

Outils de gestion du bien-être dans le secteur de l'aide à domicile

Prof. J. Malchaire
Unité Hygiène et Physiologie du Travail
UCL

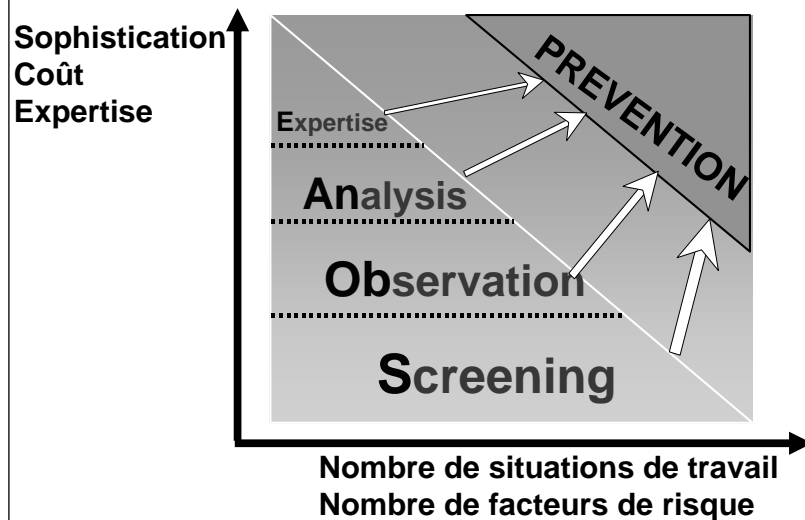


Plan

- La stratégie SOBANE
- Le guide de concertation Déparis
- La checkliste chez le bénéficiaire



Stratégie de Prévention SOBANE



Guides SOBANE pour les niveaux *Observation* et *Analyse*

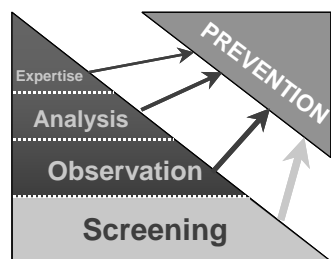
1. Vibrations mains - bras	8. Travail avec écran
2. Vibrations du corps	9. Machines et outils à main
3. Bruit	10. Sécurité (accidents...),
4. Agents chimiques	11. Risques électriques
5. Agents biologiques	12. Risques incendie-explosion
6. Eclairage	13. Locaux sociaux
7. Ambiances thermiques de travail	14. TMS: Troubles musculosquelettiques
15. Aspects psychosociaux	



Niveau 1: Dépistage

Guide de concertation Déparis

DÉpistage PARTICIPATIF des RISques



[site](#)

- Revue systématique par les salariés et leur encadrement direct des circonstances générales de travail.

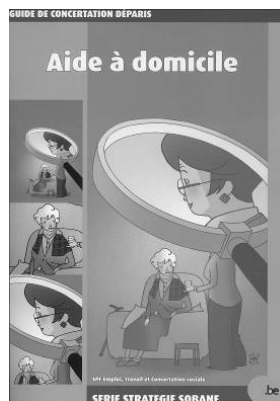
Guide de Dépistage Déparis

1. Soins de santé
2. Nettoyage
3. Magasins et entrepôts
4. Bois, découpe et finition
5. Électricité
6. Alimentation
7. Tertiaire
8. Garages
9. Construction
10. Femmes de chambre
11. Ateliers protégés
12. Enseignement
13. Maison de repos
14. Cordistes
15. imprimerie
16. Banque
17. Restaurant
18. Distribution - magasins

19. Services d'aide-soins à domicile

Guide adapté au secteur de l'aide à domicile

- Les particularités (difficultés)
 - les lieux de travail et donc les conditions de travail varient d'un bénéficiaire à l'autre
 - le bénéficiaire: "client est roi"



➔ Séparation de ce qu'il est possible de faire

- au niveau du service: guide de concertation
- au niveau du bénéficiaire: check liste PROXIBANE

2 outils complémentaires

Déparis

Guide de concertation au niveau du service

11 tableaux

1. L'organisation du travail
2. Les contraintes de temps
3. Les relations de travail
4. Les positions de travail
5. Les efforts et les manutentions
6. Les accidents du travail
7. Les risques électriques et d'incendie
8. Les risques physiques, chimiques et biologiques
9. Le contenu du travail
10. Les bénéficiaires
11. L'environnement psychosocial

Guide PROXIBANE

1. L'organisation du travail

A discuter

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand**?

