



PRÉVENTION

### Chiffres clés

- 100 % des salariés sont acteurs de prévention
- 1 099 bénéficiaires en janvier 2023
- Plus de 40 messages d'information prévention : 1 réunion bimensuelle des équipes ÉTOILE
- Pour 2023, 26 messages « Les jeudis de la prévention » programmés, un parcours d'intégration adapté et personnalisé.

### Ain Domicile Services

Tél. 04 74 21 42 52  
[contact@ain-domicileservices.fr](mailto:contact@ain-domicileservices.fr)  
[www.ain-domicileservices.fr](http://www.ain-domicileservices.fr)

## QUALITÉ DE SERVICE & CONDITIONS DE TRAVAIL AU CŒUR DE L'ORGANISATION

# Une culture de l'accompagnement personnalisé

Créer une équipe bienveillante au service des bénéficiaires à domicile s'impose comme un axe essentiel de la politique d'Ain Domicile Services. Cette nouvelle organisation s'évertue à prendre en compte l'ensemble des parties prenantes, les collaborateurs et les besoins du bénéficiaire. L'isolement des salariés, l'autonomie et les responsabilités accrues, l'accompagnement au jour le jour des bénéficiaires rendent la politique de prévention essentielle pour l'association.

PAR BÉNÉDICTE LIMON

C'est une véritable culture associative qui insuffle toute l'organisation d'Ain Domicile Services : mêler qualité de service au public et qualité de vie au travail. « Nous avons adapté notre organisation et nos méthodes de travail pour garantir aux bénéficiaires la qualité et la continuité du service tout en préservant la qualité de vie et les conditions de travail de nos salariés. L'objectif était de mettre en place une équipe bienveillante autour du bénéficiaire en donnant à nos collaborateurs les outils pour bien agir pour eux et dans l'exercice de leur fonction en valorisant le travail en équipe » analyse Grégory Bornuat, directeur de l'association. Car tout est lié. Le bien-être et la formation des intervenants à domicile permettent une qualité d'accompagnement optimale pour les bénéficiaires. Pour y parvenir, un dispositif articulé autour de trois axes a été mis

en place : le projet ÉTOILE\*, un parcours d'intégration nommé Pasadom'i et la prévention des risques professionnels.

### UN TRAVAIL D'ÉQUIPE DANS LA CONCERTATION ET L'ÉCHANGE

Depuis 2021, l'organisation de travail a été entièrement revue via le projet ÉTOILE. Ce dernier a pour but de créer une équipe d'intervenants autour du bénéficiaire, qui interagissent pour permettre une meilleure connaissance des besoins et habitudes de vie pour une parfaite adéquation à chaque situation. Objectif : un partage d'informations pour un accompagnement sur mesure, évolutif, qui place le bénéficiaire au cœur du dispositif et fédère les intervenants au domicile.

Les intervenants sont des veilleurs en première ligne au domicile des bénéficiaires, cette remontée d'informations facilite l'adaptation de l'accompagnement. Autre avantage, les membres de l'équipe peuvent s'organiser facilement pour adapter leur planning en cas de besoin ponctuel à gérer. L'organisation en petit groupe facilite aussi le calage des congés de chacun pour que le bénéficiaire n'ait pas de changements dans son accompagnement. Les intervenants travaillent en concertation lors de réunions autonomes tous les quinze jours. Ces points de situation permettent de co-construire des solutions, d'échanger les bonnes pratiques, des conseils entre collègues. Des temps d'échanges qui valorisent la mission de chacun dans le dispositif. Un compte-rendu écrit permet de remonter les informations importantes au responsable de secteur.

« L'objectif est d'avoir une équipe autonome d'intervenants qui trouvent ensemble les solutions adéquates à partir de leur expérience de terrain », souligne Stéphanie Henry Dit Guillaumin, assistante de secteur et accueil, élue CSE et ancienne aide à domicile. ■

\* Lire par ailleurs l'article dans le n° 106 d'Interaction, avril 2021, p. 28-29.

