

PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS DES AIDES À DOMICILE >>

4 ÉTAPES POUR VOUS GUIDER

Le Département des Risques Professionnels de la Carsat Nord-Est propose cette brochure aux structures d'aide à domicile pour les aider dans leur démarche de prévention.



SECURITE SOCIALE



**l'Assurance
Maladie**

**RISQUES PROFESSIONNELS
Nord-Est**



Après un rappel du contexte des métiers de l'aide à domicile et un aperçu de données spécifiques à la circonscription de la Carsat Nord-Est*, vous serez guidés pas à pas pour :

- **organiser la prévention,**
- **réaliser le document unique d'évaluation des risques,**
- **évaluer les risques spécifiques chez chaque bénéficiaire,**
- **préparer la mission de l'aide à domicile.**

Cette brochure est accompagnée d'un dossier Internet (www.carsat-nordest.fr).

Le secteur des services à la personne, dopé par une forte volonté politique, connaît un développement important.

Au cœur de ce dispositif, les aides à domicile soutiennent au quotidien des personnes en perte d'autonomie (personnes âgées, malades, handicapées, ...), ou des familles en difficulté.

Ces métiers ont connu de profondes mutations (volonté de favoriser le maintien à domicile, allongement de la durée de la vie, difficultés de financement, ouverture des marchés, prises en charge de cas de plus en plus lourds...).

Les structures d'aide à domicile (prestataire et mandataire) voient leurs salaires (aide à domicile, encadrement...) confrontés à des conditions de travail de plus en plus difficiles.



À noter

Les annotations 📍 signalent des éléments (listes, outils,...) à consulter et/ou à télécharger.

www.carsat-nordest.fr

* Données statistiques établies à partir de 275 structures de la circonscription de la Carsat Nord-Est (Aube, Ardennes, Haute-Marne, Marne, Meuse, Meurthe et Moselle, Vosges) pour l'année 2010.

Avec l'allongement de la durée de la vie au travail, la santé des salariés doit devenir une préoccupation majeure au sein des entreprises.

● Des spécificités

- un milieu de travail qui relève du droit privé (le domicile) et du domaine public (les trajets entre domiciles),
- des missions d'aide vers des personnes fragilisées,
- des activités où l'aide à domicile est souvent isolée face à de nombreux acteurs (bénéficiaire, famille, financeurs, médecins, infirmière,...),
- des horaires atypiques (heures des repas, travail du week-end, amplitudes horaires...),
- des interventions fractionnées, souvent trop courtes,
- des difficultés à recruter et à conserver du personnel qualifié,
- des difficultés à financer des besoins grandissants.

● Des risques professionnels liés

- aux manutentions de charges, manipulations de personnes,
- aux déplacements professionnels, chutes de plain-pied,
- aux chutes de hauteur,
- à l'environnement psychosocial,
- à la présence d'animaux,
- à l'environnement (risques biologique, chimique, électrique,...).