Aspects à étudier plus en détails:



1. L'organisation du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les consignes et les informations sur le travail
- Le rôle du prestataire et la nature des tâches
- L'organisation des prestations
- L'autonomie

2. Les contraintes de temps

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les horaires
- La planification des prestations
- Le rythme de travail
- L'organisation du groupe
- Les pauses

3. Les relations de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La concertation sur le travail
- Les relations avec la hiérarchie
- Les relations avec les collègues
- Les relations avec les autres intervenants
- Les suggestions et critiques des prestataires

4. Les positions de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- La formation aux gestes et postures
- L'adoption de positions de travail confortables
- Les hauteurs de travail
- Les aides

5. Les efforts et les manutentions

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les gestes et efforts
- La formation à la manutention des objets et des personnes
- La fatigue en fin de journée

6. Les accidents de travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les vêtements de travail et EPI (gants, tabliers...)
- La protection contre
 - Les produits chimiques (produits d'entretien)
 - Le chaud et le froid
 - Les produits coupants ou abrasifs
- Les chutes (de plain-pied et de hauteur)
- Les accidents (brûlures, coupures, piqûres...)
- Les accidents sur le chemin du travail
- Les procédures en cas d'accidents
- Les premiers soins

7. Les risques électriques et d'incendie

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les risques électriques
 - Information sur les risques
- Le risque incendie et explosions
 - Information sur les risques
 - Les moyens de lutte extincteurs
 - Vérification des conditions avant travail
 - Les consignes en cas d'incendie claires et connues
 - La signalisation

8. Les risques physiques et chimiques

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'éclairage
- Le bruit
- La température
- Le risque chimique
 - La formation
 - Les produits toxiques, corrosifs, inflammables...
 - L'étiquetage
 - Les EPI
 - Le renouvellement de l'air
 - Les déchets dangereux (ex seringues usagées...)
 - L'hygiène
 - Le personnel à risque aggravé
 - Les vaccinations

9. Le contenu du travail

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les décisions
- Les responsabilités
- Le travail diversifié
- Les compétences
- Les informations et la formation
- La charge émotionnelle

10. Les bénéficiaires

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- L'information des bénéficiaires
 - Le rôle et les tâches des prestataires
 - Les conditions de réalisations des tâches
 - Les recommandations et conseils aux bénéficiaires
 - Les mesures prises par le service en cas de non respect
- Les conditions de travail chez les bénéficiaires
- L'équipement et les commodités chez les bénéficiaires
- Le comportement des bénéficiaires et ou de l'entourage
- Les fumeurs

11. L'environnement psychosocial

Qui peut faire quoi de concret et quand concernant

- Les évolutions de carrière
- Les évaluations
- Les discriminations de la part du service
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie dans le service

Procédure d'utilisation

1. Information par la direction sur les objectifs et engagement à tenir compte des résultats
2. Accord et pilotage par le CHSCT
3. Constitution d'un groupe de travail
(6-8 personnes représentatives)
4. Discussion sur chaque rubrique
 - Qui peut faire quoi de concret et quand?
 - Aspects à approfondir
5. Synthèse
6. Présentation à la direction et au CHSCT
7. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus

Exemple de pratique

Contexte de la demande

- 3 réunions de 2h
- Groupes de 5-6 personnes, représentantes de situations de travail
 - 3 Aides familiales + 2 Assistantes Sociales (encadrement direct)
 - 3 Aides ménagères + 2 AS
 - 3 Gardes malades + AS
- Importance de l'homogénéité du groupe et de la représentativité des personnes

Situation de travail :

