



14^{ème} Journée Santé et Sécurité au Travail

Retour d'expérience du service de Maintien à Domicile Ville de Nanterre - CCAS

Muriel SAUBESTY – Fanny BOURGOIN – Dr Fatiha TOUATI
Témoignage : Michelle GREMONT

SOMMAIRE

A/ Présentation de la ville

B/ Présentation du service de maintien à domicile

C/ Etat des lieux en 2006 : un contexte de changement

D/ Présentation de la démarche

- Groupe de parole

- Projet de service

E/ Nouveaux constats en 2015

F/ Témoignage

A/ Présentation de la ville de Nanterre

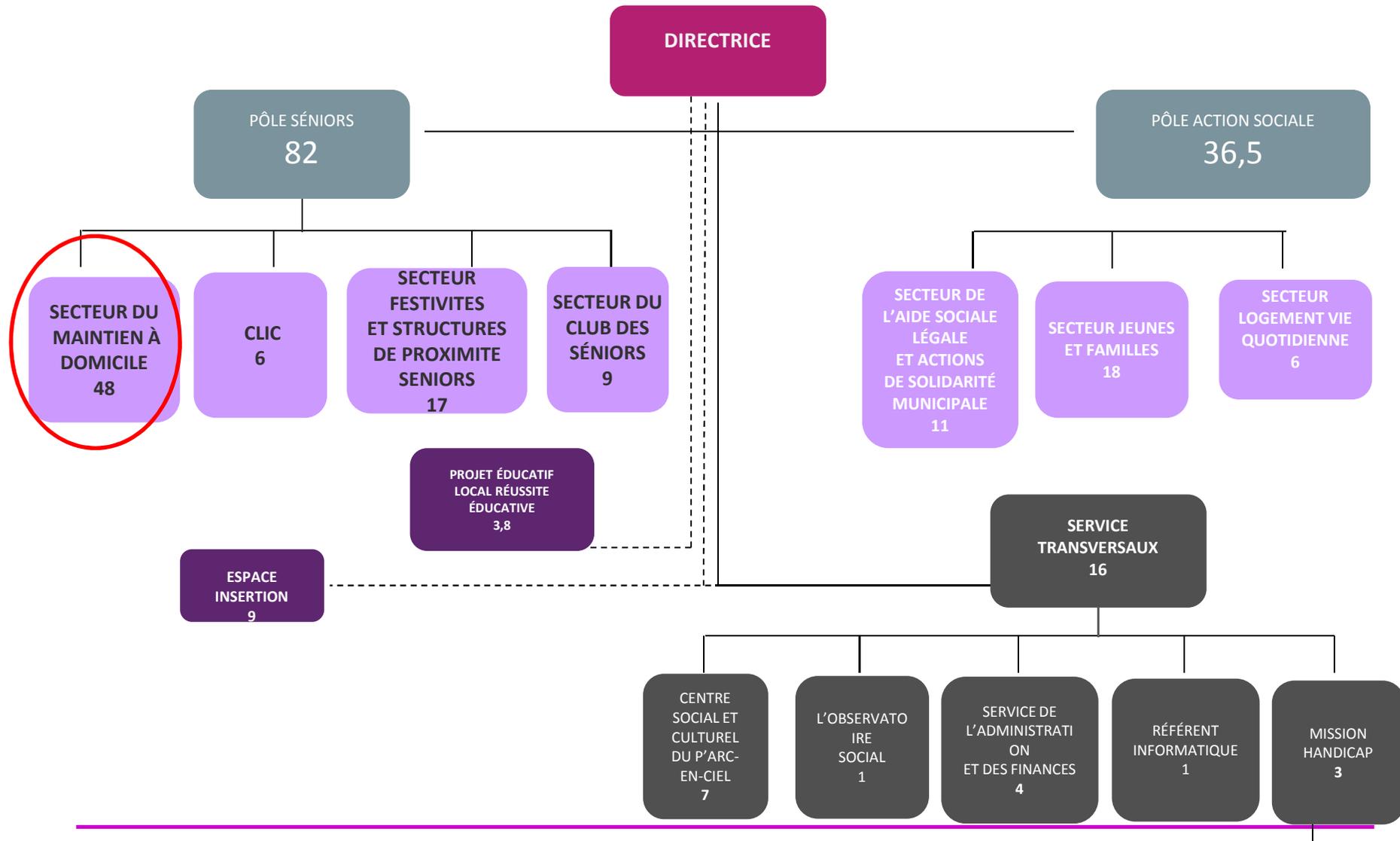
A/ Présentation de la ville de Nanterre

- Située dans les Hauts de Seine, au nord ouest de la métropole du Grand Paris
