



SOLUTIONS

4 réunions

- 18 aides à domicile
- 3 administrateurs
- 8 heures d'échange
- 10 thèmes
- 50 pistes de solutions
- 5 axes de travail :
 - Prendre soin des bénéficiaires
 - Développer des réponses sur-mesure
 - Faire circuler l'information
 - Stabiliser l'organisation
 - Valoriser et approfondir les savoir-faire et savoir-être

Ain Domicile Services
Tél. 04 74 21 42 52
www.ain-domicileservices.fr

UNE RÉFLEXION ENTRE AIDES À DOMICILE ET ADMINISTRATEURS

Quel métier pour demain ?

Alors que le secteur vit d'importantes transformations, Ain Domicile Services a associé ses équipes et ses administrateurs pour prendre le pouls du terrain et faire émerger des solutions nouvelles pour le futur à partir de l'expertise de chacun.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

A quoi ressemblera l'aide à domicile de demain ? C'est pour répondre à cette question et face à des enjeux nationaux récurrents (rémunération, conditions de travail...) qu'Ain Domicile Services a organisé des groupes de travail mêlant aides à domicile et administrateurs.

Fin 2020, une réflexion est engagée par ces derniers pour bâtir le projet, sans risquer de mettre à mal les équipes. « Il s'agissait d'aller chercher la parole des aides à domicile pour faire avancer les choses », souligne Edwige Gueynard, présidente.

SE RAPPROCHER DU TERRAIN

Pour que les échanges soient riches et pour saisir la diversité des territoires, deux aides à domicile par secteur ont été identifiées sur les neuf secteurs de l'association. L'idée n'était pas d'en faire des porte-parole, mais de recueillir leur ressenti, de prendre en compte leur expertise du quotidien pour penser l'avenir. De leur côté, les responsables de secteur n'ont pas été mobilisés. « Les aides à domicile ne se sont jamais inquiétées et ont vu une démarche très positive, pour le bien de tous », précise Edwige Gueynard, qui a participé aux réunions accompagnée de deux administratrices. « Les administrateurs sont là pour faire avancer l'association qui doit entendre ce qu'il se dit à domicile. Ils pouvaient soulever des questions

que les salariés ne poseraient pas. Nous donnions des orientations, mais les aides à domicile pouvaient tout nous dire. Nous voulons des solutions à notre image. En changeant certaines pratiques, nous apporterons du confort aux bénéficiaires, aux familles et aux salariés. »

UNE PAROLE RESPECTÉE

Une attention particulière a été portée au recueil d'informations. Chaque prise de parole était retranscrite intégralement et les résumés étaient systématiquement communiqués. À partir des propositions du groupe de travail et du contexte financier et organisationnel, le conseil d'administration a tiré quatre priorités (voir page 37). Dans la foulée, chaque salarié a été informé des conclusions. Désormais, Ain Domicile Services veut agir vite. Après une présentation en assemblée générale le 31 août, de nouvelles échéances seront fixées en septembre pour de premières actions dans les six prochains mois. ■



Marquant un rapprochement inédit entre aides à domicile et administrateurs, les temps d'échange s'inscrivent dans la dimension de proximité, chère à Ain Domicile Services.

Des solutions à notre image

TÉMOIGNAGES

Regards d'experts

Florence Versace, Sabrina Da Graça et Brigitte Collot font partie des 18 aides à domicile ayant participé aux groupes de travail. Toutes portent un regard positif sur une expérience inédite dont elles attendent avec impatience les premiers effets.



Florence Versace
(Ambérieu-en-Bugey)

« AMÉLIORER LA SITUATION POUR TOUT LE MONDE »

Aide à domicile à Ain Domicile Services depuis douze ans, Florence Versace a été d'emblée séduite par la démarche. « Ça correspondait à un besoin de remettre des choses en place, d'entendre nos idées, notre avis pour améliorer le travail pour les bénéficiaires et pour nous. »

Au fil des échanges, elle remarque la récurrence de certains sujets très concrets : plannings, continuité des interventions, kilomètres parcourus... « Chaque réunion avait un thème et on a pu réfléchir en groupe. C'était très bien organisé. » Des solutions ont pu être proposées. « La discussion avec les administrateurs était ouverte. Ils ont posé des questions, il y avait des choses qu'ils ne savaient pas. On était libre de dire ce que l'on pensait, ce qui ne convient pas ou ce qu'il faudrait changer. L'association est à l'écoute. On était là pour améliorer la situation pour tout le monde. » ■



Brigitte Collot
(Châtillon-sur-Chalaronne)

« C'EST TRÈS FÉDÉRATEUR »

Brigitte Collot arrive à Ain Domicile Services il y a trois ans après une reconversion professionnelle. Ancienne préparatrice de commandes, un bilan de compétences fait ressortir son penchant pour le social. Elle se forme un an et devient AES. Brigitte Collot n'en est pas à ses premières réflexions sur le domicile. Sur son secteur, elle est impliquée dans le projet Étoile, qu'elle juge comme une énorme avancée. « En trois ans, j'ai vu les choses s'améliorer. Je me sens bien dans mon travail. On peut parler des difficultés et faire en sorte de les améliorer. Et ça, ça n'a pas de prix ! » Pour elle, les groupes de travail ont permis aux aides à domicile d'être moins isolées et de croiser leur regard avec des collègues au ressenti différent. « On se sent impliqués et c'est très fédérateur. » La présence des administrateurs était un plus pour prendre conscience des enjeux du quotidien et renforcer le lien avec le terrain. « Nous avons vidé notre sac sur les sujets qui nous posent problème. Nous avons beaucoup parlé de communication, de déplacements, du cadre d'intervention. Certaines choses sont récurrentes et il était important de les mettre sur la table pour les traiter. On s'est sentis valorisés, écoutés. » ■

Sabrina Da Graça
(Dyonnax)



« ON SE SOUCIE DE NOUS, DE NOTRE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL »

Sabrina Da Graça rejoint Ain Domicile Services en juin 2008. Après six ans à observer les besoins des personnes âgées, elle prépare un diplôme d'auxiliaire de vie en VAE, décroché en octobre 2016. « Depuis mon arrivée, il y a eu énormément d'améliorations. C'est vraiment valorisant », explique-t-elle, pensant notamment aux formations. Pour Sabrina Da Graça, les groupes de travail sont l'étape supplémentaire. « On nous demande notre avis pour faire évoluer les choses, pour trouver des solutions. Cela montre qu'on se soucie de nous, de notre bien-être au travail. » Elle juge ces échanges essentiels face aux difficultés du métier. « On parlait de notre expérience, notre réflexion personnelle pour voir comment améliorer le maintien à domicile. Les thèmes étaient bien différents de ceux abordés en réunion d'équipe et la réflexion plus poussée. » La dernière réunion a été l'occasion de faire le bilan. « On a voté pour valider ce qui a été dit. Le but était que l'on se retrouve là-dedans. » Sabrina Da Graça attend maintenant avec impatience les avancées pour continuer d'accompagner les bénéficiaires dans les meilleures conditions. ■

Repères



Les 4 priorités retenues

- Déployer Étoile à toute l'association
- Faire évoluer le tutorat pour les situations complexes et systématiser l'entrée en relation avec les bénéficiaires des nouveaux salariés
- Dépasser les problématiques de déplacements
- Rappeler les limites professionnelles et le cadre d'intervention de l'association