● Des enjeux multiples

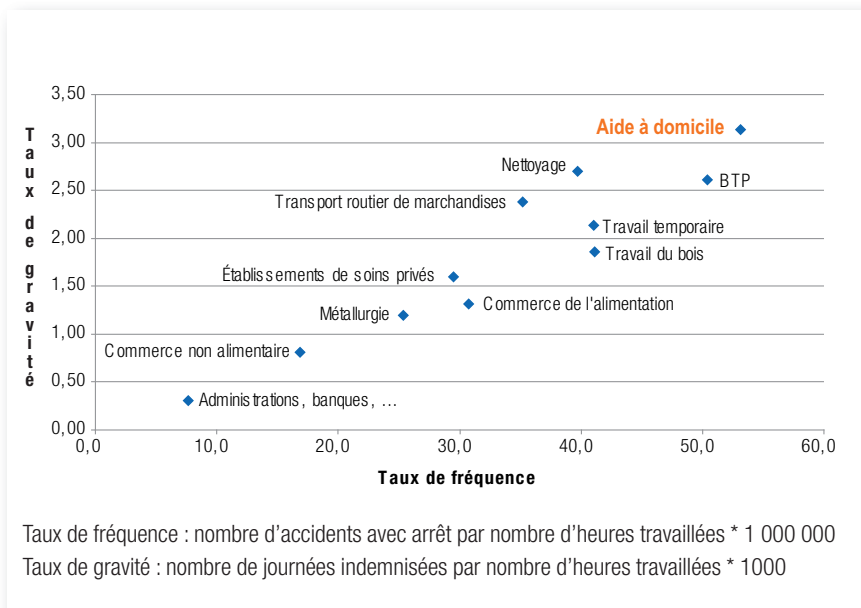
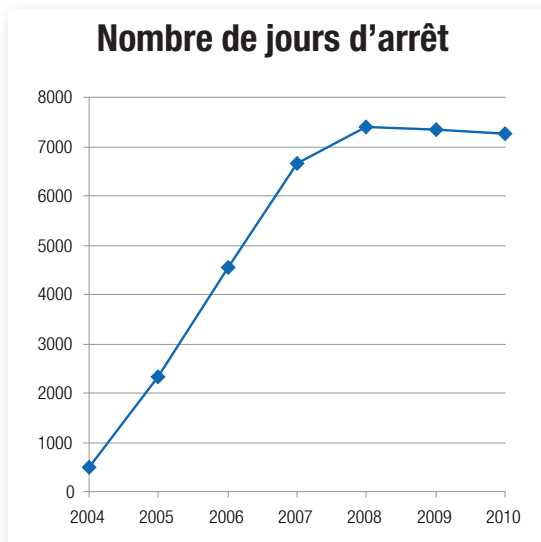
- garantir l'intégrité physique et mentale de tous les salariés,
- diminuer l'absentéisme,
- faciliter l'organisation des plannings,
- assurer la pérennité de la structure,
- rendre le métier plus attractif,
- améliorer la prise en charge des bénéficiaires,
- diminuer les coûts financiers liés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles,
- concilier les attentes des intervenants avec celles de l'entourage du bénéficiaire...



● Des atteintes à la santé

Les atteintes à la santé se traduisent par des arrêts de travail de plus en plus fréquents et de plus en plus longs (maladies professionnelles, accidents du travail, maladies). Les taux de fréquence et de gravité dépassent ceux des autres professions.

Données Carsat Nord-Est



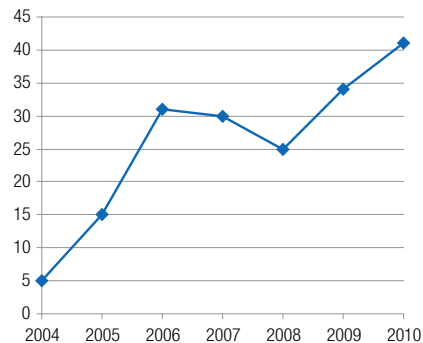
Des accidents du travail

Les principales causes d'accidents du travail avec arrêt :

- manutention, manipulation (31%),
- chutes de plain-pied (29%),
- chutes de hauteur (19%),
- objets en cours de transport (10%),
- véhicule (7%).

Nombre de maladies professionnelles reconnues

Les maladies professionnelles reconnues (tableau 57) sont toutes des pathologies de type troubles musculosquelettiques (tendinites des membres supérieurs, syndrome du canal carpien...).