- Environ 92 000 habitants (recensement 2013)
- Nanterre est la 6^{ème} ville d'Ile-de-France
- Nombre d'agents de la ville 2505
- Nombre d'agents du CCAS : 148

A/ Présentation de la ville de Nanterre

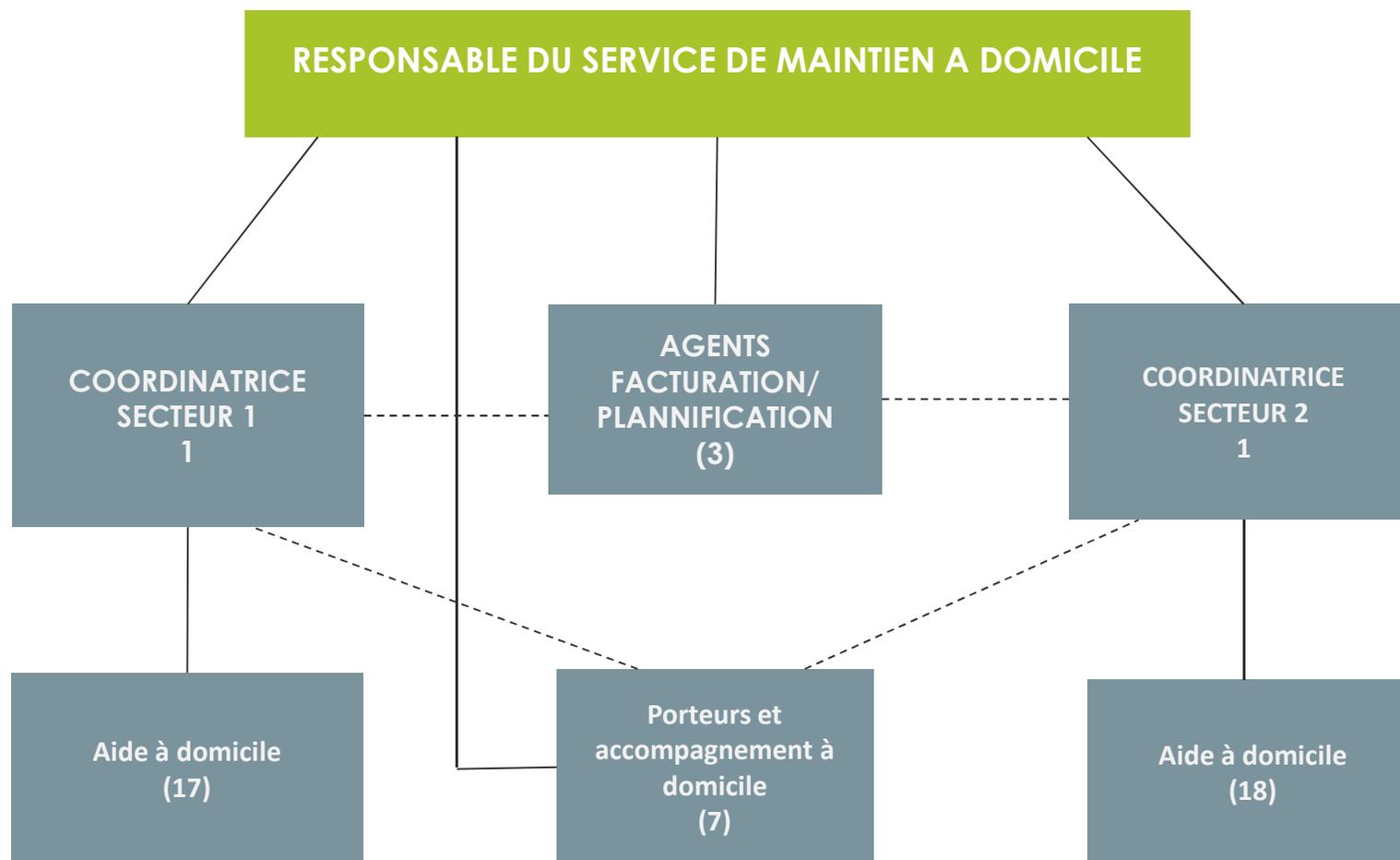
- Les acteurs en prévention :
 - Un service prévention comprenant :
 - Un responsable de service
 - Une ingénieure en prévention des risques
 - Une assistante sociale
 - Une psychologue du travail
 - Des assistants de prévention
 - Une assistante du service
 - Un médecin de prévention
 - Un Agent Chargé de la Fonction d'Inspection (ACFI)
 - CHSCT, ...
-

