicile ?

Fiche d'information n°3 :

Quelles sont les normes juridiques en vigueur ?

Fiche d'information n°4 :

Quels sont les acteurs pour une politique de prévention des risques professionnels ?

> QU'EST-CE QU'UN RISQUE PROFESSIONNEL ET LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL ?



FICHE D'INFORMATION N°1 :

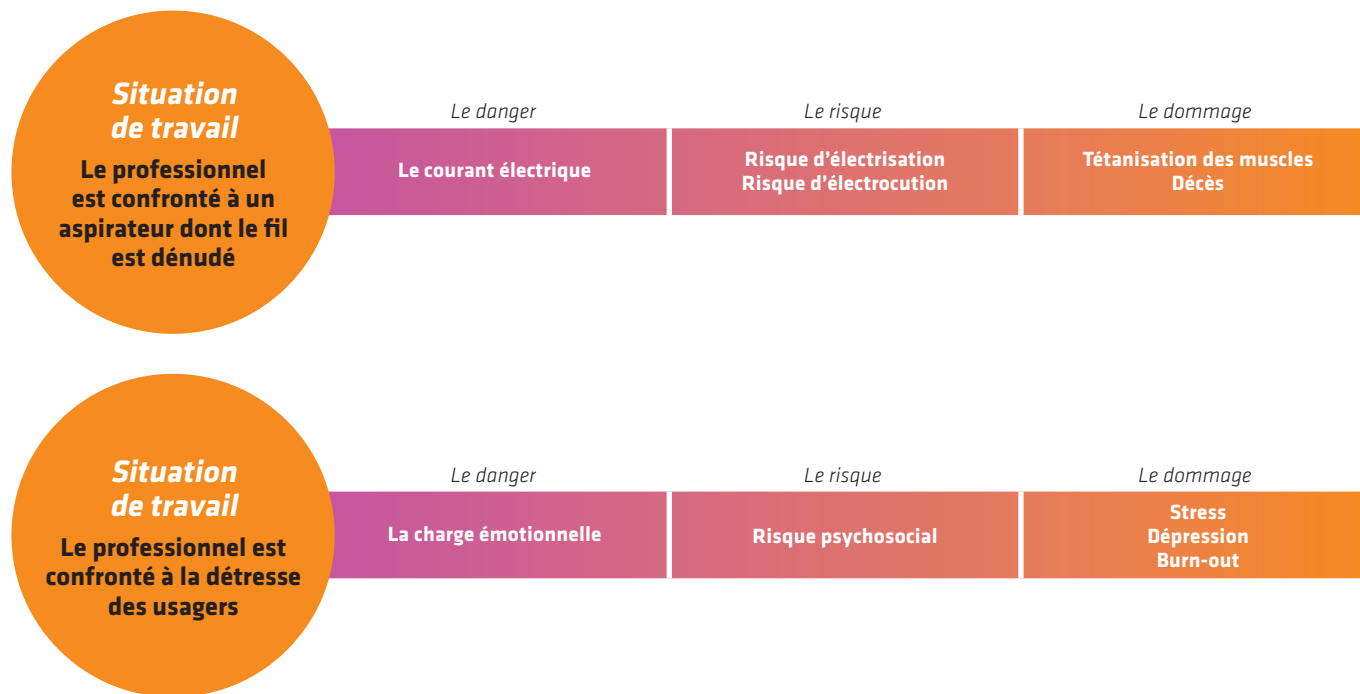
Qu'est-ce qu'un risque professionnel et la pénibilité au travail ?

Il est utile de bien distinguer le risque professionnel de la pénibilité, c'est-à-dire distinguer la potentialité du danger de ses conséquences sur la santé physique et mentale du salarié. En effet, cette distinction est utile pour comprendre qu'agir dans la prévention des risques professionnels, c'est agir aussi sur des situations potentiellement dangereuses bien qu'elles n'aient pas encore eu d'effet sur les salariés.

Risque professionnel	- Un risque professionnel est « l'éventualité d'une rencontre entre l'homme et un danger auquel il peut être exposé » dans le cadre de son travail - Le risque est « une notion abstraite, inobservable directement, une catégorie de statut intermédiaire entre celle des dangers (tout ce qui s'avère par nature incompatible avec l'intégrité de l'individu) et celle des dommages (tout événement non souhaité). - Le risque professionnel est caractérisé par 2 composantes : > « La probabilité de la survenance du dommage liée à la fréquence d'exposition et/ou la durée d'exposition au danger et à la probabilité d'apparition du phénomène dangereux » > « La gravité du dommage » (source : INRS)
Risque psychosocial	- « Les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels d'origine et de nature variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des organisations » Ministère du travail
La pénibilité au travail	- « La pénibilité au travail se caractérise par deux éléments constitutifs : > Une exposition du travailleur à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur sa santé. > Ces facteurs de risque sont liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif, certains rythmes de travail. » (INRS)
Usure professionnelle	- « Processus d'altération de la santé lié au travail qui dépend du cumul et/ou de combinaisons d'expositions de la personne à des contraintes du travail qui peuvent être de natures diverses : des situations d'hyper sollicitation physique, cognitive et/ou psychique, des situations répétées d'activités empêchées, des activités entravées, des situations d'hypo sollicitation, des expositions à des nuisances physico-chimiques, à mettre en lien avec un processus de construction de la santé par des régulations, des marges de manœuvre (collectif, expérience,...) et des facteurs de construction (sens, utilité, métier...). » ANACT 2010

> QU'EST-CE QU'UN RISQUE PROFESSIONNEL ET LA PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL ?

Illustration des notions de danger, de risque et de dommage :



Quels sont les facteurs de risques dans l'aide à domicile ?

Les risques liés aux manutentions et aux postures qui peuvent engendrer des troubles musculo-squelettiques	- Manipulations et transferts de personnes ou de courses - Postures liées aux tâches ménagères - Gestes répétitifs - Accident de plain-pied - Chutes de hauteur
Les risques psycho-sociaux liés à la relation d'aide aux personnes et aux exigences de l'activité	- Confrontation à des situations difficiles (état psychique ou physique dégradé chez l'usager, détresse, mort, violences, etc.) - Isolement du professionnel de terrain - Organisation du travail (intervention le week-end, horaires coupés, séquençage des visites, temps d'intervention chez l'usager défini) - Reconnaissance au travail
Les risques professionnels « annexes »	- Risques routiers favorisés par la fréquence des déplacements - Risques chimiques liés à l'utilisation de produits ménagers - Risques infectieux par contact avec des personnes malades et/ou des objets souillés

« La caractéristique essentielle du risque est d'être un événement à venir, donc incertain. Cette incertitude est fondamentalement irréductible (« le risque zéro n'existe pas ») mais elle est plus ou moins grande selon la qualité des informations disponibles. » (INRS)

Cette incertitude qu'il faut prendre en compte ne doit pas vous empêcher de suivre une démarche de prévention globale.

> POURQUOI AGIR CONTRE LES RISQUES PROFESSIONNELS DANS LA BRANCHE DE L'AIDE À DOMICILE ?

FICHE D'INFORMATION N°2 :

Pourquoi agir contre les risques professionnels dans la branche de l'aide à domicile ?

Les risques professionnels ont des conséquences à plusieurs niveaux : économique pour les structures et la société, sur la santé des salariés, sur la qualité de la prestation à l'utilisateur. Vous engager dans la mise en œuvre d'une politique de prévention des risques professionnels, c'est agir sur les multiples conséquences sur votre structure, son personnel et son activité.

Au niveau économique

Pour votre structure

Le coût engendré par la pénibilité au travail impacte directement l'économie de votre structure.

Exemple d'une structure de la BAD : calcul du coût de gestion d'un arrêt maladie (Una Saint Omer)

Pour une structure de 186 salariés : sur 1 mois, 55 arrêts maladie qui représentent un coût total de 8346,80 €.

Pour la société

La pénibilité au travail représente un coût pour la société :

- Les caisses d'assurance maladie assurent le paiement des indemnités journalières du salarié et les remboursements de ses soins
- Les caisses prévoyance assurent le maintien du salaire du salarié

EXEMPLE DES ACTIVITÉS SUPPLÉMENTAIRES GÉNÉRÉES PAR LES ARRÊTS MALADIES

Secrétaire Accueil	- Gestion de l'appel du salarié - Enregistrement de cet appel - Réception de l'arrêt maladie - Traitement de l'arrêt maladie
Responsable secteur	- Trouver un ou plusieurs remplaçants - Contacter les usagers pour les prévenir du changement - Réorganiser le planning
Assistante technique et/ou Service RH	- Déclarer l'arrêt maladie auprès de net entreprise - Calculer l'indemnité journalière et le complément prévoyance - Saisie de l'arrêt au niveau du salaire - Explication au salarié de la législation en matière d'arrêt de travail

Cela représente 7 heures de travail pour un arrêt, soit 151,76 € chargé.

> POURQUOI AGIR CONTRE LES RISQUES PROFESSIONNELS
DANS LA BRANCHE DE L'AIDE À DOMICILE ?**Au niveau de l'organisation du travail**

Les accidents de travail et arrêts maladie relatifs à la pénibilité au travail impactent directement l'organisation du travail en place. Le remplacement peut s'effectuer soit par :

- **Un salarié de votre structure : le risque est la surcharge de son planning**
- **Une personne extérieure à votre structure : le risque est que cette personne soit débutante et/ou non formée**

Dans tous les cas, les accidents de travail et arrêts maladie amènent à revoir les plannings et gérer l'organisation du travail dans l'urgence, ce qui impacte les conditions de travail de l'encadrement.

Au niveau du salarié

Une exposition du salarié aux risques professionnels peut engendrer des conséquences physiques et mentales lourdes, parfois irrémediables, ne lui permettant plus d'assurer ses missions.

Au niveau de la satisfaction de l'utilisateur

Votre structure est garante de la qualité des prestations délivrées aux usagers. L'exposition des salariés aux risques professionnels ou à des rythmes de travail trop conséquents peut altérer la prise en charge de la personne. Aussi, le turn-over et l'absentéisme induisent une multiplication du nombre d'intervenants en charge de l'accompagnement d'une même personne. La qualité de la prestation de service est alors impactée défavorablement.



FICHE D'INFORMATION N°3 :

Quelles sont les normes juridiques en vigueur ?

L'employeur a l'obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses salariés.

Quels articles du code du travail ? Et pour quel objet ?

Évaluation des risques professionnels

- Articles L.4121-1 et L.4121-2 du Code du travail
- Article L.4721-1 du Code du travail
- Titre IV, Chapitre IV, Articles 19, 20 et 21 de la CCN de la BAD

Article L4121-1 du Code du travail

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

Article L4121-2 du Code du travail

L'employeur met en œuvre les mesures prévues à l'article L. 4121-1 sur le fondement des principes généraux de prévention suivants :

- 1° Éviter les risques ;
- 2° Évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;
- 3° Combattre les risques à la source ;
- 4° Adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de limiter le travail monotone et le travail cadencé et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé ;
- 5° Tenir compte de l'état d'évolution de la technique ;
- 6° Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux ;
- 7° Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants, notamment les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 ;
- 8° Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- 9° Donner les instructions appropriées aux travailleurs.

> QUELLES SONT LES NORMES JURIDIQUES EN VIGUEUR ?

Article L4721-1 du Code du travail

Le directeur régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, sur le rapport de l'inspecteur du travail constatant une situation dangereuse, peut mettre en demeure l'employeur de prendre toutes mesures utiles pour y remédier, si ce constat résulte :

- 1° D'un non-respect par l'employeur des principes généraux de prévention prévus par les articles L. 4121-1 à L. 4121-5 et L. 4522-1 ;
- 2° D'une infraction à l'obligation générale de santé et de sécurité résultant des dispositions de l'article L. 4221-1.

Titre IV, Chapitre IV, Article 21.5 de la CCN de la BAD

(...) Il est rappelé que la prévention des risques professionnels est une préoccupation de tous les partenaires. Elle relève de la responsabilité de l'employeur. Le salarié est aussi tenu de respecter les instructions qui lui sont données, conformément aux dispositions légales et réglementaires. Les partenaires sociaux affirment la nécessité de mettre en place des actions concrètes, durables et efficaces qui associent employeur, encadrement, instances représentatives du personnel et ensemble du personnel. (...) Aux termes de l'article D. 138-28 du code de la sécurité sociale, dans le cadre de la négociation d'un accord d'entreprise ou de l'élaboration d'un plan d'action, la mise en œuvre d'une démarche de prévention nécessite un diagnostic préalable des situations de pénibilité dans l'entreprise. Le diagnostic préalable doit permettre de choisir les axes prioritaires et les actions à mettre en œuvre en vue de remplir des objectifs chiffrés de progression. (...)

Amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs

- Directive cadre n° 89/391/CEE du 12 juin 1989 du Conseil des Communautés européennes

Obligation de création d'un document unique qui formalise les résultats de l'évaluation des risques

- Articles R230-1 et R263-1-1 du Code du travail
- Décret n°2001-1016 du 5 novembre 2001
- Circulaire d'application du 18 avril 2002
- Titre IV, Chapitre IV, Article 21.5 de la CCN de la BAD

Article R263-1-1 du Code du travail

« Le fait de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques, dans les conditions prévues à l'article R. 230-1, est puni de la peine d'amende prévue pour les contraventions de 5^{ème} classe. La récidive de l'infraction définie au premier alinéa est punie dans les conditions prévues à l'article 131-13 du code pénal. »

Exposition des travailleurs à certains facteurs de risque professionnel au-delà de certains seuils de pénibilité et sa traçabilité

- Décret n° 2014-1159 du 9 octobre 2014
- Décret n° 2015-1885 du 30 décembre 2015

Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

- Articles L. 4133-1 à L. 4133-5, D. 4133-1 à D. 4133-3, L. 4523-1 à L. 4523-17, L. 4611-1 à L. 4614-16, R. 4523-1 à R. 4523-17 et R. 4612-1 à R. 4615-21
- Circulaire DGT 2014/1 du 18 mars 2014 « relative à la base de données économiques et sociales »
- Loi n° 2015-990 du 6 août 2015
- Titre II, Chapitre III, art. 29 de la CCN de la BAD

Obligation de désigner un référent santé et sécurité

- Décret n° 2012-135 du 30 janvier 2012 relatif à l'organisation de la médecine du travail
- Circulaire DGT n°13 du 9 novembre 2012
- Articles L4644-1 et R4644-1 et suivants du code du travail
- Titre IV, Chapitre IV, art. 21.5.7 de la CCN de la BAD

Sanctions pénales

- Article R4741-1-1 du Code du travail

Facteurs de risques professionnels et seuils d'exposition

La législation en vigueur (Décret n°2014-1159 du 9 octobre 2014 – art.1) fixe 10 facteurs de risques professionnels et les seuils d'exposition (Article L.4161-1). L'évaluation du niveau d'exposition des salariés à ces facteurs de risques professionnels rentre dans les obligations liées à la mise en place du compte personnel de pénibilité (cf. Focus sur le Compte Personnel de Pénibilité).

Focus : Compte personnel de prévention de la pénibilité

Source : <http://www.preventionpenibilite.fr/>

Qu'est-ce que c'est ?

« Le compte personnel de prévention de la pénibilité repose sur la définition de **seuils annuels [d'exposition]** associés à chacun des **dix facteurs de risques professionnels** définis dans le code du travail comme constituant des facteurs de pénibilité (port de charges lourdes, travail de nuit, etc.) et sur **l'identification par l'employeur** des salariés pour qui le seuil est dépassé pour un ou plusieurs facteurs. »

Pour qui ?