	Aides familiales	Aides ménagères	Gardes malades
1. Les bénéficiaires	☺	☺	☺
2. L'organisation du travail	☹	☺	☺
3. Les contraintes de temps	☺	☺	☺
4. Les relations de travail	☺	☺	☺
5. Les positions de travail	☺	☺	☺
6. Les efforts et les manutentions	☹	☺	☺
7. Les accidents de travail	☹	☺	☹
8. Les risques électriques et d'incendie	☺	☺	☺
9. Les risques physiques	☺	☺	☺
10. L'hygiène atmosphérique	☺	☺	☺
11. Le contenu du travail	☺	☺	☹
12. L'environnement psychosocial	☺	☺	☺

N°	QUI?	FAIT QUOI?	Coût 0, € €€ €€€	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé
1	SIPP	Fournir à l'AS une check-list sécurité qu'elle puisse compléter, en collaboration avec l'aide familiale	€	01/2007	
2	Direction	Définir des conditions minimums en terme de matériel desquelles on ne déroge pas	0	09/2006	
3	AS	Demander aux infirmières à domicile de travailler avec des containers aiguilles adéquats	0	Réunion 06/2006	
4	SIPP	Informé tout le personnel, notamment à l'embauche, sur la procédure à suivre en cas d'accident chez le bénéficiaire ou sur le chemin du travail	0	immédiat	
5	Direction	Renouveler plus fréquemment les formations premiers soins	€€	01/2007	
6			

1. Les bénéficiaires

Que faire de **concret** pour améliorer la situation?

- Pas de visite systématique au préalable chez le bénéficiaire. Manque d'information pour que l'AS réalise une visite fructueuse du point de vue sécurité
 - o Fournir à l'AS une check-list sécurité qu'elle puisse compléter, en collaboration avec l'aide familiale
- Pas toujours de suivi, par le bénéficiaire, des aménagements demandés par le service
 - o Définir des conditions minimums desquelles on ne déroge pas
- En général le matériel est disponible à l'exception de rares cas. Il n'est pas toujours facile d'exiger du matériel lorsqu'on constate que les bénéficiaires ont des difficultés financières (chantage affectif, ...)
 - o Demander au service lui-même et pas à l'aide familiale d'intervenir auprès des bénéficiaires en ce qui concerne les exigences matérielles minimales

Aspects à étudier plus en détails:



7. Les accidents de travail

Que faire de **concret** pour améliorer la situation?

- Les infirmières laissent parfois traîner les aiguilles usagées ou les placent dans une bouteille d'eau minérale mais le risque infectieux est alors déplacé sur le personnel qui vide les poubelles par exemple.
 - o Demander aux infirmières à domicile de travailler avec des containers aiguilles adéquats
- La procédure en cas d'accident est méconnue des nouveaux engagés.
 - o Informer tout le personnel, notamment à l'embauche, sur la procédure à suivre en cas d'accident chez le bénéficiaire ou sur le chemin du travail
- Manque de formation continue en matière de premiers soins
 - o Renouveler plus fréquemment les formations premiers soins
- Manque d'une boîte de secours chez les bénéficiaires
 - o Fournir une boîte de secours à chaque aide familiale contenant du désinfectant, de l'ouate, des pansements, compresses, pince à épiler (bris de verre). Cette boîte ne doit pas être complète comme une boîte de secours voiture.

Aspects à étudier plus en détails:
Contenu de la boîte de secours

10. L'hygiène atmosphérique

Risques chimiques (solides, liquides ou gaz) et biologiques (bactéries, virus, liquides corporels...)

Que faire de **concret** pour améliorer la situation?

- o Manque de mise à disposition de serviettes personnelles (elles ont les gants de toilette)
- o Vaccin contre la grippe non proposé alors que les bénéficiaires sont une population à risque
- o Problème de nuisance tabagique chez certains bénéficiaires avec risques accrus lorsqu'il y a certaines sensibilité chez l'intervenant (ex : asthme)
 - Fournir des serviettes aux intervenants
 - Signaler dans le « photogramme » la présence d'ambiance chargée en tabac et éviter d'y envoyer un intervenant présentant une contre-indication médicale temporaire et/ou permanente.
 - Envisager la vaccination contre la grippe

Aspects à étudier plus en détails:



Checkliste d'évaluation des risques et de la charge de travail au niveau de chaque bénéficiaire