Présentation du CCAS



B/ Présentation du service de Maintien à domicile

B/ Présentation du service maintien à domicile en 2015



B/ Présentation du service maintien à domicile en 2015

- Nombre d'aide à domicile : 35
- Age médian : 50 ans
- Ancienneté moyenne : 13ans
- Statut : titulaires
- Nombre de bénéficiaires : 374
 - 4 à 5 interventions/jour/agent
 - Environ 11 bénéficiaires différents /agent

B/ Présentation du service maintien à domicile

- Les missions de l'aide à domicile

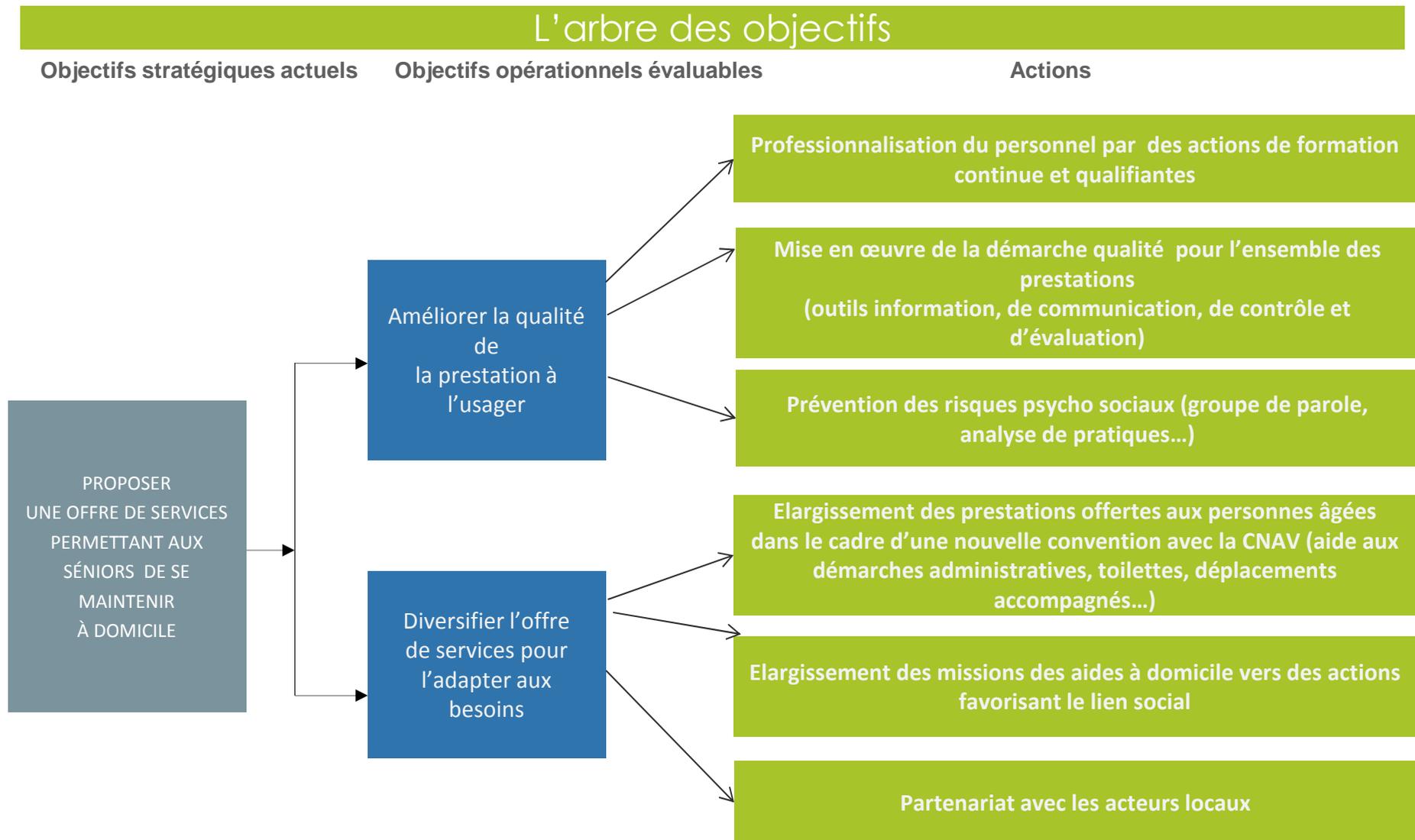
Elle accompagne et aide les personnes dans :