Il concerne tous les salariés employés sur des contrats de droit privé (CDI, CDD, Intérim, emplois saisonniers, temps partiels, contrats aidés).

« IL CONCERNERA CEUX DONT L'EXPOSITION AUX RISQUES DÉPASSE DES SEUILS RÉGLEMENTAIREMENT DÉFINIS (cf fiche d'information n°3), APRÈS APPLICATION DE MESURES ORGANISATIONNELLES DE PRÉVENTION COLLECTIVES ET INDIVIDUELLES. »

Du côté des salariés

Le compte personnel de prévention de la pénibilité permet au salarié exposé au-delà des seuils d'acquiescer des points, qu'il pourra choisir d'utiliser pour financer :

- Une formation lui permettant d'accéder à un emploi moins exposé à la pénibilité
- Une réduction du temps de travail avec compensation de la perte de salaire
- Une anticipation de l'âge de départ à la retraite dans la limite de 8 trimestres (2 ans)

Le compte personnel de prévention de la pénibilité est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2015 (4 facteurs de risque s'appliquent à compter de cette date : travail de nuit, travail en équipes successives alternantes, travail répétitif, activités exercées en milieu hyperbare)

- Le compte personnel de prévention de la pénibilité a été simplifié par la loi Rebsamen n°2015-994 du 17.8.2015
- Entrée en vigueur des 6 derniers facteurs de pénibilité le 1^{er} juillet 2016.

Vous avez l'obligation légale :

- D'évaluer annuellement les postes exposés à des risques professionnels : « L'exposition est appréciée au regard des conditions habituelles de travail des salariés, en moyenne sur une année. L'employeur identifie les types de postes ou de situations de travail susceptibles d'être exposés à partir des données qui figurent dans son document unique d'évaluation des risques (DUER). »
L'employeur doit procéder à cette évaluation sauf si elle a été réalisée au niveau de la branche par accord de branche étendu ou par la création d'un référentiel professionnel de branche homologués. Auquel cas, il doit reprendre les éléments de l'accord ou du référentiel sauf, bien sûr, si le facteur de risque auquel le salarié est soumis n'est pas couvert par l'accord ou le référentiel.
- De déclarer de façon dématérialisée aux caisses de retraite les facteurs de risques professionnels auxquels les travailleurs sont exposés au-delà de certains seuils, dans le cadre de la déclaration sociale nominative (DSN) (auprès de la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), la caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) en Île-de-France ou une caisse générale de sécurité sociale dans les départements d'outre-mer).

Lorsque vous déclarez l'exposition d'un salarié à un ou plusieurs facteurs de risque, celle-ci alimente en points le compte du salarié selon le barème suivant :

CONDITIONS DE PRÉSENCE DANS L'ENTREPRISE	DURÉE D'EXPOSITION (1)	NOMBRE DE POINTS ACQUIS AU TITRE DE L'ANNÉE CIVILE
Salarié présent dans l'entreprise toute l'année	Dépasse le seuil sur un facteur	4 points
	Dépasse le seuil sur deux facteurs ou plus	8 points
Salarié présent pendant une partie de l'année seulement (un mois minimum) (2)	Dépasse le seuil sur un facteur	1 point par trimestre travaillé
	Dépasse le seuil sur deux facteurs ou plus	2 points par trimestre travaillé

(1) Appréciée selon les conditions habituelles du poste, en moyenne sur une année civile

(2) Salarié dont le CDD a eu lieu en cours d'année, salarié dont le contrat de travail a débuté ou fini en cours d'année

Les 10 facteurs de risques professionnels fixés par la loi et les seuils d'exposition :

1° Au titre des contraintes physiques marquées :

FACTEUR DE RISQUES PROFESSIONNELS	SEUIL		
	Action ou situation	Intensité minimale	Durée minimale
a) Manutentions manuelles de charges définies à l'article R. 4541-2	Lever ou porter	Charge unitaire de 15 kilogrammes	600 heures par an
	Pousser ou tirer	Charge unitaire de 250 kilogrammes	
	Déplacement du travailleur avec la charge ou prise de la charge au sol ou à une hauteur située au-dessus des épaules	Charge unitaire de 10 kilogrammes	
	Cumul de manutentions de charges	7,5 tonnes cumulées par jour	120 jours par an
b) Postures pénibles définies comme positions forcées des articulations	Maintien des bras en l'air à une hauteur située au dessus des épaules ou positions accroupies ou à genoux ou positions du torse en torsion à 30 degrés ou positions du torse fléchi à 45 degrés		900 heures par an
c) Vibrations mécaniques mentionnées à l'article R. 4441-1	Vibrations transmises aux mains et aux bras	Valeur d'exposition rapportée à une période de référence de 8 heures de $2,5 \text{ m/s}^2$	450 heures par an
	Vibrations transmises à l'ensemble du corps	Valeur d'exposition rapportée à une période de référence de 8 heures de $0,5 \text{ m/s}^2$	

2° Au titre au titre de l'environnement physique agressif

FACTEUR DE RISQUES PROFESSIONNELS	SEUIL		
	Action ou situation	Intensité minimale	Durée minimale
a) Agents chimiques dangereux mentionnés aux articles R. 4412-3 et R. 4412-60, y compris les poussières et les fumées	Exposition à un agent chimique dangereux relevant d'une ou plusieurs classes ou catégories de danger définies à l'annexe I du règlement (CE) n° 1272/2008 et figurant dans un arrêté du ministre chargé du travail	Le seuil est déterminé, pour chacun des agents chimiques dangereux, par application d'une grille d'évaluation prenant en compte le type de pénétration, la classe d'émission ou de contact de l'agent chimique concerné, le procédé d'utilisation ou de fabrication, les mesures de protection collective ou individuelle mises en œuvre et la durée d'exposition, qui est définie par arrêté du ministre chargé du travail et du ministre chargé de la santé.	
b) Activités exercées en milieu hyperbare définies à l'article R. 4461-1	Interventions ou travaux	1200 hectopascals	60 interventions ou travaux par an
c) Températures extrêmes	Température inférieure ou égale à 5 degrés Celsius ou au moins égale à 30 degrés Celsius		900 heures par an
d) Bruit mentionné à l'article R. 4431-1	Niveau d'exposition au bruit rapporté à une période de référence de huit heures d'au moins 81 décibels (A)		600 heures par an
	Exposition à un niveau de pression acoustique de crête au moins égal à 135 décibels (C)		120 fois par an

3° Au titre de certains rythmes de travail :

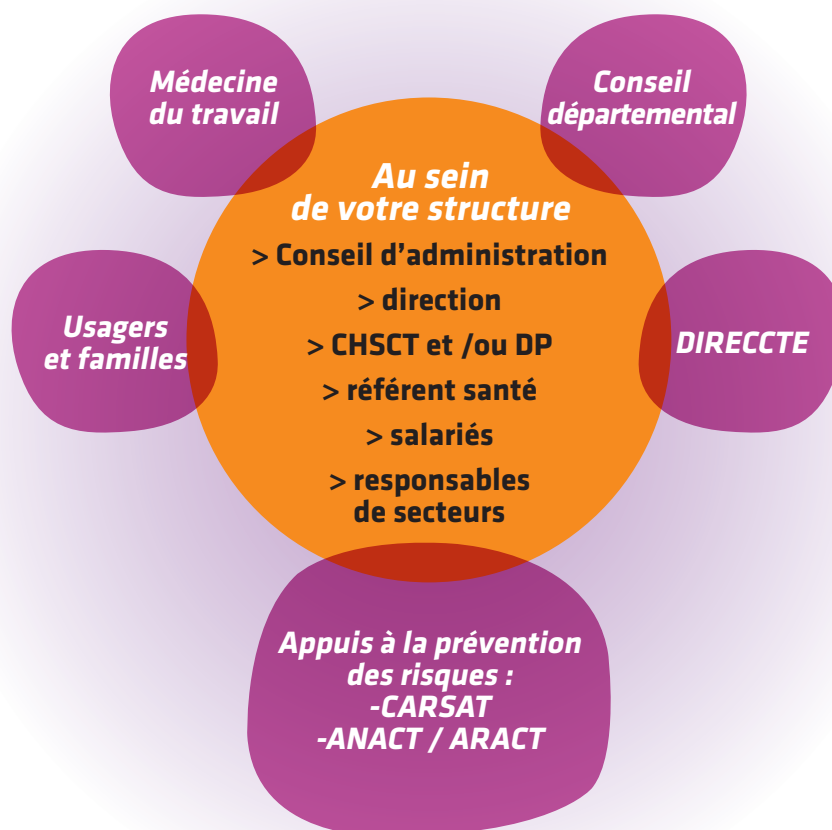
FACTEUR DE RISQUES PROFESSIONNELS	SEUIL		
	Action ou situation	Intensité minimale	Durée minimale
a) Travail de nuit dans les conditions fixées aux articles L. 3122-29 à L. 3122-31	Une heure de travail entre 24 heures et 5 heures		120 nuits par an
b) Travail en équipes successives alternantes	Travail en équipes successives alternantes impliquant au minimum une heure de travail entre 24 heures et 5 heures		50 nuits par an
c) Travail répétitif caractérisé par la réalisation de travaux impliquant l'exécution de mouvements répétés, sollicitant tout ou partie du membre supérieur, à une fréquence élevée et sous cadence contrainte	Temps de cycle inférieur ou égal à 30 secondes : 15 actions techniques ou plus		900 heures par an
	Temps de cycle supérieur à 30 secondes, temps de cycle variable ou absence de temps de cycle : 30 actions techniques ou plus par minute		

> QUELS SONT LES ACTEURS POUR UNE POLITIQUE
DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ?



FICHE D'INFORMATION N°4 :

Quels sont les acteurs pour une politique de prévention des risques professionnels ?



> QUELS SONT LES ACTEURS POUR UNE POLITIQUE
DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ?

Au sein de la structure :

Interlocuteur	Quel rôle en matière de prévention des risques professionnels ?	Pour en savoir plus
Conseil d'administration	En tant qu'employeur, il est responsable de la santé et de la sécurité des salariés. Il définit et met en œuvre la politique de prévention des risques. Ses fonctions peuvent être déléguées à la direction.	
CHSCT	Obligatoire pour les structures de plus de 50 salariés, le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail contribue avec la direction à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail.	Cf. focus sur le CHSCT Titre II, Chap III, art. 29 CCN BAD
Référent santé	Le référent santé se voit confier la mise en œuvre de la démarche de prévention des risques professionnels. C'est une personne ressource chargée de s'occuper des activités de protection et de prévention des risques.	Cf. focus sur le référent santé
Salariés	Le salarié détecte les situations à risques rencontrées dans son travail : - droit de retrait : « Le salarié signale immédiatement à l'employeur ou à son représentant toute situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé. » <i>Titre IV, Chapitre IV, Article 19 de la CCN de la BAD</i> - Il transmet l'information à la responsable de secteur qui pourra alors en concertation avec le salarié et l'utilisateur proposer des actions de prévention. - Il échange avec ses pairs sur les comportements à adopter face à ces situations.	
Responsables de secteur	De par leur connaissance des métiers, les responsables de secteur peuvent jouer un rôle d'anticipation et de prévention des risques d'alerte en appuyant la direction dans l'identification des situations à risques ; mais aussi un rôle d'alerte lorsqu'ils ont connaissance de situations à risques. Ils doivent aussi être en capacité de faire des propositions de correction de la situation à risque et d'actions de prévention.	

> **QUELS SONT LES ACTEURS POUR UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ?**

Partenaires :

Interlocuteur	Quel rôle en matière de prévention des risques professionnels ?	Pour en savoir plus
Usagers et familles	Les usagers et leurs familles participent au travers de l'aménagement du domicile et des conditions d'intervention.	
Conseil départemental	Il appuie les structures dans leurs démarches de prévention des risques en lien avec la qualité de service. Il peut financer des aménagements de locaux.	S'adresser à votre interlocuteur habituel
DIRECCTE	Le Pôle Travail des DIRECCTE a pour mission de garantir la protection des salariés (favoriser l'amélioration des conditions d'emploi et de travail des salariés, mettre en œuvre les politiques de santé au travail, etc.). Si l'employeur adhère à un service de santé interentreprises, il peut faire appel : - aux intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP) de la DIRECCTE; - aux IPRP enregistrés par les DIRECCTE : il peut s'agir de personnes enregistrées individuellement ou d'entreprises.	Consulter le site de la DIRECCTE de votre région : http://direccte.gouv.fr/
Médecin du travail	Il conseille l'employeur, les salariés et les représentants du personnel et des services sociaux dans des actions préventives. Il évite l'altération de la santé du professionnel au travail.	
Psychologue du travail	Il participe à la mise en œuvre de la stratégie de l'entreprise sur des problématiques de ressources humaines. Il favorise le bien-être des salariés. Il prévient les risques psychosociaux.	
CARSAT	Elle prévient les risques professionnels. Elle assure la sécurité et la santé au travail. La convention nationale d'objectifs fixant un programme d'actions de prévention spécifique aux activités du secteur de l'hébergement, de l'aide et du soin à la personne» signée par la CNAM-TS le 10.09.2013. Convention permettant d'accéder à des financements dédiés sur des démarches et actions de prévention.	Consulter le site de la CARSAT de votre région
ANACT - ARACT	L'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) et son réseau d'agences régionales (ARCAT) apportent un appui aux acteurs sociaux économique pour contribuer à l'amélioration conjointe des conditions de travail des salariés. Ils mettent à disposition un fonds d'actions d'amélioration des conditions de travail et de prévention des risques professionnels au-delà des obligations réglementaires, le FACT.	Trouver les ressources utiles et votre ARACT régional sur : http://www.anact.fr/ Plus d'info sur le FACT

> QUELS SONT LES ACTEURS POUR UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ?

Focus : Le CHSCT

(Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social)

- **Articles L. 4133-1 à L. 4133-5, D. 4133-1 à D. 4133-3, L. 4523-1 à L. 4523-17, L. 4611-1 à L. 4614-16, R. 4523-1 à R. 4523-17 et R. 4612-1 à R. 4615-21**
- **Circulaire DGT 2014/1 du 18 mars 2014 « relative à la base de données économiques et sociales »**
- **Loi n°2015-990 du 6 août 2015**
- **Titre II, Chapitre III, art. 29 et suivants de la CCN de la BAD**

À savoir !

Les entreprises d'au moins 50 salariés sont pourvues d'un CHSCT mais dans celles de moins de 50, ce sont les Délégués du Personnel (DP) qui assument les missions dévolues au CHSCT.

Dans les entreprises de moins de 50 salariés, l'inspecteur du travail peut imposer la création d'un CHSCT en raison notamment de la nature du travail, de l'agencement ou de l'équipement des locaux.

Les membres du CHSCT sont tenus à une obligation de discrétion à l'égard des informations présentant un caractère confidentiel et données comme telles par l'employeur ou son représentant.

Le fait de porter atteinte ou de tenter de porter atteinte soit à la constitution, soit à la libre désignation des membres, soit au fonctionnement régulier du CHSCT, est puni d'une amende de 7500 euros.