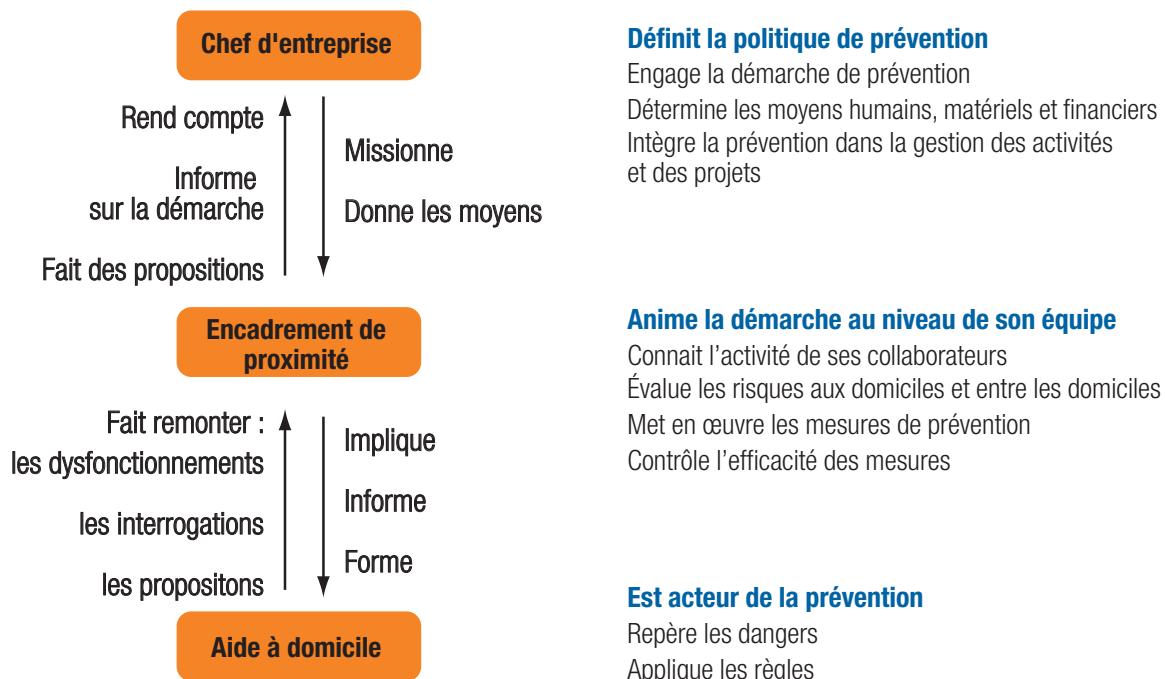


Au regard de ce constat, la Carsat Nord-Est, avec le concours de structures d'aide à domicile et de médecins du travail de sa circonscription, vous propose 4 étapes pour mettre en place votre projet de prévention.

ÉTAPE 1 ORGANISER LA PRÉVENTION

Définir le rôle de chacun

Tous acteurs de la prévention



Les institutions représentatives du personnel (CHSCT, DP) participent au dialogue social et à la définition du plan d'actions de prévention des risques à travers notamment la réalisation du document unique.

Identifier des indicateurs de suivi de la prévention

- douleurs,
- plaintes,
- absentéisme,
- nombre et typologie des accidents du travail, des maladies professionnelles,
- ...

S'accorder sur les principes de base

• l'accueil et l'intégration des nouveaux embauchés

Expliquer le fonctionnement de la structure et présenter les missions au nouveau salarié (un livret d'accueil permet d'en faciliter la compréhension). Mettre en place un tutorat.

• l'acceptation des missions

Statuer sur les critères de refus ou d'arrêt d'une mission (modification, suspension des contrats).

• l'organisation des missions

Confier les missions en lien avec les compétences des intervenants. Organiser la transmission des informations vers les aides à domicile et la remontée d'information vers l'encadrement.

Pour chaque intervention, prévoir les collaborations :

- la nécessité d'intervenir en binôme,
- les remplacements, notamment en mettant en place une équipe d'intervenants pour un même bénéficiaire.

• l'organisation des déplacements

Définir les conditions de déplacement (rémunération des temps de déplacement, assurance automobile,...).

• le maintien du collectif de travail

Organiser des temps d'échange (bonnes pratiques, retours d'expériences, limites de compétence,...).

Identifier des salariés « référents » qui peuvent aider, conseiller les collègues.

• les formations

Proposer des formations « métier » : accompagnement fin de vie, maladies type d'Alzheimer,...