- les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilité, aide à la toilette de confort, aide à l'alimentation...).
- les activités ordinaires de la vie quotidienne (aide à la réalisation des courses, aide aux repas, travaux ménagers).
- les activités de la vie sociale et relationnelle (stimule les relations sociales, accompagne dans les activités de loisirs...).

B/ Présentation du service maintien à domicile

- Les contraintes du métier :
 - Complexité de la prise en charge des bénéficiaires (maladie, mort, précarité, etc.)
 - Confrontation à la détresse sociale et affective
 - Confrontation à la violence, au racisme, etc.
 - Contraintes des temps de travail, de trajets et des horaires
 - Pénibilité du travail
 - Isolement
 - ...

B/ Présentation du service Maintien à domicile



C/ Etat des lieux en 2006 : un contexte de changement

C/ Les constats en 2006

- Absentéisme important
- Multiplicités des remplacements générant de l'insatisfaction chez les bénéficiaires
- Démotivation et expression d'un fort malaise au travail de la part des aides à domicile
- Questionnement de la poursuite de ce service public

C/ Constats sur le contexte local en 2006

La population âgée de 60 ans et plus, représente 13% de la population totale :

- 7 722 personnes âgées de 60-74 ans,
- 3 328 personnes âgées de 75 ans et plus.

Si l'on considère que le risque dépendance intervient à partir de 75 ans, 3 328 retraités Nanterriens peuvent être concernés par la mise en place d'un plan d'aide.