Son rôle :

- Analyser les conditions de travail, les risques professionnels et les facteurs de pénibilité auxquels les travailleurs peuvent être exposés
- Vérifier le respect des lois, des réglementations et de la mise en œuvre des mesures de prévention préconisées
- Développer la prévention au travers d'actions de sensibilisation et d'information
- Analyser les circonstances et causes des accidents de travail ou des maladies professionnelles ou à caractère professionnel

Sa composition :

- L'employeur ou son représentant assumant la présidence
- La délégation du personnel

Son fonctionnement :

Le CHSCT est doté de la personnalité morale :

- Réunion au moins une fois par trimestre et à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves ou à la demande motivée de 2 membres du comité
- Ordre du jour de la réunion, établi par le président et le secrétaire du comité choisi parmi les représentants du personnel
- Transmission de l'ordre du jour et des documents s'y rapportant 15 JOURS au moins avant la date fixée pour la réunion (sauf cas exceptionnels justifiés par l'urgence) aux membres du comité et à l'inspecteur du travail

Les moyens reçus de l'employeur :

- Moyens nécessaires à la préparation et à l'organisation des réunions et aux déplacements imposés par les enquêtes ou les inspections menées par le comité
- Informations indispensables à l'exercice de ses missions : présentation par l'employeur du rapport écrit, tous les ans, sur le bilan de la situation générale en matière de santé, de sécurité et des conditions de travail et concernant les actions menées au cours de l'année écoulée, ainsi que le programme annuel de prévention des risques professionnels
- Crédit d'heures pour l'exercice de leurs fonctions : article L.4614-3 du code du travail

Nombre de salariés dans la structure	Crédit d'heures attribuées
Jusqu'à 99 salariés	2 heures / mois
De 100 à 299 salariés	5 heures / mois
De 300 à 499 salariés	10 heures / mois
De 500 à 1499 salariés	15 heures / mois
Au moins 1500 salariés	20 heures / mois

Ne sont pas déduits du crédit d'heures :

Article L.4614-3 :

«(...) Ne sont pas déduits du crédit d'heure, le temps passé :

- aux réunions,
- aux enquêtes menées après un accident de travail grave ou des incidents répétés ayant révélé un risque grave, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel grave
- à la recherche de mesures (...) notamment lors de la mise en œuvre de la procédure de danger grave et imminent prévue à l'article L.4132-2 du code du travail.

> QUELS SONT LES ACTEURS POUR UNE POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ?

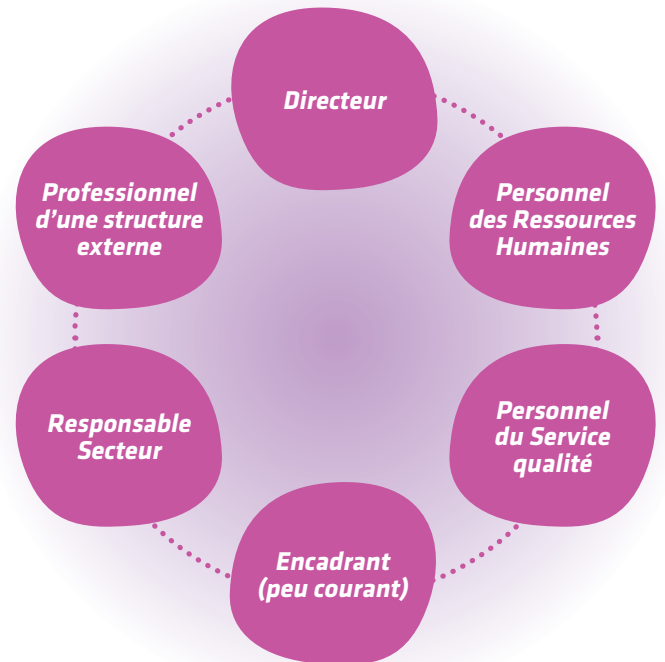
Focus : Le référent santé

- Décret n°2012-135 du 30 janvier 2012 relatif à l'organisation de la médecine du travail
- Circulaire DGT n°13 du 9 novembre 2012
- Articles L4644-1 et R4644-1 et suivants du Code du travail
- Titre IV, Chapitre IV, art. 21.5.7 de la CCN de la BAD

L'employeur désigne un « référent en santé et sécurité au travail » (« référent santé » ou « référent SST ») pour « s'occuper des activités de protection et de prévention des risques professionnels » (Articles L.4644-1 du Code du travail). Il peut s'agir de missions attribuées à un salarié, comme la personne en charge des RH, ou d'un poste qui y soit totalement dédié, selon vos besoins et la taille de votre structure.

Le référent santé est l'interlocuteur privilégié des responsables de secteur, des partenaires, des professionnels de terrain, des usagers et des familles. Le référent santé est porteur de la mise en œuvre de la démarche de prévention des risques professionnels au sein de la structure, dont l'employeur est garant.

Qui peut occuper cette fonction de référent santé ?



Quelles valeurs guident l'activité du référent ?



> QUELS SONT LES ACTEURS POUR UNE POLITIQUE
DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ?

Quelles sont les missions du référent santé ?

Attention : l'employeur reste responsable de la sécurité et de la santé de ses salariés, même si un référent santé est désigné.

- Récolte d'informations relatives aux risques professionnels et à la pénibilité au travail
- Élaboration d'outils permettant la mise en œuvre de la politique de prévention des risques professionnels initiée par la structure
- Participation aux réunions du CHSCT sans en être forcément membre avec relai des informations transmises par le comité en matière d'accident de travail
- Encadrement possible d'un service de santé
- Animer la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels : élaboration complète ou révision du document unique d'évaluation des risques professionnels et du plan de prévention
- Informer, sensibiliser : assurer une veille juridique et réglementaire en matière de prévention des risques professionnels et santé au travail, informer l'ensemble des acteurs des changements législatifs, conseiller les responsables de secteur sur les bonnes pratiques professionnelles
- Soutenir et orienter les professionnels au quotidien : interlocuteur privilégié des professionnels, des partenaires, des responsables de secteur, des usagers et des familles pour tout type de situation relative à la prévention des risques professionnels

Pour mener à bien sa mission, vous pouvez allouer au référent santé un crédit d'heures.

Ces crédits d'heures seront fonction de :

- Votre degré d'engagement en matière de politique de prévention des risques professionnels
- L'expérience du référent santé en matière de conduite de projet et de son niveau de connaissance relatif à l'activité de l'ensemble des professionnels

À titre indicatif, le temps nécessaire à la réalisation des missions du référent peut être estimé à :

Temps pouvant être alloué	Missions du référent santé
2j / mois	- Animer la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels
Jusqu'à 10-12j / mois	- Animer la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels - Informer, Sensibiliser
Jusqu'à 15-20j / mois	- Animer la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels - Informer, Sensibiliser - Soutenir et orienter les professionnels au quotidien

(Estimation : Uniformation)

> QUELS SONT LES ACTEURS POUR UNE POLITIQUE
DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ?

Comment devient-on référent santé ?

L'employeur qui recrute ou désigne un référent santé « est tenu de s'assurer de sa compétence, au travers de ses diplômes et/ou de son expérience professionnelle. »
(Circulaire du 9 novembre 2012).

Il n'y a pas de cursus spécifique qui prépare à la fonction de référent santé, l'employeur doit rechercher des profils présentant :

- Des compétences en termes de conduite de démarche projet
- Des compétences en gestion des ressources humaines
- Une bonne connaissance des activités et des métiers de l'accompagnement, de l'aide et des soins à domicile
- Une connaissance des règles relatives à l'hygiène et sécurité

Le référent santé « sera formé aux enjeux, à la nécessité d'une approche pluridisciplinaire, concertée et globale de la démarche de prévention de la pénibilité, et des problématiques spécifiques de la branche » (Titre IV, Chapitre IV, art. 21.5.7 de la CCN de la BAD). Il peut voir ses compétences renforcées par le bénéfice de formations complémentaires, telles que (liste non exhaustive) :

- **Formations destinées membre de CHSCT**
(en moyenne entre 2 et 5 jours)
- **Certificat Prévention Secours pour les intervenants à domicile** (CPS : 3 jours) : cette formation comprend la Prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP) et la formation Sauveteur Secouriste du Travail (SST)
- **Formation à la prévention des risques professionnels**
(en moyenne entre 2 et 5 jours)
- **Certificat référent prévention secours**
(pour les encadrants) : (CRPS : 3 jours)
- **Formation Plan de Continuité d'Activité / Plan de Reprise d'Activité (PCA/PRA)** (3 jours)

Pour aller plus loin => exemple de référentiel métier et compétences du référent santé

2

FICHES PRATIQUES

Fiche pratique n°1 :

Quelle démarche de prévention des risques professionnels adopter ?

Fiche pratique n°2 :

Quels outils et quelle méthode pour mettre en œuvre le plan de prévention ?

Outil 1 : Indicateurs relatifs aux risques professionnels

Outil 2 : Référentiel de situations de travail source de risque professionnel et pénibilité au travail

Outil 3 : Évaluation des risques professionnels auprès des professionnels de terrain : enquête et groupes de travail

Outil 4 : Modèle de Document Unique

Fiche pratique n°3 :

Quelles stratégies puis-je développer au sein de ma structure pour résoudre les problèmes ?

*Outil 5 : Prévenir la pénibilité au quotidien :
Quelles formations ? Quels outils ?*

Outil 6 : Comment mettre en place une démarche de tutorat et devenir une organisation apprenante ?

**Les outils
auxquelles les fiches
pratiques font référence
sont disponibles
en annexes.**

> QUELLE DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ADOPTER ?



FICHE PRATIQUE N°1 :

Quelle démarche de prévention des risques professionnels adopter ?

Objectif : Vous proposer une réflexion vous aidant à décider de la démarche que vous allez mettre en œuvre au sein de votre structure en matière de prévention des risques.

La politique en matière de prévention des risques professionnels que vous allez mener dépendra des objectifs que vous allez fixer pour votre structure et de la démarche que vous allez choisir pour y parvenir. Il est possible d'envisager d'adhérer à une seule démarche ou d'en combiner plusieurs :

- **Démarche 1 : Répondre à une obligation légale**
- **Démarche 2 : Mettre en place une démarche de prévention des risques s'inscrivant dans une démarche qualité**
- **Démarche 3 : Développer une démarche d'accompagnement des salariés au quotidien dans la prévention des risques professionnels**

Conditions de réussite :

Toutes ces démarches impliquent que l'ensemble des acteurs concernés par la question des risques professionnels travaillent ensemble : intervenants, responsables de secteurs, direction mais aussi les usagers qui pourront être sollicités. Ces démarches nécessitent d'être organisées et suivies, avec une hiérarchisation et une planification dans le temps des actions à conduire. Vous devez régulièrement évaluer l'efficacité des actions que vous aurez mené en matière de prévention des risques professionnels.

Démarche 1 : Répondre à une obligation légale	Niveau 1 : - Je n'ai pas réalisé ou doit actualiser mon document unique et mon plan de prévention. - Je dois répondre en « urgence » à l'obligation légale et/ou à des problèmes en termes de sécurité et d'usure professionnelle. - Je ne dispose pas de ressources ou des marges de manœuvre (« politiques », financières, organisationnelle, climat social, etc.) pour conduire une démarche faisant évoluer profondément l'organisation et la culture professionnelle de ma structure.
Démarche 2 : Démarche de prévention des risques s'inscrivant dans une démarche qualité	Niveau 2 : - Je remplis mes obligations légales en termes de document unique et de plan de prévention. - Je réponds au travers de mon plan de prévention aux problématiques de risques et d'usure professionnels. - Je dispose de ressources ou des marges de manœuvre (« politiques » financière, organisationnelle, climat social, etc.) nécessaires ainsi que d'une bonne expérience en matière de prévention des risques. - Je souhaite faire de la prévention des risques plus qu'une démarche curative pour améliorer la qualité des conditions de travail et de service rendu aux usagers.
Démarche 3 : Développer une démarche d'accompagnement des salariés au quotidien dans la prévention des risques professionnels	Niveau 3 : - Je remplis mes obligations légales en termes de document unique et de plan de prévention. - Je réponds au travers de mon plan de prévention aux problématiques de risques et d'usure professionnels. - Je dispose d'importantes ressources, marges de manœuvre et d'une expertise en matière de prévention des risques. - Je souhaite faire de la prévention des risques plus qu'une démarche ponctuelle pour doter ma structure des outils d'anticipation des risques et d'amélioration continue de la qualité des conditions de travail et de service rendu aux usagers.

> QUELLE DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ADOPTER ?

Démarche 1 : Répondre à une obligation légale

Méthodologie :

La réglementation impose des outils tels que le document unique d'évaluation des risques professionnels et le plan de prévention.

Cette méthode vise à leur élaboration et leur mise en place. cf. fiche pratique n°2

Effets produits de la démarche :

Cette démarche n'aura un impact sur votre structure que si elle s'inscrit dans une démarche projet : elle ne doit pas se limiter à la formalisation du document unique et du plan de prévention.

Démarche 2 : Mettre en place une démarche de prévention des risques s'inscrivant dans une démarche qualité/d'amélioration continue :

Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

« Pour l'entreprise, une démarche qualité peut devenir une opportunité « d'amélioration continue », et notamment des processus de travail : prévention (et non simple détection) des défauts, créativité dans le traitement des problèmes, intégration plus forte des services, évaluation du management, analyse de satisfaction interne et externe. » (source : ANACT)

Méthodologie :

Cette démarche qualité peut s'apparenter à la construction d'un référentiel de bonnes pratiques professionnelles permettant de limiter les risques professionnels. Cette méthode participe à la normalisation des comportements professionnels. Elle indique « une bonne manière » de procéder pour la situation de travail choisie. L'enjeu pour vous est que le professionnel s'approprie ce référentiel de bonnes pratiques professionnelles, qu'il en voit l'utilité pour adapter ses actions en situation. Pour cela vous pouvez impliquer les professionnels dans une réflexion sur leurs propres pratiques en explicitant leurs propres activités.

Référentiel de bonnes pratiques professionnelles :

Situation de travail	Bonne pratique professionnelle : « comment dois-je faire ? »	Évitement du risque
Ex : Le professionnel doit faire une lessive de linge souillé d'urine par un usager	- Mettre des gants avant d'être en contact avec le linge souillé - Nettoyer l'endroit où était le linge souillé avec un produit désinfectant	Risque biologique de contamination

Effets produits de la démarche :

Cette démarche s'inscrit dans une démarche prescriptive du travail. Le risque est que le professionnel ne s'approprie pas cet outil et que l'habitude engendre des pratiques non adaptées à la situation et donc risquée.

Démarche 3 : Mettre en place une démarche de prévention des risques s'inscrivant dans une démarche qualité/d'amélioration continue :

Méthodologie :

Cette démarche s'inscrit dans le pilotage d'une stratégie du quotidien en matière de prévention des risques, vous intéresser au développement des compétences de chaque professionnel au travers d'une approche par les situations de travail.

La méthodologie est détaillée dans la fiche pratique n°3.

Effets produits de la démarche :

Cette démarche s'inscrit dans un processus dynamique et évolutif qui permet à partir du plan de prévention établi de travailler au quotidien les problématiques de risques professionnels et de pénibilité au travail. Cette démarche participe au développement des compétences d'adaptation¹ des professionnels.

¹ Les « compétences d'adaptation » sont « des compétences personnelles et interpersonnelles, cognitives et physiques qui permettent aux personnes de maîtriser et de diriger leur existence, et d'acquérir la capacité à vivre dans leur environnement et à modifier celui-ci » (World Health Organization. Skills for health. Geneva : WHO ; 2003). Elles font référence à la capacité d'un individu à pouvoir s'adapter face à une situation nouvelle et/ou non normée, sans générer de stress.

> QUELLE DÉMARCHE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ADOPTER ?

En bref !