Check liste au niveau du bénéficiaire

- Check liste: 6 tableaux
 1. L'espace et le matériel de travail
 2. Les risques d'accidents
 3. Les postures, efforts et manutention
 4. Les agents physiques (Bruit, éclairage, ambiances thermiques)
 5. L'hygiène atmosphérique
 6. Le bénéficiaire
- Utilisation
 - gestion à organiser par le service: qui, quand, encodage, suivi...
 - compétence du prestataire en santé - sécurité
 - sensibilisation du bénéficiaire

Check liste PROXIBANE

L'espace et le matériel de travail

• Sols: en bon état, de niveau, solides, non glissants	NA	☺	☹	☹
• Escaliers: présence de rampe, marches assez larges, de niveau, voire antidérapantes	NA	☺	☹	☹
• Encombrement: rangement et ordre satisfaisants	NA	☺	☹	☹
• Espaces de rangement: suffisants (armoires...) et facilement accessibles	NA	☺	☹	☹
• Matériel de travail: escabeaux (stables, marches antidérapantes...), seaux, brosses, aspirateur, table et fer à repasser... adéquats pour la tâche, en bon état, faciles à utiliser en toute sécurité	NA	☺	☹	☹
• Approvisionnement: en eau, en électricité, en produits d'entretien, en produits alimentaires...	NA	☺	☹	☹
• Déchets: triés et évacués correctement, poubelles adéquates et en nombre suffisant	NA	☺	☹	☹
Commentaires et actions à mener:				
NA ☺ ☹ ☹				

Les risques d'accidents

Risques de chute de plain pied: état du sol, dénivellation, ordre et propreté...	NA	☺	☹	☹
Risques de chute de hauteur: entretien des vitres, lustres... état et entretien des échelles, escabeaux...	NA	☺	☹	☹
Risques d'accidents dus à des brûlures, coupures, piqûres (seringues)	NA	☺	☹	☹
Risques électriques				
Installation électrique générale: compteur, coffret électrique, différentiels, fusibles, mise à la terre...	NA	☺	☹	☹
Matériel électrique: fils, câbles, rallonges, prises de terre ...en bon état, non dénudés...	NA	☺	☹	☹
Appareils électriques: en bon état...	NA	☺	☹	☹
Risques d'incendie et explosion				
Matières inflammables ou explosives: papiers, cartons, bonbonnes de gaz, bidons d'essence ...	NA	☺	☹	☹
Sources d'inflammation: flamme nue (cigarettes, bougies...), sources de chaleur (chauffage d'appoint...) ou d'étincelles (appareils électriques...)	NA	☺	☹	☹
Moyens de lutte: extincteurs...(contrôle périodique)	NA	☺	☹	☹
Evacuation en cas de danger (portes, fenêtres, issues de secours): libres, accessibles, non encombrées	NA	☺	☹	☹
Premiers soins: disponibilité d'une boîte de secours	NA	☺	☹	☹
Commentaires et actions à mener:				
<ul style="list-style-type: none"> • Tapis sur les marches d'escaliers mal fixé, risque de chute. Fixer le tapis ou l'ôter. • Plusieurs prises arrachées (cuisine, buanderie), les réparer. • Velux dans les escaliers inaccessible, instabilité de l'échelle : interdire cette activité, avertir les prestataires concernés. 				
NA ☺ ☹ ☹				

Conclusions

- 2 outils complémentaires
 - pour dépister les risques et améliorer les conditions de travail
 - premier pas vers une meilleure information et communication entre responsables du service, prestataires et bénéficiaires
- Outils des autres niveaux de SOBANE pour résoudre les problèmes plus complexes

Conclusion Déparis

Déparis:

- Participation et enthousiasme de tous
- 1ère approche des problèmes de bien-être au travail
- Intérêt pour une approche structurée
- Confrontation de différentes pratiques

Checkliste

- Meilleure connaissance de la charge de travail et des risques si
 - première utilisation par l'Assistante sociale
 - Utilisation périodique par le prestataire

Nécessité d'une réelle prise en charge des risques chez le bénéficiaire

⇒ Rôle important de l'encadrement!

www.deparisnet.be

jacques.malchaire@uclouvain.be

Merci de votre attention