- Précarisation du public retraité plus forte sur Nanterre
- Le risque de voir arriver à la retraite une population plus fragilisée

C/ Constats sur le contexte institutionnel et réglementaire

- En 2006, le contexte institutionnel et réglementaire du secteur sanitaire et social change (loi du 2 janvier 2002, nouvelles orientations de la CNAV ...)
- Réorganisation nécessaire des secteurs du pôle seniors

D/ Présentation de la démarche

D/ La démarche

Les objectifs :

- ❑ Prévenir les situations de rupture et l'épuisement professionnel, limiter l'absentéisme de courte durée,
 - ❑ Développer un cadre de références commun à l'ensemble des professionnels pour définir des valeurs communes de l'intervention de l'aide à domicile
 - ❑ Professionnaliser les équipes de terrain pour améliorer l'observation des besoins à domicile et permettre la construction de réponses adaptées pour chaque bénéficiaire,
 - ❑ Favoriser les échanges entre les partenaires, pour une meilleure qualité des pratiques auprès des personnes âgées, en élaborant des réponses aux difficultés rencontrées concrètement au quotidien.
-

D/ La démarche

- Elle s'appuie sur deux temps forts :
 - la mise en place des groupes de parole pour les aides à domicile dès 2007,
 - le démarrage du projet de service du CCAS en 2008.

D-1 / Du groupe de parole aux actions de formation

En 2007-2008, le groupe de parole a permis de recueillir un certain nombre d'observations qui ont débouchées sur l'élaboration d'un programme de formation, axé principalement sur :

- ❑ l'épuisement professionnel,
- ❑ la valorisation des métiers d'aide à la personne,
- ❑ la connaissance, le respect des missions et de la parole de l'autre,
- ❑ le sentiment d'identité professionnelle,
- ❑ le rapprochement des équipes autour de la fonction.

D-2/ Projet de service

En parallèle, les premières constatations sur le projet de service ont portées sur :

- ❑ La sensation de travailler dans une bonne ambiance (pour les aides à domicile ayant bénéficié du groupe de parole),
- ❑ Les inquiétudes quant à l'avenir du service,
- ❑ La pénibilité du travail,
- ❑ Le manque d'anticipation, d'accompagnement dans le reclassement,
- ❑ Le manque de formation et d'accompagnement des agents face à la précarisation du public,
- ❑ L'inadéquation du niveau de formation des agents au regard des besoins émergents.

Point d'étape des 2 actions

- Suite au bilan des groupes de paroles et du diagnostic du projet de service

->Organisation d'un programme de formation autour :

- Du partage d'expériences,
- Du vécu professionnel des agents.

Point d'étape : Recueil des besoins des aides à domicile

Différents souhaits identifiés :

- ❑ Etre accompagnées dans :
 - La compréhension d'un nouveau contexte institutionnel
 - L'évolution de ce contexte
 - L'évolution de leur profession
 - ❑ Travailler également dans un climat positif/serein pour les collègues qui ne sont pas dans le groupe de parole
 - ❑ Poursuivre la démarche de formation tant au niveau individuel que collectif
 - ❑ Engager un travail avec la DRH sur la gestion des carrières
-

Les actions engagées à l'issue du point d'étape

- 1/ Un bilan intermédiaire présenté aux Elus en 2010,
- 2/ La poursuite du groupe de parole,
- 3/ Un plan de formation sur plusieurs années,
- 4/ Un groupe de réflexion autour des pratiques.

*En collaboration avec l'Université Paris Ouest
Nanterre la Défense
Actions animées par Marie-Claire GAY,
Docteur en psychologie clinique et psychopathologie,
Maître de conférences*

2/ Le groupe de parole

- Présentation :
 - Un espace neutre,
 - Echange libre sur les situations difficiles rencontrées au quotidien,
 - Réflexion sur les pratiques professionnelles, le positionnement du professionnel au sein de la sphère personnelle de la personne âgée, de son vécu et de ses représentations.

- Organisation :
 - Les séances, d'une durée d'1h30 tous les 15 jours ,
 - Les groupes sont constitués de 12 personnes maximum,
 - Chaque participant s'engage à respecter la règle de confidentialité,
 - Action reconduite tous les ans depuis 2006.