Former les intervenants à l'identification des risques professionnels et l'intérêt de remonter les difficultés vers l'encadrement.

Former l'encadrement à l'intégration de la prévention des risques professionnels dans l'organisation du travail.

• l'information

Organiser des réunions d'information (organisation du travail, difficultés sur secteurs, les risques spécifiques chez les bénéficiaires et les mesures de prévention).

« Il faut se mettre à la place des salariés : est-ce que moi j'accepterais une telle mission ? »

Mme H., responsable de secteur

« On a créé une fiche d'événement indésirable à disposition des salariés. Elle est remplie et envoyée aux ressources humaines : si des mesures sont prises, un courrier est adressé au salarié pour l'informer de la mise en œuvre. La fiche a pour but d'améliorer les conditions de travail des salariés. »

Mme D., responsable de secteur

« L'intérêt d'avoir participé à la réunion portant sur la prévention des risques professionnels est déjà, de se rencontrer entre collègues et de pouvoir échanger sur les expériences personnelles de chacune. »

Mme B., auxiliaire de vie sociale

« Après la formation, on n'a plus le même regard, des automatismes se mettent en place. »

Mme D., responsable de secteur

ÉTAPE 2 RÉALISER SON DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques et la rédaction du « Document Unique » doivent être des moments privilégiés pour le chef d'établissement et ses salariés de travailler **ensemble** sur la prévention des risques professionnels.



Exemple de grille de Document unique

Unité de travail : aide à domicile		Rédacteurs : groupe de travail		Date : 10 février 2011	
Activité	Risques	Description des situations dangereuses	Mesures de prévention en place	Mesures de prévention à mettre en place	Délai
Nettoyage des vitres	Chute de hauteur	L'intervenant travaille en hauteur (chaise, tabourets...)		Manche télescopique	À négocier avec le bénéficiaire
	Risques liés à l'activité physique	L'intervenant effectue des gestes répétitifs dans des postures contraignantes	Limiter le nombre de fenêtres à nettoyer par jour et par bénéficiaire	La raclette limite les mouvements des bras par rapport au travail au chiffon	À négocier avec le bénéficiaire
Entretien du logement	Risques liés à la présence d'animaux	Activité réalisée en présence d'animaux		Isoler les animaux dans une pièce avant l'arrivée de l'intervenant Vérifier les vaccinations	À négocier avec le bénéficiaire
Relation avec la famille	Risques psychosociaux	Pression/demandes lors des échanges avec les différents membres de la famille		Demander un interlocuteur unique de la famille	À négocier avec la famille
Déplacements professionnels	Risques liés à l'utilisation d'un véhicule	L'intervenant effectue des déplacements au moyen de son véhicule personnel	Intégration du temps de trajet dans la planification	Couverture complémentaire assurance automobile	12 mois
				Formation post permis	12 mois

Le Document Unique est une base de travail pour toute personne devant agir en matière de prévention des risques professionnels.

De fait, il doit être connu et régulièrement consulté, notamment par l'encadrement de proximité.

Le document unique s'enrichit des situations de travail réelles, des analyses des accidents du travail, des maladies professionnelles et des mesures mises en place.

« Le document unique nous a obligés à réfléchir sur certaines situations et trouver des solutions à mettre en place. Aujourd'hui, les risques psychosociaux ont été introduits dans le document unique grâce aux remontées des aides à domicile. »

Madame A., responsable de secteur

Des guides pour évaluer les risques et réaliser le document unique

- Aide au repérage des risques dans les PME PMI : INRS Ed 840
<http://www.inrs.fr>
- Guide d'évaluation des risques « Aide à domicile »
<http://www.carsat-pl.fr>
- Guide méthodologique pour la rédaction du document unique d'évaluation des risques professionnels
<http://cides.chorum.fr>

- Les unités de travail :*
- Aides à domicile
 - Responsables de secteur
 - Agents administratifs
 - Technicienne de l'intervention sociale et familiale
 - Service de soins infirmiers à domicile
 - ...