Démarche 1 : Répondre à une obligation légale

Avantage

La démarche propose un outillage référence qui oblige la structure à porter une réflexion sur la question des risques professionnels.

Inconvénient

Cette démarche, quand elle s'inscrit dans une démarche projet, nécessite une charge de travail supplémentaire pour la personne qui la met en œuvre.

Démarche 2 : Mettre en place une démarche de prévention des risques s'inscrivant dans une démarche qualité :

Avantage

Elle permet de poser un cadre de référence à l'activité sur lequel le professionnel va pouvoir s'appuyer.

Inconvénient

Elle met à distance l'activité réelle des professionnels et s'inscrit dans « c'est comme cela qu'il faut faire » : elle ne prend pas en compte l'imprévu des situations, spécificité des activités du secteur à domicile.

Démarche 3 : Développer une démarche d'accompagnement des salariés au quotidien dans la prévention des risques professionnels :

Avantage

Elle s'inscrit dans un investissement à long terme permettant de pallier certaines problématiques telles que la question de l'usure professionnelle, les modalités d'intégration des nouveaux salariés par la formation, les questions d'isolement professionnel et de reconnaissance du travail effectué. Elle alterne une distanciation des professionnels de leur activité et un accompagnement au cœur des situations de travail et de l'activité réelle.

Inconvénient

Elle nécessite de repenser l'organisation du travail. Sa mise en place peut paraître lourde pour la personne qui l'aura en charge. La structure peut requérir l'appui d'un professionnel en organisation du travail et formation professionnelle.

> QUELS OUTILS ET QUELLE MÉTHODE POUR METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE PRÉVENTION ?



FICHE PRATIQUE N°2 :

Quels outils et quelle méthode pour mettre en œuvre le plan de prévention ?

Objectif : Vous fournir les outils et éléments méthodologiques nécessaires à la mise en œuvre de votre démarche de prévention des risques professionnels.

Vous avez fait le choix d'une démarche de prévention des risques professionnels. (Fiche pratique n°1). Vous allez maintenant avoir besoin d'outils pour analyser, comprendre et vous aider à mettre en œuvre cette démarche.

Cette fiche vous présente **la méthode de mise en œuvre d'une démarche de prévention, incluant la formalisation du DUERP**.

Elle renvoie à plusieurs outils pour réaliser votre démarche de prévention :

- **OUTIL 1 :** Indicateurs RH relatifs aux risques professionnels
- **OUTIL 2 :** Référentiel de situations de travail source de risque professionnel et pénibilité au travail
- **OUTIL 3 :** Évaluation des risques professionnels auprès des professionnels de terrain : enquête et groupes de travail
- **OUTIL 4 :** Modèle de document unique (DUERP) d'accompagnement des salariés au quotidien dans la prévention des risques professionnels

Définir et mettre en œuvre sa démarche de prévention : Les étapes

Étape 1 : Définir la méthode	- Déterminer la méthode de conduite du projet de prévention, les moyens, les ressources - Mettre en place les conditions d'une démarche participative - Faire l'état des lieux des données et actions existantes - Définir les « unités de travail »
Étape 2 : Évaluer les risques	- Identifier les risques - Analyser et comprendre les risques - Estimer les risques
Étape 3 : Construire la démarche de prévention	- Définir les actions de prévention à mettre en œuvre - Formaliser le document unique - Organiser les modalités de suivi et de pilotage du plan

> QUELS OUTILS ET QUELLE MÉTHODE POUR METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE PRÉVENTION ?

Étape 1 :

Définir la méthode

Déterminer la méthode de conduite du projet de prévention, les moyens, les ressources

L'objectif ici est de définir les modalités de conduite de projet, en fonction des caractéristiques de votre structure, de son organisation, de ses problématiques, de ses ressources internes et externes. Il s'agit de déterminer :

- Qui porte le projet ?

La personne en charge du projet pourra assurer le suivi et la gestion administrative de la démarche (formalisations, mises à jour), mais aussi dans certains cas l'animation de groupes de travail, la mise en œuvre des méthodes d'analyse, la recherche documentaire, ou encore le lien technique avec les acteurs externes.

Le projet peut être porté par le directeur de la structure, la personne en charge des RH ou le référent santé (cf. fiche d'information n°4). La réussite de la démarche nécessite que soient associés les représentants du personnels (les DP ou lorsqu'il existe, le CHSCT). Vous pouvez vous appuyer sur eux pour suivre la démarche, relayer l'information aux salariés mais aussi les associer à la conception et à la mise en œuvre du projet.

- Comment s'organise la démarche ?

La démarche doit être organisée et planifiée :

- Les modalités de pilotage (Qui valide ?
Qui est informé, quand et comment ? Qui participe ?)
- Le partage des tâches entre acteurs
- Les moyens attribués (temps attribué aux acteurs, organisation matérielle, recours à des appuis externes, etc.)
- Les différentes étapes :
 - Quelles actions et quelles méthodes ? (cf. outils 1 à 4 et la fiche pratique 3)
 - Les échéances
 - Les résultats attendus
- Les modalités de suivi et de pilotage du plan d'actions de prévention :
 - Qui pilotera la mise en œuvre des actions ?
 - À quelle fréquence et auprès de qui un point sur l'avancée des actions est réalisé ?

Mettre en place les conditions d'une démarche participative

Les salariés sont acteurs de leur prévention et de leurs conditions de travail. La démarche doit donc reposer sur leur implication ainsi que celle de leurs représentants, pour que l'évaluation soit enrichie par leur connaissance des risques et des difficultés qu'ils rencontrent, et pour que les actions d'amélioration soient adaptées au travail.

Les salariés, directement ou au travers de leurs représentants doivent être informés de la démarche, de ses étapes et des conditions de leur participation.

Faire l'état des lieux des données et actions existantes

Cet état des lieux préalable offre l'intérêt d'une mise en commun de l'ensemble des connaissances détenues ou que doit rechercher la structure en matière de mesure et d'analyse de l'exposition aux risques. La structure possède probablement des données et a déjà mis en place des actions dans le domaine de la prévention. La démarche doit partir de cet existant, l'objectif étant de faire le lien entre certains indicateurs :

- Fiche entreprise réalisée par le médecin du travail,
- Données sur les accidents du travail, maladies professionnelles, incidents divers, inaptitudes déclarées, absentéisme, vieillissement, etc
- Actions de prévention mises en œuvre,
- Formations diverses (secourisme, électricité, sécurité, etc.),
- Consignes de sécurité, rapports des organismes de contrôle (locaux, incendie, etc.),
- Questions posées par les délégués du personnel
- Les retours faits par les intervenants à domicile via la fiche de recensement des risques professionnels au domicile de l'utilisateur ou autre support propre à la structure
- Etc.

La CARSAT Aquitaine a développé un outil d'auto-diagnostic du niveau de maîtrise des risques professionnels par votre structure.

En l'absence de données RH sur les risques professionnels (absentéisme, vieillissement, etc.), il est essentiel de procéder à leur mise en place afin de disposer d'indicateurs « objectifs » sur la situation de la structure en termes de risques professionnels et de conditions de travail.

Se reporter à l'outil 1 :

Indicateurs RH relatifs aux risques professionnels

Ces données donnent des indications sur les « conséquences » des risques professionnels : elles expriment la gravité de la situation mais ne permettent pas en soi d'identifier ou d'analyser les risques professionnels.

> QUELS OUTILS ET QUELLE MÉTHODE POUR METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE PRÉVENTION ?

Définir les « unités de travail »

Pour optimiser l'analyse des risques et inscrire la démarche dans une dimension collective, il s'agit de définir un périmètre rassemblant un groupe de personnes exposées de façon plus ou moins homogène à des risques similaires. Il s'agit d'un découpage en fonction des différentes activités de la structure, chaque ensemble étant appelé « unité de travail ».

La logique de découpage peut être par métier, géographique, par secteur, par associations ; le choix doit avoir du sens pour les acteurs de la structure et à la réalité de leur activité. Par exemple, les unités de travail peuvent être :

- Direction/administratif
- Planification de l'activité
- Intervenant·s à domicile auprès du public personnes âgées
- Intervenant·s à domicile auprès du public personnes handicapées
- Etc.

Étape 2 : Évaluer les risques

- Identifier les risques

Un premier travail consiste à identifier les différentes « familles » ou « catégories » de risques professionnels présents au sein de votre structure. Il s'agit de lister les différentes situations de travail à risque pour chacune des unités de travail et de les regrouper par familles de risques. L'organisation des situations à risque par famille de risque permet de pré-identifier les causes du risque.

Par exemple :

- Risques liés à la manutention manuelle, aux postures
- Risques liés aux déplacements en véhicule
- Etc.

Le travail d'identification des risques doit aboutir à l'élaboration d'un référentiel des situations de travail sources de risques professionnels.

Comment faire ?

- > Se reporter à l'outil 2 :
- > Référentiel de situations de travail source de risque professionnel et pénibilité au travail

NE PAS OUBLIER D'IDENTIFIER LES RISQUES
PSYCHO-SOCIAUX PARMI LES RISQUES
PROFESSIONNELS

Analyser et comprendre les risques

L'objectif de cette étape est de comprendre les expositions aux risques dans les situations de travail, de rentrer dans l'analyse par le travail et « *de ce qui s'y passe réellement* », et non uniquement par les risques génériques.

L'identification des situations sources de risques professionnels ne permet pas à elle seule de déterminer les actions de prévention à mettre en œuvre, parce qu'elle ne permet pas de comprendre en quoi cette situation est sources de risque : il s'agit d'une première étape basée sur une vision « théorique » de l'activité, détachée des situations de travail réel telles que vécues par les salariés.

Le travail d'analyse proposé ici permet à la fois de mieux caractériser les risques dans la structure, d'identifier des risques émergents, mais également d'ouvrir le champ des actions de prévention en recherchant des pistes d'amélioration techniques, organisationnelles ou encore du côté du développement des compétences des salariés.

Pour des raisons d'organisation et de moyens, il n'est pas possible de conduire une analyse poussée de l'ensemble des situations de travail sources de risques professionnels. Il conviendra ainsi de déterminer les situations caractéristiques de l'activité et/ou prioritaires de par la gravité des risques qu'elles représentent.

Comment faire ?

- > Se reporter à l'outil 3 :
- > Évaluation des risques professionnels auprès des professionnels de terrain : enquête et groupes de travail

> QUELS OUTILS ET QUELLE MÉTHODE POUR METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE PRÉVENTION ?

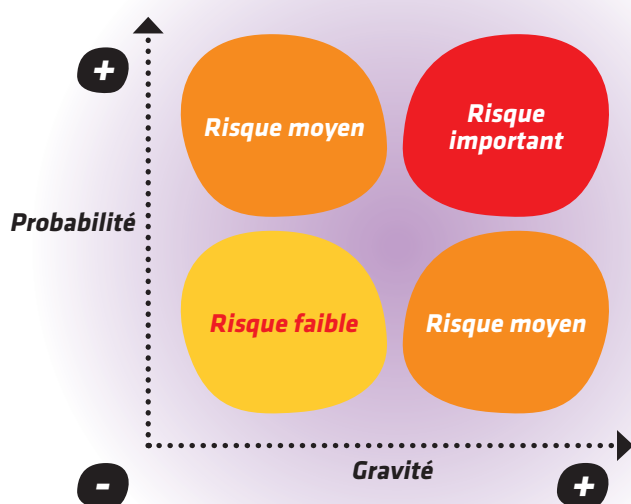
Estimer le niveau de risques

Sur la base des travaux d'analyse, il s'agit pour chaque situation de travail de chaque unité de travail, d'estimer le niveau de risques à partir de deux variables :

- La gravité du dommage lié au risque
- La probabilité du dommage qui dépend :
 - De la fréquence et/ou de la durée d'exposition au danger
 - De la probabilité d'apparition du phénomène dangereux

En fonction du niveau de probabilité et de gravité, vous pouvez déterminer si le risque est :

- Important
- Moyen
- Faible



Une méthode d'estimation du risque plus poussée peut être mise en œuvre, en introduisant :

- Une cotation plus précise de la gravité et de la fréquence
- Une pondération liée à la maîtrise de la situation à risque par l'organisation, les techniques mises en place, les compétences des salariés

Gravité estimée du risque (G)

1	Soins bénins
2	Accident sans arrêt de travail
4	Accident avec arrêt
8	Accident avec arrêt grave ou avec IPP
16	Accident mortel

Fréquence d'exposition au risque (F)

1	Très faible : moins d'1 fois par an
2	Faible : entre 1 fois/an à 1 fois/mois
3	Moyenne : entre 1 fois/mois à 1 fois/semaine
4	Élevée : 1 fois/semaine à 1 fois/jour
5	Très élevée : plus d'1 fois par jour

Pondération selon la maîtrise : organisation/technique/compétences (P)

0,1	Maîtrise totale sur les 3 critères
0,25	Maîtrise partielle : 2 critères sur 3
0,5	Faible maîtrise : 1 critère sur 3
1	Aucune maîtrise

> QUELS OUTILS ET QUELLE MÉTHODE POUR METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE PRÉVENTION ?

Le risque (R) est donc déterminé en appliquant la formule :

$$R = G \times F \times P$$

Le résultat est ensuite reporté au tableau suivant :

Fréquence	5	5	10	20	40	80
	4	4	8	16	32	64
	3	3	5	12	24	48
	2	2	4	8	16	32
	1	1	2	4	8	16
	0	1	2	4	8	16
Légende		Gravité				

Par exemple :

- Vous identifiez une situation de travail source de risque de chute en hauteur, comme le fait qu'un usager demande de laver ses fenêtres ;
- Vous estimez que ce risque peut provoquer un accident du travail avec arrêt (G=4) ;
- Et qu'il ne survient en général qu'entre 1 fois/semaine à 1 fois/jour (F=4)

> Si vous appliquez la formule sans pondération ($R = G \times F$) vous obtenez le résultat de 16, soit une estimation du risque comme « risque moyen ».

> Si vous avez mis en place des procédures ainsi que des formations pour que les salariés puisse répondre à cette situation en sécurité (« ne pas réaliser cette tâche si elle ne peut se réaliser de plain-pied » par exemple). De plus, vous estimez cette procédure et ces compétences comme acquises par les intervenants à domicile, il vous faut pondérer le résultat précédent par un facteur 0,1 (« Maîtrise totale sur les 3 critères »), soit $R = G \times F \times P = 4 \times 4 \times 0,1 = 1,6$ (arrondi à 2).

Le risque n'est donc plus « moyen » mais « faible » parce que des mesures de prévention ont été prises.

Ainsi cette méthode de cotation du risque permet de l'évaluer en fonction du contexte de la structure, des compétences du personnel et des mesures déjà prises. De fait, la priorisation des actions à conduire dans le cadre du plan de prévention sera faite en fonction du niveau de risque et de l'existence ou non d'actions de prévention existantes.

> QUELS OUTILS ET QUELLE MÉTHODE POUR METTRE EN ŒUVRE LE PLAN DE PRÉVENTION ?

Étape 3 :

Construire la démarche de prévention

Définir les actions à mettre en œuvre

Prévention primaire, secondaire et tertiaire : définitions.

Les concepts de prévention primaire, secondaire ou tertiaire renvoient à la nature et au niveau des actions de prévention des risques professionnels pouvant être mis en place.

Dans la prévention primaire, on cherche à éviter l'apparition d'un risque ; dans la prévention secondaire, on accepte l'apparition d'un risque mais on évite la création d'un dommage ; dans la prévention tertiaire, on accepte l'existence d'un dommage mais on cherche à le neutraliser ou éviter un dommage ultérieur.