3/ Plan de formation pluriannuel

- 2008 : Travailler avec des personnes dépendantes : quel boulot !
- 2009 : Travailler avec des personnes dépendantes : que d'évolutions !
- 2010 : Humains donc mortels : accompagner ceux qui vont mourir,
- 2011 : Stress, burn-out et relation à l'autre : être professionnel au quotidien,
- 2012 : La bientraitance : l'exigence de professionnalisme,
- 2013 : La communication,
- 2014 - 2015 : Approfondissement des connaissances psychopathologiques, (groupe de réflexion autour des pratiques),
- PRAP : Prévention des Risques liés à l'Activité Physique,
- PSC1 (gestes de premiers secours),
- **Accompagnement à la VAE,**

3/ Plan de formation pluriannuel

- **Travailler avec des personnes âgées dépendantes : quel boulot !...** a pour objet de faire émerger un cadre de référence commun aux différents corps de métiers, intervenant auprès des usagers au sein d'un même service.
- **Que d'évolutions !** a pour vocation d'accompagner les agents dans la compréhension des nouveaux publics à travers les thématiques suivantes : précarité, isolement, alcool, pathologies psychiatriques, etc.
- **Humains donc mortels : accompagner ceux qui vont mourir** a été conçu à la demande spécifique de l'ensemble des professionnels qui partagent une même angoisse face à l'accompagnement des personnes âgées en fin de vie.

3/ Plan de formation pluriannuel

- **Stress, burn-out et relation à l'autre : être professionnel au quotidien, une vie pour soi**, a été conçu sur proposition du responsable de service en lien avec la formatrice.
- **La bientraitance** a pour objectif de mener une réflexion éthique sur le sens des pratiques professionnelles, veiller à la qualité de la relation professionnels/personne vulnérable, Identifier les risques de maltraitance afin de mettre en place des actions appropriées.
- **La communication** : reprise des grands principes de communication et application aux personnes dépendantes.

4/ Le groupe de réflexion autour des pratiques

- Echanges autour des pratiques et des pathologies rencontrées dans leur activité : Connaissance des pathologies et de leur impact au quotidien, mieux comprendre pour mieux accompagner au quotidien.
 - La maladie de Parkinson et les maladies neurologiques,
 - Le Handicap,
 - La dépression et les troubles bipolaires,
 - Les troubles de l'intelligence et de la compréhension (causes, traitements, évolutions),
 - Le sida,
 - La maladie alcoolique,
 - Le cancer.

