



Enjeux

- Se professionnaliser et développer des compétences spécifiques, compte tenu de l'évolution du métier liée au niveau de dépendance des usagers (prise en charge de personnes atteintes de pathologies neurodégénératives, ayant un âge avancé...), ainsi que des exigences de qualité croissantes,
- Faire reconnaître le métier dans toutes ses dimensions : technique (aide aux travaux ménagers, à la préparation des repas, à la toilette...) et relationnelle (accompagnement social et soutien de la personne),
- Appréhender les limites d'intervention dans des contextes de travail très différents :
 - l'influence de l'utilisateur et de sa famille en situation de travail isolée (attentes, besoins, état de santé, isolement, exigences, investissement affectif...);
 - des domiciles ayant leurs caractéristiques spécifiques (aménagement, matériels, produits, présence d'animaux domestiques...),
- Parvenir à s'investir durablement dans le métier grâce à des conditions d'emploi (type de contrat, rémunération, nombre d'heures de travail...) satisfaisantes et à la possibilité de construire un projet professionnel, de se projeter dans une évolution interne ou externe,
- Acquérir des notions de prévention des risques pour préserver sa santé :
 - dans des domiciles non configurés comme de véritables lieux de travail,
 - dans une organisation du travail contraignante (déplacements, remplacements dans l'urgence, temps d'intervention courts, amplitude horaire importante...),
 - face à des situations difficiles (maladie, mort, dépression...).



Nouvelles compétences / axes de progrès

- Développer ou acquérir des compétences dans les domaines suivants : gestes et postures, premiers secours, accompagnement à la fin de vie, pathologies neurodégénératives (Alzheimer, Parkinson...), accompagnement social, prise en charge des personnes handicapées, limites dans la relation au bénéficiaire (« distance professionnelle »)...

INTERVENANTS A DOMICILE AUPRES DES PERSONNES DEPENDANTES ET DES FAMILLES

POINTS CRITIQUES	RISQUES	ACTIONS	DISPOSITIFS / OUTILS	ACTEURS A MOBILISER	
Conditions de travail difficiles (déplacements, trajets ; pénibilité physique ; pénibilité psychique ; employeurs multiples...)	Fatigue, turn-over, absentéisme, inaptitudes, maladies professionnelles, accidents du travail, accidents de trajet, démissions,...	O : Renforcer la présence du RS sur le terrain	Visites	RS	6 MOIS
		CT : Mettre en œuvre une démarche de prévention des risques et faire une étude précise des indicateurs santé	Démarche de prévention des risques (dispositif FACT), indicateurs santé	IRP, RS, direction, médecin du travail, ARACT, consultants	6 MOIS
		CT : Sensibiliser les bénéficiaires/familles à la dangerosité de certains produits d'entretien	Visites et diffusion de supports écrits	RS, médecin du travail	6 MOIS
		GRH : Former aux gestes et postures et au risque routier	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation	RH, OPCA, organisme de formation, CRAM	1 AN
		CT : Adapter l'équipement des logements	Matériels	RS, ergothérapeute, AGEFIPH	6 MOIS
		O : Affecter les dossiers bénéficiaires dans une logique de sectorisation et laisser un temps de battement entre deux interventions		RS, direction	3 MOIS
		O : Stabiliser les plannings au mois		RS	1 AN minimum
		O : Prendre en compte les caractéristiques physiques et psychiques des salariés pour l'affectation des dossiers (âge, grossesse, pathologies -mal au dos,...)	Bilan social (indicateurs)	RH	1 AN
		O : Mener une réflexion avec d'autres structures sur les possibilités de travail en réseau et la mutualisation des ressources		Direction, réseau de partenaires, PRIDES PSP	1 AN
		O : Expérimenter la mise en place d'une équipe d'intervenants «volants» pour les remplacements dans l'urgence		Equipe	1 AN
O : Organiser des réunions d'échanges de pratiques		Réunions	Direction, RS	6 MOIS	
Conditions d'emploi peu attractives (rémunération faible/nombre d'heures travaillées réduit ; accès difficile à la formation...) Manque de perspective d'évolution	Sentiment de non reconnaissance. Démotivation, manque de professionnalisme, d'engagement dans le métier.	O : Mettre la modulation du temps de travail en place pour garantir un nombre d'heures et une rémunération	Accord de modulation du temps de travail	RH, fédération	1 AN
		C : Informer sur le mode de calcul des salaires et les remboursements de déplacements	Réunions, notes écrites	RH, direction	6 MOIS
		O : Renforcer la présence du RS sur le terrain	Visites	RS	
		GRH : Mettre en place une démarche GPEC et informer sur les parcours professionnels en interne	Réunions d'information sur la démarche GPEC et restitution du plan	RH, direction	
		GRH : Mettre en place les entretiens professionnels	Entretiens, guides d'entretien	RH, RS	
C : Communiquer en interne et en externe sur une image positive	Tous supports écrits existants, participation aux salons (stands)	Direction, RS, Responsable qualité			