ÉTAPE 3 ÉVALUER LES RISQUES SPÉCIFIQUES CHEZ CHAQUE BÉNÉFICIAIRE

Pourquoi ?

Parce qu'il est indispensable de **connaître la situation de travail réelle** de l'aide à domicile :

- pour l'informer de la situation dans laquelle elle va travailler
- pour définir des solutions à mettre en œuvre et ainsi protéger et préserver sa santé.

Une trop grande méconnaissance de l'environnement de travail, expose les intervenants à de nombreux risques professionnels.

D'où l'importance de repérer les risques à chaque domicile et de formaliser leur évaluation.

PAR QUI ?	QUAND ?	COMMENT ?	AVEC QUOI ?	
L'encadrement de proximité Exemple : responsable de secteur	À la première visite chez le bénéficiaire (en complément de la présentation de la structure). Et (autant que possible) AVANT la première intervention de l'aide à domicile (Visite de prise en charge).	Identification précise des tâches à effectuer par l'aide à domicile Repérage des situations dangereuses au domicile	Un outil de repérage des risques 📍 : Exemple : « Grille de repérage »	L'évaluation initiale
	À chaque modification de la situation (dégradation de l'état de santé du bénéficiaire, modifications du logement, des équipements, demandes du bénéficiaire, de la famille...).	En organisant la remontée d'information de l'aide à domicile vers l'encadrement de proximité (Téléphone, entretien, réunion, sms, outils structure...) En programmant des visites de suivi.	Réactualisation de l'outil de repérage.	L'évaluation en continu

« Nous avons commencé la mise en œuvre de la grille d'alerte début 2010. Les débuts ont été difficiles, mais sa mise en place s'est faite en insistant.

Aujourd'hui c'est un outil pour pouvoir mettre en place des choses.

- Nous leur proposons des solutions
- Nous l'actons (ce qui a été échangé)
- Nous faisons signer le bénéficiaire pour avoir une trace.

Il n'y a pas d'augmentation du temps de visite et la grille est associée à la fiche d'évaluation.

Pour les dossiers faciles, la grille est remplie au bureau.

Elle est très utile pour les dossiers difficiles. Elle fait prendre conscience des difficultés.

Nous n'intervenons pas tant qu'il n'y a pas le matériel nécessaire et pour certaines situations, nous ne transigeons pas.

Après l'aide à domicile peut compléter la grille de repérage. »

Mme B., directrice de structure



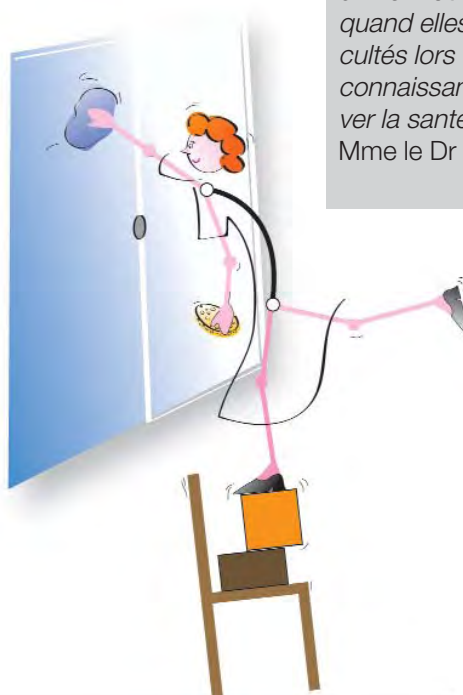
Intégrer l'évaluation des risques liés aux déplacements des intervenants

- entre le domicile du bénéficiaire et la structure
- entre les domiciles des bénéficiaires
- entre le domicile du bénéficiaire et le domicile de l'intervenante

Les contraintes physiques : un risque sous estimé

Les contraintes physiques (efforts, postures à risque...) sont souvent sous-estimées ou méconnues lors des activités suivantes :

- lever, coucher, déplacement de la personne aidée,
- entretien des sols avec un matériel défectueux,
- repassage sur un support inadapté,
- lavage de vitres,
- locaux exigus,
- réfection du lit,
- port des courses
- ...