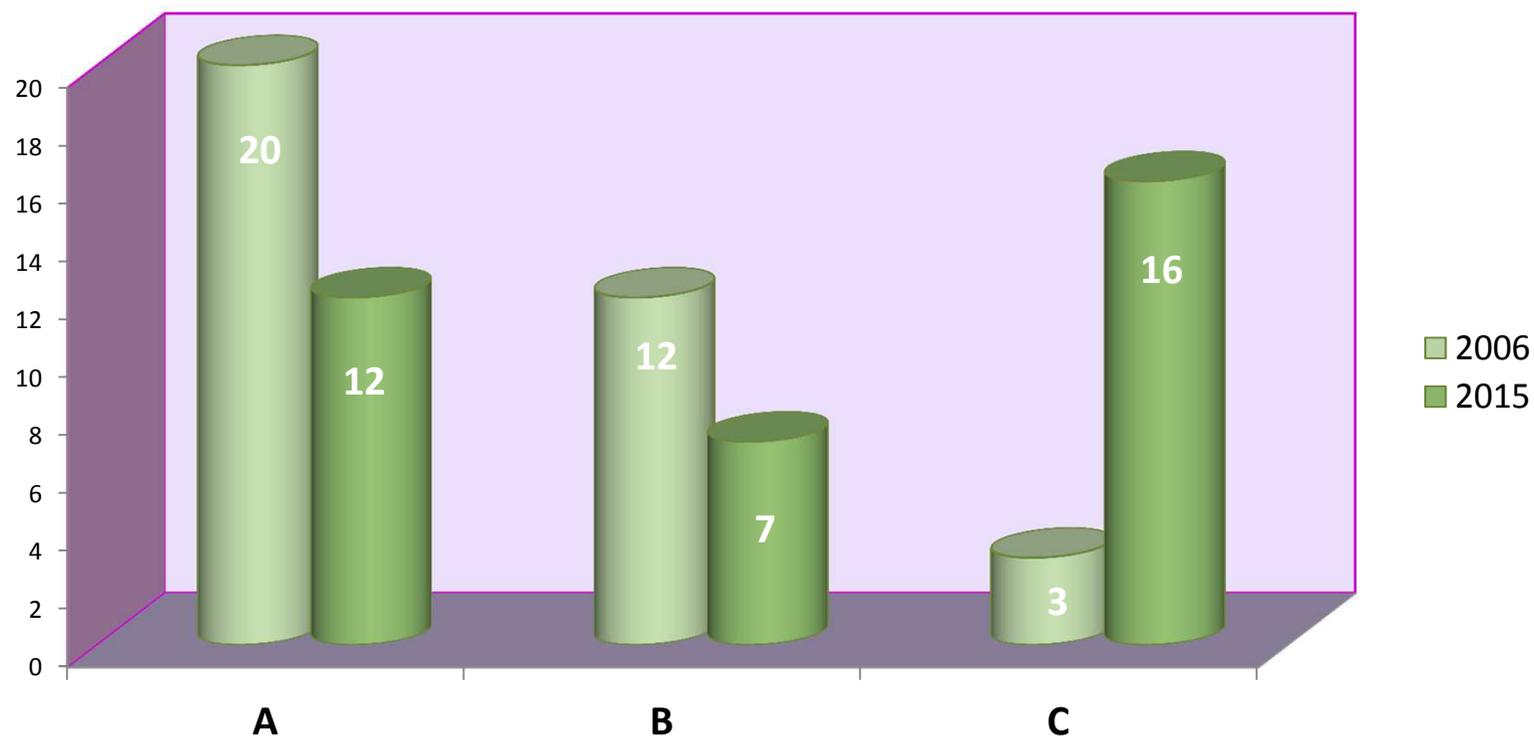
E/ Les apports de la démarche en 2015

E/ les apports de la démarche en 2015

- Des retours des bilans de formation et du groupe de parole en 2015 :
 - Amélioration de l'organisation du service
 - Des équipes professionnelles reconnues et valorisées : un accompagnement des personnes âgées dans le respect et la bienveillance (qualité du travail)
 - L'adaptation des réponses des services aux besoins des bénéficiaires
 - La sensation de travailler dans une bonne ambiance
-