INTERVENANTS A DOMICILE AUPRES DES PERSONNES DEPENDANTES ET DES FAMILLES

POINTS CRITIQUES	RISQUES	ACTIONS	DISPOSITIFS / OUTILS	ACTEURS A MOBILISER	
Isolement dans le travail Processus d'intégration insuffisant	Pas de coopération entre intervenants et pas de développement de nouvelles compétences	O : Mettre en place des équipes de travail chez un même bénéficiaire	Equipes, binômes....	Intervenants	6 MOIS
		O : Mettre en place des groupes de parole	Groupes de parole	RS, psychologue	9 MOIS
		O : Proposer un accompagnement des nouveaux par des intervenants expérimentés	Tutorat	Intervenants	
		C : Systématiser les fiches de mission et veiller à leur mise à jour régulière	Fiches de mission	RS, Responsable Qualité, RH	6 MOIS
		C : S'assurer que le circuit de l'information passe toujours par la structure		Direction	
		C : Renforcer la communication écrite sur les pathologies	Notes de service, journal interne	Direction, Responsable Qualité	6 MOIS
		C : Mettre des blouses portant le logotype de la structure à disposition des intervenants	Vêtements de travail	Direction, IRP	
M : Mettre en place un cahier de liaison	Cahier de liaison	RS			
M : Faire un «lancement» d'intervention à 3 (RS, intervenant, bénéficiaire) pour fixer le cadre de la mission. Utiliser si nécessaire les livrets d'accueil	Visites, livret d'accueil, fiches de mission	RS, Responsable Qualité	6 MOIS		
Manque de qualification à l'embauche	Interventions limitées aux prestations de base Possibilités d'évolution réduites	GRH : Systématiser les entretiens annuels d'évaluation GRH : Renforcer le plan de formation GRH : Encourager la VAE	Entretiens annuels formalisés, plan de formation, VAE	RH, RS, OPCA, organisme de formation, organisme certificateur	9 MOIS
Pas d'évaluation qualitative du travail	Qualité de service non conforme aux attentes des bénéficiaires Perte de dossiers clients (concurrence)	O : Systématiser les visites préalables du RS	Visites	RS	6 MOIS
		GRH : Mettre les entretiens individuels d'évaluation en place	Entretiens, guides d'entretien	RS, RH	9 MOIS
		O : Organiser des visites ponctuelles (fréquence à déterminer en fonction du type de prestation)	Visites	RS, Responsable Qualité	
		C : Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires	Questionnaire	Responsable Qualité, direction	1 AN
Évolution du niveau de dépendance des bénéficiaires (âge, handicap, pathologies spécifiques...)	Inadaptation des compétences face aux évolutions et difficultés à assurer son emploi	GRH : Former aux pathologies (Alzheimer, Parkinson...), aux premiers secours, à la fin de vie,...	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation....	RH, OPCA, organisme de formation	6 MOIS
		GRH : Mettre en place les passeports formation	Passeports de formation	RH	
		GRH : Mettre en place les entretiens professionnels	Entretiens, guides d'entretien	RS, RH	1 AN