- La prévention primaire :

Éviter la survenue d'un risque, consiste à en supprimer les causes (par exemple éviter l'exposition des travailleurs à des agents allergènes), à promouvoir un environnement professionnel non accidentogène, à agir sur les facteurs de risque avant l'accident.

- La prévention secondaire :

Éviter des dommages, détecter au plus tôt (dépistage) et intervention d'évitement (par exemple l'identification des travailleurs souffrant d'allergies professionnelles et le retraitement de l'exposition afin de prévenir une maladie chronique).

- La prévention tertiaire :

Limiter les dommages, éviter la survenue de complications, les séquelles, les récurrences, les incapacités professionnelles et favoriser la réinsertion (par exemple, par des solutions techniques d'aménagement ergonomique du poste de travail).

Les partenaires sociaux ont rappelés dans l'avenant pénibilité à la CCN de la BAD l'importance d'agir au niveau de la prévention primaire.

Le type d'actions de prévention à mettre en place dépend de la nature du risque et des moyens dont on dispose ou souhaite mettre en œuvre dans le cadre du plan de prévention.

Pour chacun des risques identifiés, identifier :

- Les actions de prévention existantes
- Les actions à mettre en œuvre

Les actions peuvent être de plusieurs ordres :

- Techniques (aménagements, outils, équipements, etc.)
- Évolutions de l'organisation du travail et des procédures (interface entre les services, mise en place d'une procédure et/ou de règles à appliquer face à la situation de travail source de risques professionnels)
- Agir sur les compétences des salariés (formation, mise en place de tutorat, échanges d'expérience, mobilité des salariés, etc.)

Pour les actions pouvant être mises en place, se reporter à la fiche pratique 3.

Pour chacune des actions à mettre en œuvre, il faut identifier :

- L'ordre de priorité (sur la base de l'estimation du risque - cf. ci-dessus)
- Qui est en charge de la mise en œuvre ?
- Le calendrier de mise en œuvre

Formaliser le document unique

L'ensemble des éléments précédents doivent vous permettre de formaliser votre document unique de prévention des risques.

Comment faire ?

> **Se reporter à l'outil 4 :**

> **Modèle de document unique (DUERP)**

> QUELLES STRATÉGIES PUIS-JE DÉVELOPPER AU SEIN DE MA STRUCTURE POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES ?



FICHE PRATIQUE N°3 :

Quelles stratégies puis-je développer au sein de ma structure pour résoudre les problèmes ?

Objectif : Vous proposer des stratégies du quotidien qui vous permettent de résoudre les problèmes récurrents.

il est possible que vous rencontriez au sein de votre structure divers problèmes économiques et sociaux tels que, par exemple :

- Un turnover important des professionnels de terrain
- Une usure professionnelle des salariés qui exercent leur activité depuis de nombreuses années
- Une forme d'isolement professionnel
- Des arrêts maladies répétés dus à la pénibilité du travail ou aux accidents de travail
- Un sentiment d'absence de reconnaissance du travail effectué ressenti par les professionnels de terrain

Une réponse à ces enjeux économiques et sociaux serait d'inscrire votre structure dans un processus de développement des compétences permanent des professionnels qui y travaillent, comme l'on affirme les partenaires sociaux dans l'avenant pénibilité à la CCN de la BAD ; La prévention des risques n'est pas une action ponctuelle, à un moment précis. Elle doit s'inscrire dans la durée et être une pratique du quotidien.

Pour y parvenir, cette fiche pratique vous propose :

- Des outils relatifs à la formation, l'information et l'anticipation des salariés en matière de prévention des risques
- **OUTIL 5 : Prévenir la pénibilité au quotidien : Quelles formations ? Quels outils ?**
- Des méthodes différentes pour travailler les questions d'apprentissage et de développement des compétences des professionnels de votre structure
- **OUTIL 6 : Comment mettre en place une démarche de tutorat et devenir une organisation apprenante ?**

Important : N'oubliez pas de présenter votre démarche au CHSCT, aux organisations syndicales ainsi qu'aux salariés avant sa mise en œuvre.

Pour rappel, les obligations liées au CHSCT :

- > Articles L. 4133-1 à L. 4133-5, D. 4133-1 à D. 4133-3, L. 4523-1 à L. 4523-17, L. 4611-1 à L. 4614-16, R. 4523-1 à R. 4523-17 et R. 4612-1 à R. 4615-21
- > Circulaire DGT 2014/1 du 18 mars 2014 « relative à la base de données économiques et sociales »
- > Loi n° 2015-990 du 6 août 2015
- > Titre II, Chapitre III, art. 29 de la CCN de la BAD

3

ANNEXES

- Outil 1 :** Indicateurs relatifs aux risques professionnels
- Outil 2 :** Référentiel de situations de travail source de risque professionnel et pénibilité au travail
- Outil 3 :** Évaluation des risques professionnels auprès des professionnels de terrain : enquête et groupes de travail
- Outil 4 :** Modèle de Document Unique
- Outil 5 :** Prévenir la pénibilité au quotidien : Quelles formations ? Quels outils ?
- Outil 6 :** Comment mettre en place une démarche de tutorat et devenir une organisation apprenante ?



OUTIL 1

Indicateur relatifs aux risques professionnels

Des indicateurs : Pour quoi faire ?

- **Objectiver la situation de la structure en termes de conditions de travail et de risques professionnels**
- **Piloter la prévention des risques et aider à la décision : les indicateurs servent à analyser (ex : objectiver la situation, comparer, identifier les tendances et les effets de la mise en œuvre d'actions par exemple) mais aussi à alerter sur la situation (ex : lorsque l'on constate une augmentation anormale du taux d'arrêts maladie)**

La mise en place et le renseignement régulier des indicateurs peuvent sembler lourds et chronophages. Et ce, d'autant plus lorsque les indicateurs ne sont pas utilisés. En effet, les indicateurs apportent peu d'informations en eux-mêmes : ils doivent être analysés et répondre à un objectif précis (« qu'est-ce que je cherche à savoir en mettant en place cet indicateur ? »).

Nous vous présentons dans cette fiche une série d'indicateurs mais c'est à vous de déterminer ceux que vous souhaitez utiliser, au vu de :

- Vos besoins
- Votre système d'information/de collecte de données RH
- Le temps que vous pouvez y consacrer

Données	Indicateurs	Pourquoi ? (en termes de conditions de travail et de risques professionnels)
Le nombre d'hommes et femmes dans l'effectif	Répartition H/F	Parce qu'un effectif de salariés concentré sur un même profil (majorité de femmes de plus de 45 ans par exemple) alerte sur : - Les départs à anticiper (fort turn-over pouvant bouleverser l'organisation) - Le risque d'usure professionnelle - Les enjeux de transfert de compétences
L'âge des salariés	Pyramide des âges	
Le nombre d'heures d'activité réalisées	Nombre d'heures d'activité réalisées	Comparer l'activité réalisée à l'effectif afin d'identifier : - Des ressources insuffisantes ou inoccupées (risque de surcharge ou de sous-charge de travail) - Le recours important à des contrats courts (collectif non stabilisé, baisse de la qualité du service, augmentation de la charge de travail des personnes en charge des RH et de la planification de l'activité, risques professionnels accrus pour des personnels moins expérimentés, etc.)
Les effectifs pour y répondre par type de contrat (CDI, CDD, hors remplacement et remplacement)	Part des CDD de remplacement Part des CDD hors remplacement	
La répartition des recrutements de CDD par motif	Nombre de recrutement en CDD pour remplacements Taux de recrutements en CDD pour surcroît d'activité	
Les entrées et sorties de personnel	Turn-over	Un fort turn-over et/ou du nombre de licenciements peut être symptomatique de mauvaises conditions de travail et d'usure professionnelle : il faut dans tous les cas analyser les causes des départs (volontaires ou licenciements).
La répartition des licenciements par motif	Nombre d'inaptitudes Nombre d'abandons de poste Nombre de démissions Nombre de ruptures conventionnelles Taux de départs au cours de période d'essai et non prise de poste	
Le nombre de départs par motif	Nombre de départs à la retraite	Identifier les motifs de départs anticipés pour cause d'usure professionnelle et d'inaptitude.

Données	Indicateurs	Pourquoi ? (en termes de conditions de travail et de risques professionnels)
Le nombre d'heures d'absence	Taux d'absentéisme	Cf. focus sur l'analyse sur le turn-over
Le nombre d'heures d'absence par motif	Maladie ≤ 3 jours Maladie > 3 jours Absence injustifiée Accident du travail Accident de trajet Maladie professionnelle	
Le nombre d'heures improductives pour cause de déplacements	Taux d'heures de déplacement Ration heures de déplacement/intervention/ heures de travail théorique	Les déplacements sont des facteurs de risques professionnels d'autant plus si ce temps est sous-estimé
Le nombre d'heures complémentaires effectuées	(salariés à temps partiel)	Les heures supplémentaires non demandées par l'employeur peuvent exprimer le décalage entre le travail prescrit (le temps théorique pour effectuer les tâches prévues) et le travail réel (le temps réel pour réaliser ces tâches, notamment en prenant en compte les différents aléas) Les heures supplémentaires à la demande de l'employeur expriment une situation de surcharge de travail et un déséquilibre potentiel entre vie privée et vie professionnelle, facteurs de risques professionnels.

Ces indicateurs peuvent être renseignés pour l'ensemble des salariés de la structure ou différenciés en fonction des unités de travail (fonctions support et intervenants à domicile par exemple).



OUTIL 2

Référentiel de situations de travail source de risque professionnel et pénibilité au travail

Objectif : Vous proposer un panel de situations de travail source de risques professionnels et/ou pénibilité au travail

Au quotidien, les professionnels ont à « se débrouiller » des situations de travail qui se présentent à eux et qui présentent des risques pour eux.

Ces situations ont pour caractéristiques dans le secteur de l'aide à domicile d'être très diversifiées que ce soit pour les professionnels de terrain, pour le personnel soignant, pour les salariés des filières administratives et d'encadrement.

Avant l'analyse des risques, un travail préalable consiste à identifier les familles de risques présents dans l'entreprise. Il s'agit de lister les risques dits « génériques », indépendamment des situations de travail. Cette liste, non suffisante en soi, pourra servir de repères lors de l'analyse des conditions d'expositions aux risques des salariés.

Tous les salariés ont un rôle à jouer dans l'identification de ces situations de travail source de risques professionnels et dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions de prévention.

Voici une proposition d'état des lieux référencé sous forme de classes de situations. Pour chaque unité de travail, vous pouvez réaliser le tableau suivant :

Situations de travail référencées	Exemples	Catégories des risques professionnels
--------------------------------------	----------	---

Catégories de risques professionnels :

- Risques de chute (de hauteur, de plain-pied, d'objets)
- Risques liés à la charge physique
- Risques liés à la mobilité, aux déplacements (piéton, voiture)
- Risques électriques
- Risques de brûlure liés aux équipements de travail
- Risques chimiques, liés aux produits d'entretiens
- Risques liés aux agents biologiques
- Risques liés au bruit
- Risques liés aux ambiances thermiques
- Risques liés aux ambiances lumineuses
- Risques liés au travail isolé
- Risques liés à la relation aux personnes âgées dépendantes
- Risques liés au travail sur écran
- Risques liés à l'organisation du travail (rythme, horaire, charge de travail, fonctionnement du collectif, etc.)
- Risques psychosociaux de violence externe

Cette liste est non exhaustive et doit être construite à partir des caractéristiques de l'activité de la structure.

Exemples

Unité de travail - Les professionnels de terrain : Aides à domicile, techniciens d'intervention sociale et familiale, personnel soignant

**Situations de travail qui peuvent présenter des risques professionnels
et/ou de la pénibilité liés à un environnement de travail agressif**

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Contact avec un manque d'hygiène au domicile de l'utilisateur	Le professionnel rencontre des excréments de chats à plusieurs endroits du domicile de l'utilisateur.	Risques liés aux agents biologiques
Contact avec un usager souffrant	L'utilisateur présente un état grippal.	
Contact avec des objets souillés	Le professionnel doit mettre une lessive de linge souillée d'urine.	
Contact avec les animaux domestiques	L'utilisateur demande au professionnel de nettoyer la caisse du chat.	
Confrontation à une épidémie (grippe, gastroentérite)	Au cours de ses interventions, le professionnel est confronté à plusieurs usagers qui souffrent d'une gastroentérite	
Manipulation de produits ménagers	L'utilisateur propose au professionnel d'utiliser de l'eau de javel.	Risques chimiques
Tabagisme passif	L'utilisateur fume à son domicile en présence du professionnel	
Manipulation de liquide chaud	Au moment du petit déjeuner, le professionnel sert un café à l'utilisateur.	Risques de brûlure liés aux équipements de travail
Contact avec une surface chaude (fer à repasser, plaques électriques)	Le professionnel repasse le linge de l'utilisateur.	

> **RÉFÉRENTIEL DE SITUATIONS DE TRAVAIL**
SOURCE DE RISQUE PROFESSIONNEL ET PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Contact avec une installation électrique dangereuse au domicile de l'usager	L'interrupteur produit des étincelles au moment de son utilisation par le professionnel.	Risques liés à l'électricité
Contact avec du matériel électrique défectueux	Le câble de l'aspirateur utilisé par le professionnel se dénude.	
Contact avec des appareils ménagers bruyants	L'aspirateur utilisé pour les tâches ménagères est très bruyant.	Risques liés au bruit
Contact avec des appareils électriques dont le son est élevé (téléviseur, audio)	L'usager, malentendant, met le son de son téléviseur au maximum.	
Rencontre d'une ambiance chaude en intérieur	Le professionnel nettoie la pièce où le four, les plaques à induction sont en fonctionnement.	Risques liés aux ambiances thermiques
Rencontre d'un environnement peu ou pas éclairé	Le professionnel descend la poubelle dans un local sans lumière.	Risques liés aux ambiances lumineuses

Situations de travail qui peuvent présenter des risques professionnels et/ou de la pénibilité liés à des contraintes physiques marquées :

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Nettoyage en hauteur avec utilisation d'un support (chaise, tabouret)	L'usager demande au professionnel de nettoyer son lustre du salon.	Risque de chute de hauteur
Manutention manuelle de charges	Le professionnel effectue un transfert de l'usager au moment de la douche	Risques liés à la charge physique
Déplacements longs et répétés	Le professionnel décharge les courses qu'il vient de faire pour l'usager : il doit emprunter l'escalier à chaque trajet.	
Postures de travail inconfortables	Le professionnel nettoie la baignoire de l'usager, le dos courbé ou accroupi.	
Gestes répétitifs avec ou sans effort	Le professionnel nettoie toutes les vitres du domicile de l'usager.	

> **RÉFÉRENTIEL DE SITUATIONS DE TRAVAIL**
SOURCE DE RISQUE PROFESSIONNEL ET PÉNIBILITÉ AU TRAVAIL

Situations de travail qui peuvent présenter des risques professionnels et/ou de la pénibilité liés aux déplacements :

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Déplacements multiples	Le professionnel effectue de nombreux déplacements pour se rendre d'un domicile d'utilisateur à un autre.	Risques routiers
Utilisation pour ses déplacements d'un véhicule en mauvais état	Les pneumatiques du véhicule utilisé sont usés.	
Conduite par tout type de temps	Le professionnel se rend sous la neige chez l'utilisateur.	
Usage d'appareils pendant la conduite	Le professionnel contacte l'utilisateur pour le prévenir de son retard.	