« Le métier d'aide à domicile est un métier difficile.

L'aide à domicile peut être confrontée à la maladie, à la vieillesse, à la dépendance..., ce qui entraîne une charge psychologique importante.

De par ses activités souvent répétitives, elle est également très sollicitée d'un point de vue articulaire.

L'évaluation des risques est un travail d'équipe qui nécessite une bonne connaissance du terrain par les responsables de secteur ainsi que des remontées d'informations par les aides à domicile quand elles sont confrontées à des difficultés lors de leurs interventions. Cette connaissance est essentielle pour préserver la santé des salariées. »

Mme le Dr D., médecin du travail

ÉTAPE 4 PRÉPARER LA MISSION

Avec le bénéficiaire

● Contractualiser la mission avec le bénéficiaire

- Expliquer ce que l'intervenant pourra faire et ce qu'il ne fera pas.
- Nommer un encadrant de la structure comme interlocuteur principal.

● Définir les actions d'amélioration au domicile

- Expliquer l'utilité des aides techniques, de réorganiser certaines pièces, de faire effectuer des petites réparations, de confiner les animaux domestiques...
- Organiser le suivi des actions d'amélioration.

Avec les autres intervenants

● Garder le lien

- Mettre en place un « cahier de liaison » permettant aux intervenants (aides à domicile, médecins, infirmières...) de correspondre entre eux.

« Nous utilisons la grille de repérage : suite à cette évaluation, un plan d'action est mis en place au domicile et des mesures de prévention sont soumises au bénéficiaire. Si elles ne sont pas suivies, on est soutenu par la direction et on peut suspendre l'intervention. »

Madame L., responsable de secteur

« Il y a de multiples intérêts à se lancer dans une démarche de prévention des risques dans l'aide à domicile :

Le premier consiste avant tout à réduire les accidents et incidents lors de l'intervention de nos professionnels.

La réduction des accidents induit moins de turn-over dans le personnel, moins de changement pour les usagers.

Mais l'essentiel à mes yeux est la reconnaissance que cela induit pour les professionnelles d'intervention de l'aide à domicile. »

Monsieur R., directeur de structure

Avec l'aide à domicile

● Informer l'intervenant

La méconnaissance du contexte de la première intervention chez un bénéficiaire génère des inquiétudes et des risques professionnels pour les aides à domicile.

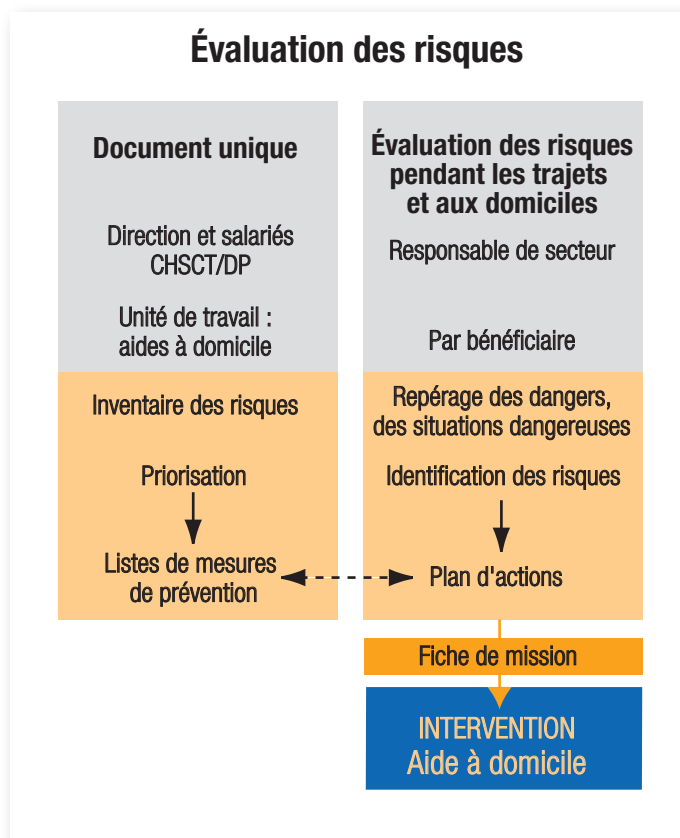
Chaque intervenant doit être informé, le plus tôt possible