### UN PARCOURS D'INTEGRATION SUR MESURE

## Former pour bien accompagner

Bien formés et informés, les aides à domicile sont dotés des bonnes pratiques et postures professionnelles. Leur rôle s'étend également à la remontée d'informations terrain.

Afin d'ajuster au mieux les équipes aux besoins des usagers de chaque secteur d'intervention, le recrutement, l'intégration et la formation sont intégrés dans un dispositif dédié nommé Pasadom'i. Il vise à s'adapter aux particularités du secteur de l'aide à domicile mais aussi à chaque collaborateur en lui apportant la formation adéquate afin qu'il puisse disposer de toutes les compétences professionnelles nécessaires, telle que l'utilisation de matériel d'aide aux transferts ou les gestes de premiers secours.

Amandine Valette, en charge de sa mise en place, propose un parcours d'intégration personnalisé à chaque nouvelle recrue et le réévalue régulièrement. Le choix des candidats s'attache en premier lieu au savoir-être. La formation s'attache ensuite au savoir-faire pour répondre aux besoins du moment et du secteur d'intervention concerné. Pour chaque

candidat potentiel, Amandine Valette prend le temps d'analyser soigneusement tous les freins à un éventuel recrutement pour établir un accompagnement sur mesure grâce à un travail en réseau avec les partenaires et les acteurs locaux. L'objectif ? Privilégier les motivations et une posture d'accompagnement, proposer des solutions facilitatrices pour mener à bien la mission. Exemple : « J'avais une candidate intéressante et motivée pour un secteur urbain mais qui n'avait pas de voiture pour se déplacer. Nous avons étudié ensemble son souci de mobilité. Un vélo électrique dont nous prenons en charge une partie de la location a résolu le problème ! »

Sur le terrain, la formation se poursuit en binôme. « Les intervenants sont les premiers lanceurs d'alerte par le regard quotidien qu'ils ont sur leurs bénéficiaires. Ils sont formés pour détecter les signaux faibles indiquant une dégradation de l'état de santé physique ou psychique. » ■

Parfois un simple vélo électrique peut faciliter le recrutement en résolvant un problème de mobilité.



## Acteurs de la prévention

Solène Koch, chargée de mission « prévention des fragilités », informe régulièrement tous les salariés pour les sensibiliser aux bons gestes et postures face aux risques professionnels pour se protéger et protéger le bénéficiaire. Les sujets abordés sont multiples : du dépistage et de la prévention des cancers jusqu'aux explications pédagogiques pour solliciter la prime carburant, des mesures anti-Covid au numéro d'écoute psychologique gratuit Pros-Consulte, etc. « Les jeudis de la prévention » en place depuis janvier 2023 permettent une information

régulière et qualitative à destination de tous les salariés.

### ÉQUILIBRE VIES PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

« Dans les métiers d'aide à domicile, les attentes des salariés ont fortement évolué ces dernières années, analyse Agathe Jeannin, responsable du pôle Développement et innovations. Il faut donc aussi adapter l'organisation du travail pour permettre le droit à la déconnexion. » Le projet ÉTOILE garantit aux intervenants chaque semaine une demi-journée de repos. Une demi-journée d'astreinte

est également planifiée, permettant d'assurer ainsi la continuité de service. Les astreintes s'appliquent à l'ensemble des salariés, les intervenants à domicile comme les administratifs : les temps de repos sont ainsi respectés et la continuité des accompagnements assurée. Le dispositif global autour de la prévention, déployé par Ain Domicile Services avec la mobilisation permanente de l'ensemble des acteurs, offre ainsi en permanence un environnement parfaitement adapté et personnalisé à chaque bénéficiaire. ■



De gauche à droite, Stéphanie Henry Dit Guillaumin, Amandine Valette et Solène Koch.