Situations de travail qui peuvent présenter des risques professionnels et/ou de la pénibilité liés à l'activité spécifique de la branche d'aide à domicile :

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Rencontre d'utilisateur en détresse	Un utilisateur fait part au professionnel de son souhait de mourir au cours d'un repas.	Risques psychosociaux de violence externe
Rencontre d'utilisateur violent	Au cours d'une toilette, l'utilisateur peut frapper le professionnel.	
Situation d'atteinte à son intégrité	Au cours de son intervention, le professionnel est filmé par la famille.	
Horaires coupés dans la même journée	Planning prévu avec une multiplicité d'interventions et des plages d'inactivité importante.	Risques de stress liés à l'organisation du travail

Unité de travail - Les salariés des filières d'encadrement

Situations de travail qui peuvent présenter des risques professionnels et/ou de la pénibilité liés à l'activité spécifique de la branche d'aide à domicile :

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Confronté au mécontentement d'un usager	L'usager appelle pour se plaindre de l'intervention d'un professionnel terrain	Risques psychosociaux de violence externe
Confronté au mécontentement de la famille d'un usager	La famille se présente et demande à ce qu'un professionnel de terrain qui intervient au domicile de leur père soit remplacé par un autre.	
Situation d'imprévu	Un professionnel appelle pour déclarer un arrêt maladie, il faut le remplacer	Risques de stress liés à l'organisation du travail

Situations de travail qui peuvent présenter des risques professionnels et/ou de la pénibilité liés à l'activité de management :

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Confronté au mécontentement d'un salarié	Le professionnel montre son désaccord vis-à-vis d'une décision énoncée par son supérieur hiérarchique	Risques psychosociaux de violence interne
Confronté au désarroi d'un professionnel	Plusieurs professionnels ont vécu une situation de deuil et leur responsable met en place des mesures.	

Liste pour les salariés des filières administratives

Situations de travail qui peuvent présenter des risques professionnels
et/ou de la pénibilité liés à l'activité spécifique de la branche d'aide à domicile :

Situations de travail référéncées	Exemples	Catégories des risques professionnels
Confronté au mécontentement d'un usager	L'usager appelle pour se plaindre de l'intervention d'un professionnel terrain	Risques psychosociaux de violence externe

*Cette liste de situations professionnelles n'est pas exhaustive.
À vous de l'adapter, la compléter en fonction de l'activité de votre structure, des situations
rapportées par les professionnels et des caractéristiques des usagers !*



OUTIL 3

Évaluation des risques professionnels auprès des professionnels de terrain : Enquête et groupes de travail

Objectif : Vous proposer des méthodes qui vous permettent d'évaluer les risques professionnels auprès des professionnels.

Vous pouvez utiliser différents outils au sein de votre structure pour évaluer les risques auxquels sont confrontés les professionnels : enquête en ligne, enquête en situation ou groupes de travail.

Enquête en ligne auprès des salariés	Enquête en situation	Groupes de travail
- Réalisation d'une enquête sur les conditions de travail des salariés - Permet de faire apparaître les problématiques liées aux conditions de travail (stress, relations conflictuelles, charge de travail)	- Observer le déroulement de situations de travail (par ex : une journée d'interventions à domicile) - Une situation de travail n'est pas un moment figé et théorique : c'est une action qui ne se déroule pas toujours comme prévu. Les professionnels de terrain orientent leurs actions en fonction de l'évaluation des risques de la situation : il semble donc primordial de mener une enquête en situation	Différents types de groupes de travail possibles : - Groupes d'analyse de pratique - Groupes de travail autour du référencement des situations de travail à risque - Groupe de travail autour de la formation des professionnels nouveaux dans la structure - Groupes de travail : échange de pratiques entre pairs
Intérêts - Permet l'expression de tous les salariés et d'avoir un bilan d'ensemble de la situation en termes de conditions de travail - Peu coûteux en temps	Intérêts - Permet une analyse de la situation de travail telle qu'elle a lieu réellement.	Intérêts - Identifier collectivement les causes des risques mais aussi les solutions à y apporter - Amener les salariés à échanger sur leurs pratiques, notamment dans un secteur où l'activité est souvent réalisée seul
Limites - État des lieux basés sur le déclaratif des personnes - Ne permet pas de repérer les causes ou les éléments sources de risques professionnels	Limites - Nécessite du temps et une méthodologie rigoureuse	Limites - Nécessite du temps et des marges de manœuvre en termes d'organisation du travail

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Les trois méthodes peuvent être mobilisées en même temps dans une démarche progressive :

Enquête en ligne	- Identifier des problématiques - Objectiver la situation de la structure (À mettre en perspective avec les données issues des indicateurs (cf. outil 1))
Enquête en situation	- Approfondir la compréhension des situations de travail source de risques professionnels - Fonder l'analyse sur des éléments tirés de l'observation du travail réel, en complément du déclaratif des salariés
Groupes de travail	- Analyser les situations de travail source de risques professionnels - Identifier collectivement les solutions à apporter

La progressivité de la démarche se situe aussi au niveau de l'implication des salariés, de sujets à acteurs du plan de prévention.

Exemple de questionnaire

Cette enquête est basée sur le modèle « Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels » (SUMER) utilisé par le Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social. Elle bénéficie du label d'intérêt général et de qualité statistique.

Note de lecture du questionnaire :

- Il faut entendre par « supérieur hiérarchique »: votre responsable direct (responsable de pôle ou direction générale selon votre fonction)

Vos caractéristiques en tant que salarié(e)

Quel âge avez-vous ?

- ☐ Entre 18 et 24 ans ☐ Entre 25 et 34 ans ☐ Entre 35 et 45 ans
☐ Entre 45 et 60 ans ☐ Plus de 60 ans

Depuis combien de temps travaillez-vous au sein de la structure ?

- ☐ Moins d'un an ☐ Entre 1 an et 3 ans
☐ Entre 3 ans et 10 ans ☐ Plus de 10 ans

Au sein de quel pôle travaillez-vous ?

- ☐ Ressources Humaines/Gestion
☐ Supports prestations
☐ Services Généraux
☐ Coordination (responsables de secteurs/secrétaires d'association)
☐ Intervenants à domicile

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Vos contraintes organisationnelles et relationnelles

Travaillez-vous en équipe ?

- ☐ Oui ☐ Non

Êtes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?

- ☐ Toujours ☐ Souvent
☐ Parfois ☐ Jamais

En raison de votre charge de travail, devez-vous emporter du travail chez vous ?

- ☐ Toujours ☐ Souvent
☐ Parfois ☐ Jamais

Devez-vous fréquemment interrompre une tâche que vous êtes en train de faire pour en effectuer une autre non prévue ?

- ☐ Oui ☐ Non

Si oui, diriez-vous que cette interruption d'activité :

- ☐ Perturbe votre travail ?
☐ Est sans conséquence sur votre travail ?
☐ Est un aspect positif de votre travail ?

Votre autonomie et vos marges d'initiative

Quand, au cours de votre travail, il se produit quelque chose d'anormal, est ce que :

- ☐ La plupart du temps, vous réglez personnellement l'incident
☐ Vous réglez personnellement l'incident mais dans des cas bien précis, prévus d'avance
☐ Vous faites généralement appel à d'autres

Avez-vous la possibilité de changer l'ordre des tâches à accomplir pour mener à bien votre travail ?

- ☐ Oui, tout le temps ☐ Oui, selon les tâches
☐ Non, je ne peux pas ☐ Sans objet (pas d'ordre établi)

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Votre collectif de travail

Quand vous rencontrez une difficulté pour faire votre travail correctement, pouvez-vous en discuter...

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Pas concerné (je n'en ai pas)
- ☐ Avec vos collègues ? ☐ Avec vos supérieurs hiérarchiques ?

Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général...

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| ... des informations claires et suffisantes ? | ☐ Oui | ☐ Non |
| ... des moyens matériels adaptés et suffisants ? | ☐ Oui | ☐ Non |
| ... une formation suffisante et adaptée ? | ☐ Oui | ☐ Non |
| ... la possibilité de coopérer ? (échanges d'informations, entraide...) | ☐ Oui | ☐ Non |
| ... un nombre de collègues ou de collaborateurs suffisant ? | ☐ Oui | ☐ Non |

Vos contacts avec le public

Êtes-vous en contact de vive voix ou par téléphone avec le public ?
(usagers, familles, partenaires médico-sociaux, etc.)

- ☐ Oui, de vive voix, en face-à-face ☐ Oui, par téléphone
- ☐ Non

Si oui, vivez-vous des situations de tension dans vos rapports avec le public ?

- ☐ En permanence ☐ Régulièrement
- ☐ Occasionnellement ☐ Jamais

Les normes et évaluations dans votre travail

Une erreur dans votre travail peut-elle ou pourrait-elle entraîner :

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| Des conséquences graves pour la qualité du service ? | ☐ Oui | ☐ Non |
| Des conséquences dangereuses pour votre sécurité ou celle d'autres personnes ? | ☐ Oui | ☐ Non |
| Des sanctions à votre égard (diminution importante de votre rémunération, changement de poste, risque pour votre emploi...) ? | ☐ Oui | ☐ Non |

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Votre opinion sur votre situation de travail

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon travail me demande d'être créatif.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon travail demande un haut niveau de compétence.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Dans mon travail, j'ai des activités variées.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Mon travail demande de travailler très vite.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon travail demande de travailler intensément.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

**Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées,
nécessitant de les reprendre plus tard.**

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon travail est très « bousculé ».

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

**Attendre le travail de collègues ou d'autres départements
ralentit souvent mon propre travail.**

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon supérieur prête attention à ce que je dis.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Je reçois le respect que je mérite de mes collègues.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Au travail je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

On me traite injustement dans mon travail.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

**Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable
dans la situation de travail.**

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Mes perspectives de promotion sont faibles.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Ma sécurité d'emploi est menacée.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.

- ☐ D'accord ☐ Pas d'accord et ça ne me dérange pas ☐ Pas d'accord et ça me dérange un peu
☐ Pas d'accord et ça me dérange ☐ Pas d'accord et ça me dérange beaucoup

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Mon travail est apprécié à sa juste valeur par mes supérieurs.

- ☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Mon travail est apprécié à sa juste valeur par mes collègues.

- ☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

**Mon travail est apprécié à sa juste valeur par des tiers
(usagers, familles, partenaires médico-sociaux...).**

- ☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Comment est votre état de santé général ?

- ☐ Très bon
 ☐ Bon
 ☐ Moyen
 ☐ Mauvais
 ☐ Très mauvais

Avez-vous actuellement une ou plusieurs maladies chroniques ?

Une maladie chronique est une maladie qui dure (ou durera) longtemps, qui revient (ou reviendra) régulièrement. Les allergies telles que le rhume des foins ne sont pas des maladies chroniques, ni les gripes, ou les angines à répétition.

- ☐ Oui
 ☐ Non

Êtes-vous limité(e) depuis au moins 6 mois à cause d'un problème de santé dans les activités que les gens font habituellement ?

- ☐ Oui
 ☐ Non

Pensez-vous que votre travail influence votre santé ?

- ☐ Non, mon travail n'influence pas ma santé
 ☐ Oui, mon travail est plutôt bon pour ma santé
 ☐ Oui, mon travail est plutôt mauvais pour ma santé

Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de mon travail.

- ☐ Pas du tout d'accord
 ☐ Pas d'accord
 ☐ D'accord
 ☐ Tout à fait d'accord

Que dites-vous à propos des émotions suivantes ?

Lisez chaque question et la série de réponses possibles, et cochez la réponse qui exprime le mieux ce que vous avez éprouvé au cours de la semaine qui vient de s'écouler. Ne vous attardez pas sur la réponse à faire : votre réaction immédiate à chaque question fournira une meilleure indication de ce que vous éprouvez qu'une réponse longuement méditée.

Je suis tendu(e), énervé(e).

- ☐ La plupart du temps
 ☐ Souvent
 ☐ De temps en temps
 ☐ Jamais

Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois.

- ☐ Oui, tout autant
 ☐ Pas autant
 ☐ Un peu seulement
 ☐ Presque plus

J'ai une sensation de peur, comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver.

- ☐ Oui, très nettement
 ☐ Oui, mais ce n'est pas trop grave
 ☐ Un peu, mais cela ne m'inquiète pas
 ☐ Pas du tout

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Je ris facilement et vois le bon côté des choses.

- | | |
|--|---|
| ☐ Autant que par le passé | ☐ Plus autant qu'avant |
| ☐ Vraiment moins qu'avant | ☐ Plus du tout |

Je me fais du souci.

- | | |
|--|---|
| ☐ Très souvent | ☐ Assez souvent |
| ☐ Occasionnellement | ☐ Très occasionnellement |

Je suis de bonne humeur.

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ☐ Jamais | ☐ Assez souvent |
| ☐ Rarement | ☐ La plupart du temps |

Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e).

- | | |
|---|--|
| ☐ Oui, quoi qu'il arrive | ☐ Oui, en général |
| ☐ Rarement | ☐ Jamais |

J'ai l'impression de fonctionner au ralenti.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| ☐ Presque toujours | ☐ Très souvent |
| ☐ Parfois | ☐ Jamais |

J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué.

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ Jamais | ☐ Parfois |
| ☐ Assez souvent | ☐ Très souvent |

Je ne m'intéresse plus à mon apparence.

- | |
|--|
| ☐ Plus du tout |
| ☐ Je n'y accorde pas autant d'attention que je le devrais |
| ☐ Il se peut que je n'y fasse plus autant attention |
| ☐ J'y prête autant attention que par le passé |

J'ai la bougeotte et je n'arrive pas à tenir en place.

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ☐ Oui, c'est tout à fait le cas | ☐ Un peu |
| ☐ Pas tellement | ☐ Pas du tout |

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

Je me réjouis à l'avance à l'idée de faire certaines choses.

- | | |
|--|--|
| ☐ Autant qu'avant | ☐ Un peu moins qu'avant |
| ☐ Bien moins qu'avant | ☐ Presque jamais |

J'éprouve des sensations soudaines de panique.

- | | |
|--|--|
| ☐ Vraiment très souvent | ☐ Assez souvent |
| ☐ Pas très souvent | ☐ Jamais |

Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de radio ou de télévision.

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ☐ Souvent | ☐ Parfois |
| ☐ Rarement | ☐ Très rarement |

**Au cours des 12 derniers mois, combien avez-vous eu d'arrêts maladie
(hors accident de travail ou maternité) ?**

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ Pas d'arrêt | ☐ 1 arrêt |
| ☐ 2 arrêts | ☐ 3 arrêts ou plus |

Au total, combien de jours ces arrêts ont-ils représenté ?

**Au cours des 12 derniers mois, au cours de votre travail,
combien avez-vous eu d'accidents du travail, même bénins, qui vous ont obligés
à vous faire soigner (hors trajet) ?**

- | | |
|---|--|
| ☐ Pas d'accident | ☐ 2 accidents |
| ☐ 1 accident | ☐ 3 accidents ou plus |

Au total, combien de jours ces arrêts ont-ils représenté ?

**Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé d'interrompre ou de refuser une tâche
pour préserver votre santé ou votre sécurité ?**

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| ☐ Oui | ☐ Non |
|------------------------------|------------------------------|

Si oui, d'autres collègues ont-ils fait la même chose en même temps que vous ?