- du planning des interventions,
- des conditions de travail associées (environnement, difficultés liées à la dépendance, matériel disponible...),
- des tâches à réaliser
- des tâches à ne pas réaliser.

Ces éléments doivent être formalisés dans une « **Fiche de mission** » 🌐

Ils doivent être :

- transmis et expliqués à l'aide à domicile avant son intervention,
- régulièrement actualisés (réévaluation des besoins, modification des conditions de travail,...).



L'accompagnement de la Carsat

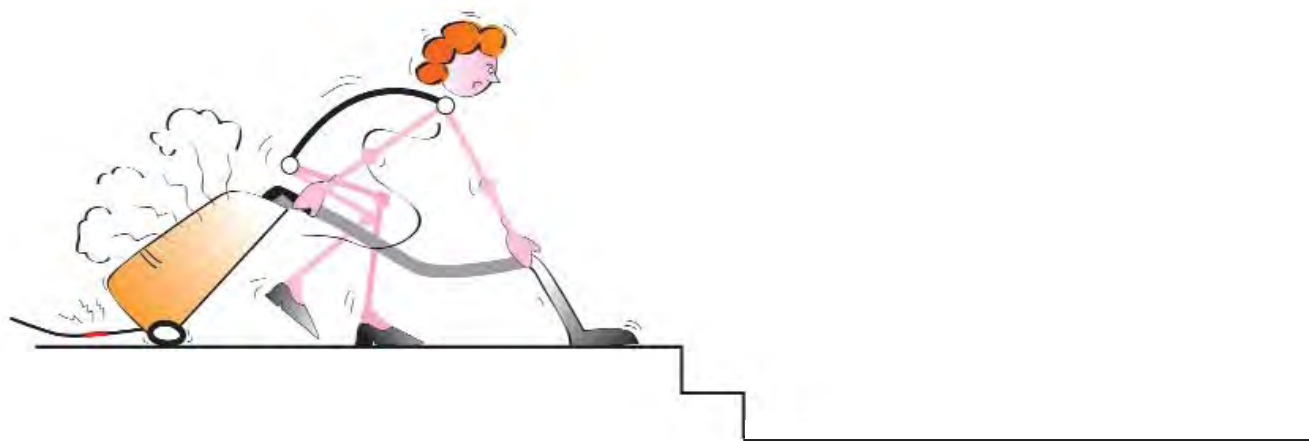
Pour aller plus loin dans votre démarche, le département des risques professionnels de la Carsat Nord-Est peut vous accompagner dans le cadre de ses missions :

- conseil
- information
- formation
- aides financières

Vous pouvez vous rapprocher du Contrôleur de sécurité ou de l'Ingénieur-conseil en charge de votre secteur 🌐.

À noter

**Votre médecin du travail
peut être contacté pour tout
conseil en santé au travail**



Guide consultable et téléchargeable sur le site :

www.carsat-nordest.fr

à la rubrique « salariés et chefs d'entreprise », où vous retrouverez l'ensemble des produits documentaires du Département des Risques Professionnels.

Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail Nord-Est

Département des Risques Professionnels

81-83-85 rue de Metz - 54073 Nancy Cedex

Téléphone : 03 83 34 13 30 (pôle documentation)

Fax 03 83 34 48 70

documentation.prevention@carsat-nordest.fr

Réalisation : Briet Anne, Cher Adeline, Grosset Thierry,
Monribot Dominique, Morel Florence, Tiedrez Arnaud, Tune Franck

Illustrations : Florence Morel