E/ Les apports de la démarche en 2015

- Evolution du niveau de formation entre 2006 et 2015



A : agents non diplômés (bénéficiant néanmoins d'une formation),

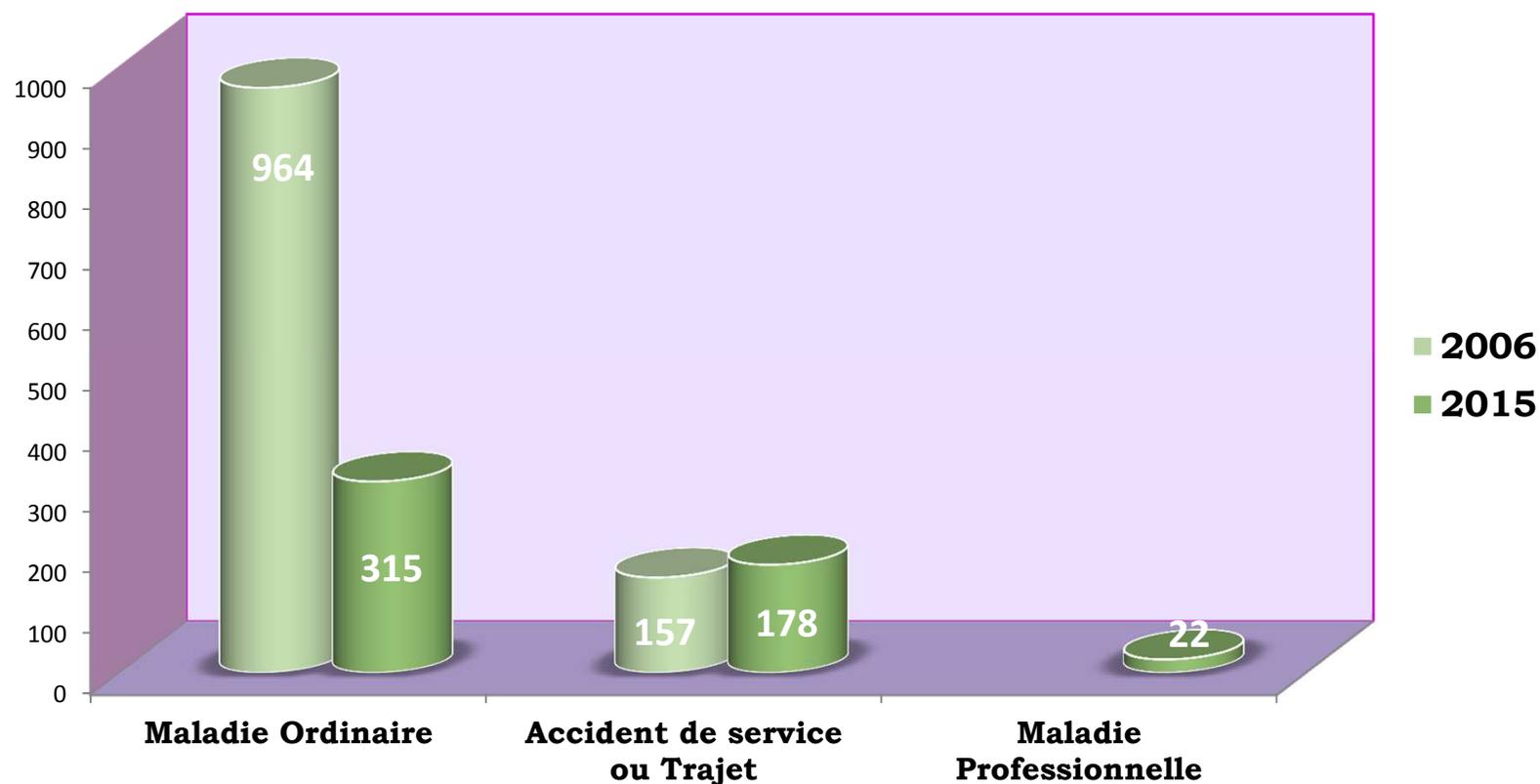
B : employés à domicile, assistantes de vie,

C : auxiliaires de vie sociale et/ou personnel titulaire d'une mention complémentaire «aide à domicile» (soit un an d'études complémentaires après le BEP).

E/ Les apports de la démarche en 2015

- Des chiffres qui parlent :

Nombre de jours d'absentéisme entre 2006 et 2015



E/ Les apports de la démarche en 2015

Description	2006	2015
Nbre de jours d'arrêts	964	315,5
Nbre d'agents concernés	31/35	21/35
Nbre de jours d'arrêt moyen/agent	28	9
Nbre d'accidents de service	4	2
Nbre d'accidents de trajet	2	1
Nbre de maladies professionnelles	0	1

F/ Les Perspectives

- Poursuite de la démarche avec participation des aides à domicile à différentes études universitaires encadrées par Marie-Claire GAY

- De nouveaux projets :
 - Création d'un livret d'accueil pour les agents,

 - Mise en place d'une charte de la bienveillance propre au service,

 - Création d'un recueil de paroles des aides à domicile,

 - Mise en place d'un « Conseil des Usagers »...

Une dynamique portée par
l'ensemble des professionnels

Une dynamique portée par
l'ensemble des professionnels

F/ Témoignages