INTERVENANTS A DOMICILE AUPRES DES PERSONNES DEPENDANTES ET DES FAMILLES

POINTS CRITIQUES	RISQUES	ACTIONS	DISPOSITIFS / OUTILS	ACTEURS A MOBILISER	
Mauvaise appréhension des limites de responsabilité du métier d'intervenant Absence de fiches de fonction	Réalisation de tâches qui ne devraient pas l'être et inversement	<p>GRH : Former sur la «distance professionnelle» et la communication avec la personne aidée</p> <p>GRH : Mettre en place les entretiens individuels</p> <p>O : Renforcer la présence du RS sur le terrain</p> <p>O : Organiser des réunions d'échanges de pratiques</p> <p>GRH : Réaliser les fiches de mission</p> <p>C : Mettre en place un livret d'accueil bénéficiaire et le présenter</p> <p>GRH : Mettre en place un livret d'accueil salarié et le présenter</p>	<p>Plan de formation, DIF, période de professionnalisation....</p> <p>Entretiens, guides d'entretien</p> <p>Visites</p> <p>Réunions</p> <p>Fiches de mission</p> <p>Livret d'accueil</p> <p>Livret d'accueil</p>	<p>RH, OPCA, organisme de formation</p> <p>RH, RS</p> <p>RS</p> <p>Intervenants, consultant pour animation</p> <p>RS, RH, Responsable Qualité</p> <p>RS, direction, Responsable Qualité</p> <p>RH, Responsable Qualité</p>	<p>9 MOIS</p> <p>6 à 9 MOIS</p> <p>6 MOIS</p>
Evolution du niveau d'exigence des bénéficiaires et de leur famille	<p>Qualité de service non conforme aux attentes</p> <p>Remplacements difficiles</p> <p>Dépassement des limites d'intervention</p>	<p>C : Envoyer un questionnaire de satisfaction aux bénéficiaires et prendre en compte les réclamations</p> <p>O : Organiser des visites régulières du RS</p> <p>M : Communiquer collectivement ou individuellement auprès des salariés sur ces aspects</p>	<p>Questionnaire</p> <p>Visites</p> <p>Réunions, entretiens</p>	<p>RS, Responsable Qualité</p> <p>RS</p> <p>Direction</p>	<p>3 MOIS</p> <p>9 MOIS</p>
Spécificité de la relation avec le bénéficiaire	Résistance au changement (remplacements difficiles) Surinvestissement affectif et charge mentale	<p>O : Mettre en place des équipes de travail par bénéficiaire</p> <p>GRH : Former sur la «distance professionnelle»</p>	<p>Equipes, binômes...</p> <p>Plan de formation, DIF, période de professionnalisation....</p>	<p>Intervenants</p> <p>RH, OPCA, organisme de formation</p>	<p>9 MOIS</p>
Incompréhension des critères d'affectation des dossiers bénéficiaires aux intervenants	Revendications	C : Communiquer sur les exigences du métier d'aide à domicile, les compétences demandées et expliquer les critères d'affectation	Réunions et entretiens	RS, RH	<p>3 MOIS</p>
Incompréhension du principe et des conséquences de la modulation du temps de travail	Sentiment d'injustice lié aux périodes de baisse d'activité ; stress pendant les périodes de «rattrapage»	C : Communiquer en amont de la mise en place sur les avantages et inconvénients, sur les changements induits	Réunions, notes écrites	Direction, RH	<p>3 MOIS</p>
Organigramme de la structure peu lisible/ non diffusé	Méconnaissance des interlocuteurs internes ; non adhésion à la structure et à son projet	C : Diffuser l'organigramme via le livret d'accueil	Organigramme	Direction, RH	<p>Immédiat</p>
Pas de reclassement ou de maintien dans l'emploi des salariés susceptibles d'être déclarés inaptes	Licenciement ; perte de compétences	O : Etudier les possibilités en s'informant sur les dispositifs existants	Aides diverses	Direction, RH, AGEFIPH, SAMETH, CAP EMPLOI	