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| ☐ Oui | ☐ Non |
|------------------------------|------------------------------|

> ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DE TERRAIN : ENQUÊTE ET GROUPES DE TRAVAIL

La structure et vous

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Je suis fier(e) de dire aux gens que je travaille au sein de la structure.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Je suis fier(e) de dire aux gens que je travaille au service de personnes en difficulté.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Il est important pour moi d'avoir la possibilité d'avoir un impact sur les résultats de la structure.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

La structure ne me fait pas sentir que je suis quelqu'un de qualité.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

**Je trouve que les valeurs officielles affichées par la structure sont en accord
avec ce qui s'y passe réellement.**

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

J'ai un sentiment d'appartenance vis-à-vis de la structure.

☐ Pas du tout d'accord ☐ Pas d'accord ☐ D'accord ☐ Tout à fait d'accord

Avez-vous discuté avec quelqu'un du contenu de ce questionnaire pendant que vous le remplissiez ?

☐ Oui ☐ Non



OUTIL 4

Modèle de Document Unique

UNITÉ DE TRAVAIL : intervenants à domicile

Situation de travail	Exemple/ description	Catégorie de risque	Dommages	Niveau de risque			Nombre de salariés concernés	Priorité	Actions mises en œuvre		Actions à mettre en œuvre			
				Fréquence	Gravité	Total			Action	Nombre de salariés concernés	Action	Nombre de salariés concernés	Pilote	Échéances
Rencontre d'usager en détresse	Un usager fait part au professionnel de son souhait de mourir.	Risques psychosociaux de violence externe	Stress	4	2	8		Non prioritaire	Formation interne à la gestion des relations avec les usagers	10	Communiquer et mobiliser la plateforme de soutien psychologique de la branche	Tous les intervenants	RH + psychologie du travail + branche	6 mois (juin 2016)
Nettoyage en hauteur avec utilisation d'un support (chaise, tabouret)	L'usager demande au professionnel de nettoyer son lustre du salon.	Risque de chute de hauteur	Entorses, fractures, blessures graves	3	4	12		Prioritaire	Procédures (tâches réalisables ou non au domicile)	Tous les intervenants				

> PRÉVENIR LA PÉNIBILITÉ AU QUOTIDIEN : QUELLES FORMATIONS ? QUELS OUTILS ?



OUTIL 5

Prévenir la pénibilité au quotidien : Quelles formations ? Quels outils ?

La démarche de prévention des risques n'est pas qu'une action ponctuelle, à un moment précis. Elle doit s'inscrire dans la durée et être une pratique du quotidien.

Vous pouvez agir à plusieurs niveaux :

- La formation des acteurs de votre structure
- L'information des salariés
- La mise en place de systèmes d'alerte et d'anticipation

Former les acteurs de votre structure

La formation répond à différents objectifs en fonction des acteurs de votre structure.

En effet, vous pouvez former les salariés pour adapter leurs compétences pour répondre à une situation à risques mais vous pouvez aussi former les dirigeants et cadres pour les sensibiliser à la question de la prévention des risques.

Ainsi, tous les acteurs de votre structure peuvent être formés à différents niveaux :

Sensibiliser et informer sur la prévention des risques	Acteurs : - Conseil d'administration - Direction - Managers/responsables - Représentants du personnel
Former à la mise en œuvre d'une démarche de prévention	Acteurs : - Pilote de la démarche de prévention - Référent santé - Membres du CHSCT
Former pour faire face à un risque	Acteurs : - Tous les salariés en fonction de la situation <i>ex : formation aux gestes et postures, à la gestion des conflits, formation au repérage des risques au domicile de l'utilisateur, etc.</i>

> PRÉVENIR LA PÉNIBILITÉ AU QUOTIDIEN : QUELLES FORMATIONS ? QUELS OUTILS ?

L'information des dirigeants

Les premiers acteurs à sensibiliser et à informer sur les enjeux liés à la prévention des risques professionnels sont les dirigeants (Bureau et Conseil d'administration, direction) et toute la ligne managériale.

Il s'agit de partager avec eux les coûts et les dommages que représentent les risques pour la structure, les salariés et la qualité de la prestation rendue à l'usager : le temps et les moyens consacrés à la prévention des risques ne sont pas inutiles – au contraire ils permettront d'améliorer **la performance économique et sociale** de la structure.

Il est ainsi essentiel que la démarche de prévention soit présentée et reçoive l'appui du conseil d'administration dans un premier temps. Puis qu'elle soit présentée aux managers et qu'ils soient sensibilisés sur leur rôle et leur implication, primordiale, dans cette démarche.

L'information des salariés

Il s'agit de mettre à disposition des salariés des ressources informatives pour les alerter par rapport à certains risques et/ou leurs donner les éléments nécessaires pour agir en sécurité face à une situation à risque. Cela peut prendre la forme d'affichage ou de documents distribués aux salariés. La CNAM-TS et l'INRS, avec l'appui des partenaires sociaux de la branche, ont développé certaines ressources à cet usage :

Plaquette sur les aides techniques



Plaquette risques chimiques



Plaquette risques de chutes



Plaquette risques d'infection



Plaquette sur la gestion du temps



Plaquette sur les risques liés à l'activité physique au travail



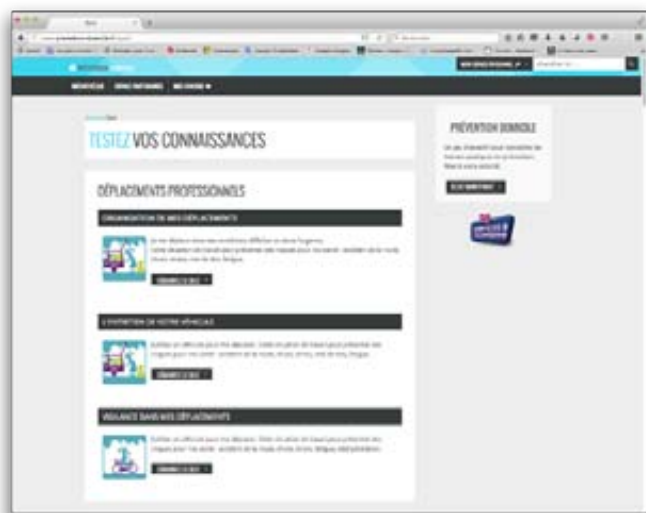
> PRÉVENIR LA PÉNIBILITÉ AU QUOTIDIEN : QUELLES FORMATIONS ? QUELS OUTILS ?

Mettre en place des systèmes d'alerte et d'anticipation

La démarche de prévention va permettre d'identifier et d'analyser les situations à risques à un moment donné. Or, le travail n'est pas figé dans le temps et, par nature, les situations à risques se présentent à chaque instant. De plus, la grande diversité et la variabilité des situations de travail fait que l'on ne peut pas en dresser une liste totalement exhaustive.

L'enjeu est ainsi de mettre en place un système permettant de faire remonter à la personne en charge de la prévention des risques toute les nouvelles situations à risques ainsi que lorsque des salariés se situent face à un danger imminent.

Dans un premier temps, vous pouvez donc définir des personnes ressources/relais identifiés comme tels par les salariés : ainsi ils sauront à qui s'adresser en cas de problème. Ensuite, vous pouvez mettre à disposition des salariés un dispositif d'auto-diagnostic de leur situation. Mis à leur disposition, il s'agit pour eux d'une ressource leur permettant d'objectiver leur situation (parfois on ne réalise pas nécessairement être face à un risque important) mais aussi de les sensibiliser à la question de la prévention des risques.



Outil de repérage des risques

Aussi, la prévention des risques et de l'usure professionnelle doit être abordée de manière individuelle avec les salariés, notamment à l'occasion de la préparation de leur seconde partie de carrière. Il s'agit de mettre en œuvre avec le salarié les dispositions nécessaires en termes d'évolution et de mobilité professionnelles comme d'aménagement de postes afin d'anticiper et de limiter la pénibilité au travail, problématique qui s'accroît avec l'âge et la durée de la pratique professionnelle.

Afin de vous appuyer dans l'exercice de l'entretien de seconde partie de carrière, la branche a mis à votre disposition plusieurs documents ressources pour vous guider :



De plus, pour accompagner et faciliter la mobilité des salariés, vous pouvez vous appuyer sur **les fiches aire de mobilité** que la branche met à votre disposition.



OUTIL 6

Comment mettre en place une démarche de tutorat et devenir une organisation apprenante ?

Objectif : Vous proposer une méthodologie pour que votre structure devienne une organisation apprenante et participe au développement des compétences des professionnels.

Chaque professionnel qui intervient au sein de votre structure possède des compétences : c'est-à-dire qu'il maîtrise un certain nombre de situations de travail qu'il rencontre. Ces compétences ne sont visibles qu'en cours d'action, uniquement en situation :

Il n'est pas inscrit sur le visage du professionnel qu'il effectue les gestes et postures adéquats lors du transfert d'un usager de son lit vers son fauteuil. Il ne sera possible d'évaluer sa compétence en matière de transfert qu'en situation, quand le professionnel effectuera cette tâche.

Plus un professionnel sera compétent, c'est-à-dire plus il va maîtriser un nombre important de situations de travail, plus il va pouvoir évaluer les risques auxquels il pourrait être confronté. Aussi, le développement des compétences des salariés est un facteur d'amélioration de la qualité de service. Il est nécessaire de vous intéresser au travail réel. L'enjeu se situe donc ici pour vous : **Piloter une stratégie du quotidien en matière de prévention des risques, c'est vous intéresser au développement des compétences de chaque professionnel au travers d'une approche par les situations de travail.**

Ces situations de travail sources de risques professionnels ont pour caractéristiques dans le secteur de l'aide à domicile d'être très diversifiées que ce soit pour les professionnels de terrain, pour le personnel soignant, pour les salariés des filières administratives et d'encadrement. Les professionnels doivent sans cesse s'adapter à cette diversité et de fait, développer des compétences d'adaptation.

Repérer, connaître, référencer ces situations de travail est une première étape (outil 3).

Il s'agira, dans un second temps, de les rapprocher des compétences des professionnels.

Pour cela, il est nécessaire de les catégoriser et d'inscrire les caractéristiques de ces situations dans une progression pédagogique favorisant l'apprentissage des professionnels et le développement de leurs compétences.

Catégorisation des situations de travail source de risques professionnels

Catégories des situations de travail source de risques professionnels			
	Situations prépondérantes	Situations prévalentes	Situations critiques
Caractéristiques des situations	Situations simples, connues, courantes, quotidiennes	Situations moins fréquentes, très complexes	Situations rares et aléatoires
Exemples	Contact avec des objets souillés	Présence de la famille qui porte un regard sur le travail effectué par le professionnel	Décès d'un usager
	Manipulation de produits ménagers	Transfert d'une personne à très forte corpulence	Violence d'un usager
Progression pédagogique	Les personnes qui débutent dans le secteur de l'aide à domicile doivent commencer leur apprentissage par cette catégorie de situations. Ces situations nécessitent une explicitation particulière et un « entraînement » particulier à mettre en place.		

Qui peut vous aider dans ce travail de catégorisation des situations de travail et d'accompagnement à la mise en œuvre de la démarche ?



> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

Quelles méthodes possibles pour favoriser l'apprentissage des professionnels et permettre le développement de leurs compétences ?

Vous avez le choix de plusieurs méthodes pour travailler les questions d'apprentissage des professionnels au sein de votre structure :

- La construction d'un espace de simulation : appartement, chambre école ou salle de bain école par exemple
- La mise en place d'une démarche de tutorat en situation de travail
- Rendre votre organisation apprenante

Ces méthodes ont pour fondement le travail réel des professionnels. Elles peuvent se combiner ou fonctionner indépendamment. **Cependant, une condition est nécessaire et commune à toutes : elles doivent toutes s'inscrire dans une progression pédagogique :**



Méthode 1

Construction d'un espace de simulation des situations de travail : Appartement, chambre ou salle de bain école

Qu'est-ce qu'un espace de simulation des situations de travail ?

C'est un espace « école » adapté qui propose des situations de travail simulées.

Dans le secteur de l'aide à domicile, cet espace peut prendre la forme d'un appartement, d'une chambre et/ou d'une salle de bain d'un usager.

Comment construire cet espace ?

À moindre coût, vous pouvez créer une reconstitution des situations de travail rencontrées par les professionnels que vous accompagnez !

Il vous faut une pièce avec quelques éléments qui permettent de reconstituer un appartement, une chambre et/ou une salle de bain telles que les professionnels seraient amenés à rencontrer chez un usager. L'investissement dans un mannequin pourrait être à prévoir (location ou achat). Vous pouvez également créer un partenariat avec une école pour louer un espace de simulation : IFSI, etc.

Objectif : Proposer un espace qui puisse avoir plusieurs fonctions :

- **Une fonction de recrutement** : il est possible au cours d'un entretien d'embauche d'évaluer la personne en situation directement, dans cet espace (gestes et postures adaptés au cours du transfert d'un mannequin, etc.)
- **Un positionnement évaluatif des compétences des professionnels** : il permet de confronter les professionnels à certaines situations de travail que vous souhaiteriez évaluer pour faire le point sur celles qu'ils maîtrisent ou celles qui nécessiteraient un approfondissement par la formation.
- **De formation des professionnels** : cet espace peut représenter un moyen de former les professionnels aux situations prépondérantes, prévalentes et critiques après le positionnement évaluatif de leurs compétences. Il propose la transposition didactique des situations de travail. Il nécessite la présence d'un formateur.

Conditions de réussite de la méthode :

- Bien soigner la préparation avant l'intervention du professionnel dans cet espace de simulation.
- Dans le cadre d'un positionnement évaluatif des compétences des professionnels : Le jugement est bien porté sur le travail du professionnel, sur une ou plusieurs situations données et non sur la personne elle-même. Il est important de remettre la fiche d'évaluation au professionnel et d'en conserver un exemplaire pour évaluer sa progression.
- Dans le cadre de la formation des professionnels : Respectez une progression pédagogique relative aux compétences de la personne à former.
- Conserver une traçabilité des actions menées.

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

Comment utiliser cet espace pour proposer aux professionnels un positionnement évaluatif de leurs compétences et une formation :

Déterminer la fonction de l'espace de simulation	- Vous souhaitez faire un positionnement évaluatif des compétences d'un professionnel.
Choisir une ou plusieurs situations de travail : créer un scénario et/ou introduire une erreur, une difficulté	- Vous choisissez une situation prépondérante (scénario) : Le professionnel doit ramasser des vêtements souillés d'urine et les introduire dans la machine à laver.
Définir des critères et des indicateurs d'évaluation relative à la situation de travail choisie	- Vous devez construire une grille d'évaluation relative à cette situation prépondérante, où figurent les 3 temps de l'évaluation : > En amont de l'action du professionnel : Comment le professionnel se prépare-t-il à agir ? > En cours d'action : Critère : Risque bactériologique/Indicateur : Le professionnel utilise-t-il des gants par exemple ? > Après l'action : Critère : Risque bactériologique/Indicateur : Le professionnel désinfecte-t-il l'endroit au sol où était posé le linge souillé par exemple.
Énoncer au professionnel le déroulement de l'exercice	- Vous devez lui expliquer l'objectif de l'exercice proposé, son déroulement et lui exposer la situation de travail choisie > « Je vais vous proposer une situation que vous pouvez rencontrer dans votre travail. Je souhaite regarder comment vous faites. Vous arrivez chez quelqu'un : la personne vous demande de mettre du linge à laver. Le linge est au sol et trempé par son urine. Pouvez-vous me montrer comment vous faites ? »
Mise en situation du professionnel	- Vous vous appuyez sur votre grille d'évaluation pour observer les actions du professionnel.
Retour sur le positionnement évaluatif des compétences avec le professionnel	- Vous reprenez avec le professionnel ce qui s'apparente à « une bonne pratique » et ce qui serait à améliorer. - Proposition d'un temps de formation relatif aux points à améliorer.

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

Méthode 2

Mise en place d'une démarche de tutorat en situation :

Qu'est-ce que le tutorat ?

La notion de tutorat correspond à l'idée qu'un professionnel expérimenté peut guider un autre professionnel moins expérimenté dans la réalisation d'activité et dans une situation de potentiel apprentissage.
La formation est qualifiée de « sur le tas » dans des modes d'organisation du travail et d'apprentissage variés.

Comment mettre en place une démarche de tutorat :

Adaptation de l'organisation du travail	- La démarche de tutorat n'est possible qu'en créant des binômes de professionnels. - Le temps d'intervention doit être adapté, dans la mesure du possible, pour permettre au tuteur d'adapter la situation pour la rendre abordable et apprenante.
Choix de la situation	- La situation que vous allez choisir doit s'inscrire dans une progression pédagogique définie à partir du positionnement évaluatif des compétences du professionnel à former.
Choix du tuteur	- Le professionnel qui acceptera d'occuper cette fonction de tuteur doit être expérimenté pour la situation de travail choisie. - Des formations peuvent lui être proposées par exemple sur « les formes d'interactions de tutelles », « comment didactiser des situations professionnelles pour favoriser l'apprentissage de la personne accompagnée », etc.
Proposition d'une fiche de tutorat au tuteur	- Cette fiche de tutorat est proposée au tuteur pour l'aider dans sa mission. - Elle permet une traçabilité et participe au positionnement évaluatif du professionnel à former sur la situation choisie.
Explication de la démarche au professionnel à former	- Retour sur le positionnement évaluatif de ses compétences pour la situation choisie. - Présentation de son futur tuteur. - Présentation de la fiche tutorale et explication des tâches qu'il aura à accomplir avant et au cours de ce temps tutorial.
Retour sur le temps de tutorat proposé	- Organisation d'un débriefing tuteur/professionnel formé : Un exemplaire de la fiche tutorale est à conserver et un autre est à fournir au professionnel formé.

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

Conditions de réussite de la méthode :

- Choix du tuteur : Le tuteur doit accepter la démarche pour être acteur et accueillir dans les meilleures conditions le professionnel à former
- Modifier l'organisation du travail : Proposer la formation de binômes : tuteur/professionnel à former et adapter le temps d'intervention pour permettre au tuteur de prendre le temps d'explicitier son activité au professionnel moins expérimenté
- Être vigilant à proposer au professionnel à former une progression pédagogique
- Conserver une traçabilité des actions tutorales menées
- Organiser des temps d'échange de pratiques entre tuteurs et leur proposer un accompagnement

Proposition d'une fiche de tutorat avec présentation d'un exemple :

SITUATION DE TRAVAIL :

Nettoyage du sol, situation prépondérante

(Précisez si elle est prépondérante, prévalente ou critique)

AVANT LA SÉANCE DE TUTORAT :

Préparation du tuteur :

- Quel matériel je vais utiliser : **aspirateur ou balai, saut à récurer, balai à récurer, produit à récurer**
- À quoi je dois faire attention : **à ne pas glisser sur le sol mouillé, à bien me positionner pour ne pas me faire mal au dos quand je nettoie le sol, à faire attention à ce que l'utilisateur ne marche pas sur le sol glissant, à mettre des gants pour utiliser les produits ménagers**

Préparation du professionnel à former : (la personne prépare cette question avant la séance de tutorat)

- Pour **nettoyer le sol**, à quoi je dois faire attention :

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

DURANT LA SÉANCE DE TUTORAT :

Plusieurs étapes peuvent être suivies par le tuteur :

FAIRE DIRE À LA PERSONNE À FORMER

- Avez-vous déjà **nettoyé un sol** ?
- Comment faites-vous pour **nettoyer le sol** ?
- Je dois faire attention à quoi quand je **nettoie un sol** ?

DIRE et/ou MONTRER

Le tuteur dit et/ou montre :

- Le matériel que j'utilise pour **nettoyer le sol**
- Comment je fais pour **nettoyer le sol**
- À quoi je fais attention quand je **nettoie le sol**

FAIRE DIRE À LA PERSONNE À FORMER

- Vous pouvez me dire comment j'ai fait pour **nettoyer le sol** ?
- Vous auriez fait pareil que moi pour **nettoyer le sol** ?
Qu'est-ce que vous auriez fait autrement ?

FAIRE FAIRE

Demander à la personne à former de **nettoyer**
une autre pièce que celle qui vient d'être faite

FAIRE DIRE À LA PERSONNE À FORMER

- Selon vous, qu'avez-vous réussi ?
- À quel(s) moment(s) avez-vous hésité ?
- Qu'avez-vous mal fait/pas fait ?

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT
ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

Grille d'évaluation relative à la situation :

Nettoyage du sol, situation prépondérante

Préparation avant le nettoyage du sol					
Critères	Indicateurs	Sait faire seul	Sait faire avec l'aide du tuteur	Ne sait pas faire seul	Ne sait pas faire avec l'aide du tuteur
Pendant le nettoyage du sol					
Critères	Indicateurs	Sait faire seul	Sait faire avec l'aide du tuteur	Ne sait pas faire seul	Ne sait pas faire avec l'aide du tuteur
Après le nettoyage du sol					
Critères	Indicateurs	Sait faire seul	Sait faire avec l'aide du tuteur	Ne sait pas faire seul	Ne sait pas faire avec l'aide du tuteur

Nom du tuteur :

Nom du professionnel formé :

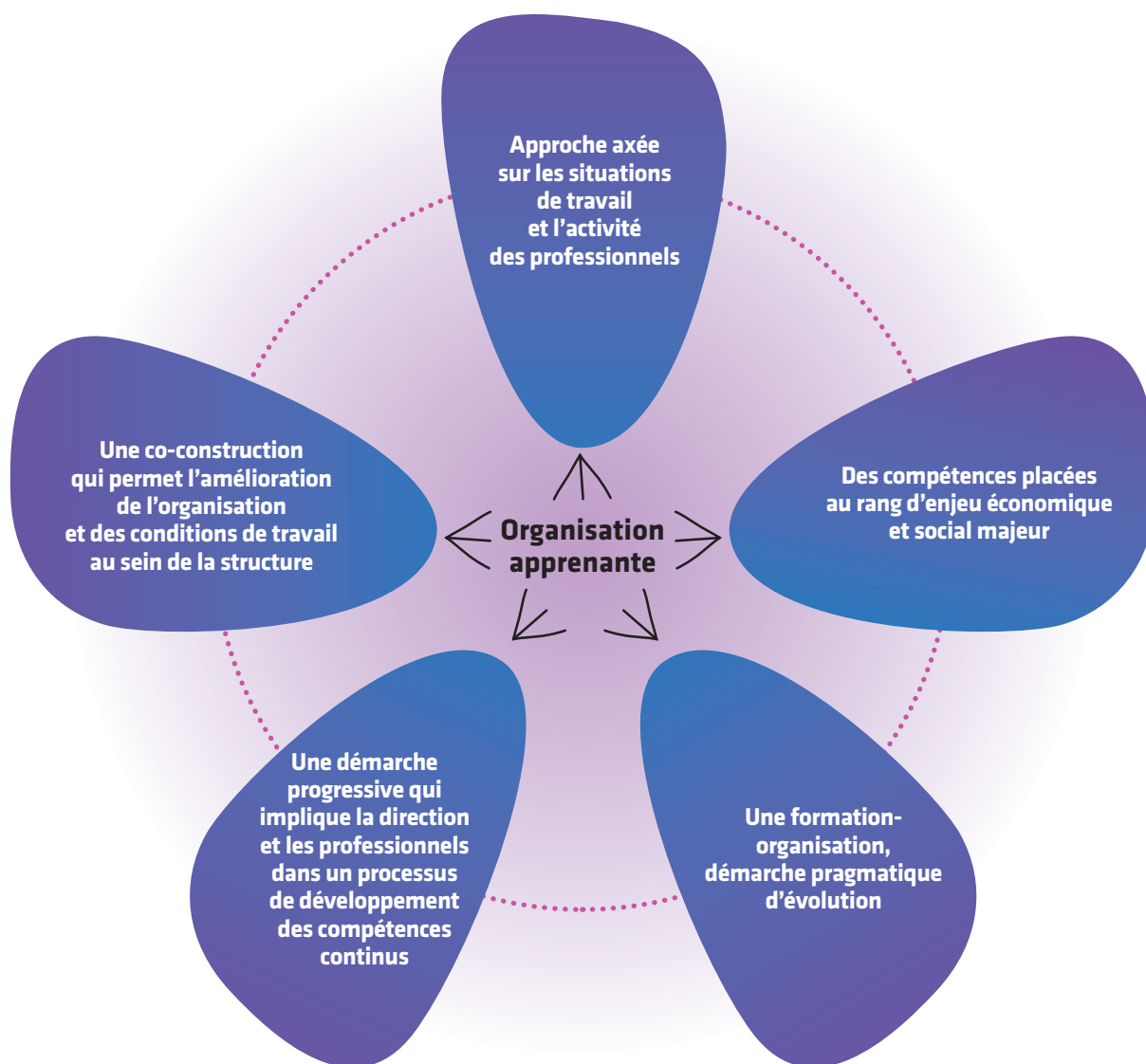
Date de la séance de tutorat :

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT
ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

Méthode 3

Votre structure : une organisation apprenante

Qu'est-ce qu'une organisation apprenante ?



*Cette démarche s'inscrit dans une transformation de l'organisation actuelle du travail.
Un partage d'expérience en situation est au cœur de la démarche.*

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

OBJECTIF :

Proposer une nouvelle organisation du travail où le tutorat pair à pair est favorisé. Cette méthode vise à faire se rencontrer deux professionnels qui seront amenés à évoluer ensemble au cœur des situations de travail, à développer de nouvelles compétences et à résoudre les problèmes qu'ils vont rencontrer ensemble.

Comment mettre en place cette méthode ?

Création de binômes	- Vous proposez à deux professionnels d'intervenir ensemble chez les usagers.
Création de nouveaux plannings	- Vous aurez à créer un nouveau planning permettant ce fonctionnement en binôme avec une réévaluation des temps d'intervention.
Choix des situations à évaluer	- À partir du positionnement évaluatif, vous aurez à définir des situations sur lesquelles chacun des professionnels du binôme aura à observer et évaluer l'autre en occupant de manière intermittente la fonction de tuteur ou celle de professionnel à former. - Le choix pourra porter au départ sur des situations prépondérantes pour tester la démarche et le fonctionnement du binôme.
Outillage des tuteurs	- La fiche de tutorat détaillée dans la méthode précédente pourra servir de support au tuteur et lui être proposée. Son fonctionnement sera le même.
Outillage du professionnel observé	- Une fiche pourra être distribuée au professionnel observé vous permettant d'avoir un retour sur les pratiques du professionnel qui observe.
Création d'un « réseau apprenant »	- Certains professionnels peuvent devenir référent d'un sujet particulier pour lequel ils sont très expérimentés.

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT
ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

Proposition d'une fiche pour un retour sur la pratique du professionnel qui observe :

Questions pour évaluer les pratiques de l'observateur	C'est fait	C'est incomplet	C'est rare	Ce n'est pas fait
L'observateur vous a-t-il dit ce qu'il allait observer ?				
L'observateur se sert-il d'une fiche d'évaluation ?				
Pendant l'observation, l'observateur vous interroge-t-il sur les connaissances à avoir pour réussir dans la situation ? (connaissance de comment on doit faire, d'un produit, etc.)				
En situation, l'observateur vous demande-t-il si vous l'avez déjà vu faire cette tâche et vous demande-t-il pourquoi il le fait de cette façon (manutention, toilette, rangement, préparation, etc.) ?				
En situation, l'observateur vérifie-t-il si vos gestes sont bons, s'il y a des risques ?				
En situation, l'observateur vous laisse-t-il faire des erreurs ou il vous les corrige au fur et à mesure ?				
L'observateur organise-t-il un temps de débriefing après l'observation pour repenser de la situation ?				
Lors du débriefing, l'observateur vous laisse-t-il parler ?				
Lors du débriefing, l'observateur vous donne-t-il des conseils pratiques liés à la situation observée ?				
L'observateur programme-t-il une nouvelle observation plus tard (1 mois après par exemple) ?				
L'observateur date-t-il ces temps d'observation ?				

Nom de l'observateur :

Nom de la personne observée :

Date de l'observation :

Conditions de réussite de la méthode :

- Un consentement des deux protagonistes qui formeront le binôme
- Un accompagnement du tuteur dans sa fonction
- Un retour par le professionnel qui observe bienveillant, constructif, formatif et non jugeant.
- Une évaluation réciproque pair à pair : si Brigitte a évalué et tutoré Christine, alors Christine doit évaluer et tutorer Brigitte à son tour.

> COMMENT METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE TUTORAT
ET DEVENIR UNE ORGANISATION APPRENANTE ?

En bref ! Toutes ces ressources pédagogiques permettent de piloter une démarche de prévention des risques

Méthode 1 - Construction d'un espace de simulation des situations de travail

Appartement, chambre ou salle de bain école :

Avantage

Cette espace permet :

- De créer un environnement d'entraînement protégé : Prendre le temps pour le professionnel de poser des questions, de se tromper.
- La production de scénarios pour gérer la complexité des apprentissages en décomposant et recomposant les connaissances et savoir-faire du professionnel.
- **Dimension CONSTRUCTIVE : Le salarié se transforme et se professionnalise en maîtrisant davantage de situations de travail.**

Inconvénient

- Cette méthode est décontextualisée, elle ne fait pas état de l'imprévu des situations que peuvent rencontrer les professionnels.

Méthode 2 - Mise en place d'une démarche de tutorat en situation :

Avantage

- Le professionnel qui apprend bénéficie de l'expérience du tuteur plus expérimenté que lui directement en situation de travail.
- Il apprend les codes et usages de la profession.
- Cette méthode participe à la reconnaissance du travail effectué par les professionnels tuteurs.
- **Dimension CONSTRUCTIVE : Le salarié se transforme et se professionnalise en maîtrisant davantage de situations de travail.**
- **Dimension PRODUCTIVE : Le résultat reste ce qui va guider l'action du professionnel.**

Inconvénient

- Le professionnel à former est exposé au rythme du travail imposé par les temps d'intervention.
- Le temps de tutorat peut alors ne pas être formatif.

Méthode 3 - Votre structure : une organisation apprenante

Avantage

Cette méthode permet :

- De pallier certaines problématiques relatives aux activités de l'aide à domicile telles que l'isolement professionnel, le sentiment d'absence de reconnaissance, l'usure professionnelle des personnes en poste depuis de nombreuses années.
- À apporter une double vigilance sur les situations présentant des risques professionnels.
- **Dimension CONSTRUCTIVE : Le salarié se transforme et se professionnalise en maîtrisant davantage de situations de travail.**
- **Dimension PRODUCTIVE : Le résultat reste ce qui va guider l'action du professionnel.**

Inconvénient

- Cette méthode ne permet pas de faire totalement état de l'imprévu des situations que peuvent rencontrer les professionnels dans le secteur.
- Cette méthode nécessite de repenser l'organisation du travail et d'isoler des temps dédiés à ces pratiques.

LA BRANCHE DE L'AIDE, DE L'ACCOMPAGNEMENT,
DES SOINS ET DES SERVICES À DOMICILE (BAD)

