

Aide à domicile

Le secteur de l'aide à domicile recouvre des activités très variées. Sa particularité est son lieu d'exercice, des domiciles privés. La mise en oeuvre d'actions de prévention des risques professionnels présente de nombreux intérêts : rendre le métier plus attractif, améliorer la qualité et la continuité des prestations, diminuer le nombre d'accidents du travail et des maladies professionnelles. Tous les acteurs (bénéficiaires de l'aide, intervenants, responsables) ont un rôle à jouer.

Ce qu'il faut retenir**Panorama sur l'aide à domicile****Une organisation du travail particulière****Une dimension psychosociale importante****Autres risques professionnels****Mise en œuvre d'actions de prévention**

Employeurs
 Intermédiaires et responsables de secteur
 Particuliers employeurs
 Intervenants
 Environnements et équipements de travail

Interlocuteurs à connaître**Témoignages du terrain****Cadre réglementaire****■ Ce qu'il faut retenir**

Du jardinier à l'auxiliaire de vie, en passant par les gardes d'enfant et les aides ménagères, le secteur de l'aide à domicile recouvre des métiers très variés. L'activité s'exerce auprès de personnes âgées ou dépendantes, mais aussi auprès de toutes autres personnes pour la réalisation de tâches de la vie quotidienne. Une de particularités de cette activité est que le travail s'effectue au domicile du bénéficiaire, c'est-à-dire dans un lieu privé.

Ce secteur créateur d'emplois se développe de façon importante. Une grande majorité des employeurs sont des particuliers qui ne se sentent pas forcément concernés par la mise en œuvre de mesures de prévention. Une culture de prévention reste à développer auprès de tous (employeurs, particuliers et responsables de structures, intervenants...). Certaines mesures sont simples à appliquer et à mettre en œuvre. Et il convient de sensibiliser aussi les bénéficiaires de l'aide au rôle qu'ils ont à jouer.

Pour mettre en œuvre des actions de prévention, il faut être particulièrement vigilant sur :

- l'évaluation des besoins des bénéficiaires qui permet de définir le travail des aides à domicile,
- l'organisation et l'articulation des interventions qui doivent intégrer de nombreux paramètres : répartition géographique, compétences de l'intervenant, caractéristiques du lieu d'intervention et des équipements mis à disposition...

L'ensemble des acteurs du secteur doit prendre conscience que la prévention des risques professionnels contribue aussi à l'attrait du métier et à la qualité et à la continuité des services rendus aux bénéficiaires.

6 dépliants pour vous accompagner

En partenariat avec la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) et l'Agence nationale des services à la personne, l'INRS publie 6 nouveaux dépliants d'aide au repérage et à la prévention des risques professionnels à domicile. Ces dépliants sont destinés aux employeurs et aux salariés.

ED 4191 : Prévenir les problèmes de santé liés à l'activité physique au travail

Ce document présente les douleurs auxquelles sont exposés les aides à domicile (douleurs à l'épaule, au coude, au poignet, au dos) et propose des pistes de prévention à la fois pour les employeurs et les salariés.

ED 4192 : Reconnaître le danger et inciter à adopter les bons gestes au quotidien

Apprendre à reconnaître le danger (manipulation de produits ménagers, risques d'infection) et inciter à adopter les bons gestes au quotidien, tels sont les principaux objectifs de ce document

destiné aux professionnels de l'aide à domicile.

ED 4193 : Prévenir les chutes au travail

Dans le secteur de l'aide à domicile, les chutes représentent un accident de travail sur trois et peuvent avoir des conséquences graves sur la santé. Salariés et employeurs du secteur trouveront dans ce document des conseils utiles pour prévenir les chutes.

ED 4194 : Construire ensemble des solutions pour prévenir les risques d'infection

Ce document propose quelques règles de base pour permettre aux salariés et employeurs du secteur de l'aide à domicile d'adopter les bons gestes au quotidien pour limiter les risques d'infection.

ED 4298 : Repérer et prévenir les risques professionnels à domicile

Cette grille de repérage est un outil pratique à utiliser par tout salarié pour évaluer les risques professionnels préalablement à toute intervention dans un nouveau domicile et régulièrement pour mise à jour ultérieure.

ED 4299 : Prévenir les chutes au travail

Ce livret d'accompagnement a été conçu en complément de la grille de repérage (ED 4298) des risques professionnels au domicile des personnes auprès desquelles interviennent les aides à domicile.

■ Panorama sur l'aide à domicile

L'aide à domicile, à l'exclusion du soin, recouvre des métiers variés (employés à domicile, assistants de vie, auxiliaires de vie sociale, gardes d'enfants...) exercés au domicile des personnes privées (bénéficiaires). Les tâches d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes occupent l'essentiel de l'activité des salariés de ce secteur.

Quand elle concerne les personnes âgées, handicapées ou dépendantes, l'aide à domicile est une conjugaison de tâches domestiques et d'accompagnement social. Elle permet le maintien au domicile de personnes à l'autonomie réduite. La dimension relationnelle est un aspect essentiel des métiers du secteur.

3 modes d'exercice pour l'aide à domicile	
Emploi direct	Le particulier est employeur : il se charge du recrutement, de l'établissement du contrat de travail, du versement du salaire (sous forme de chèques emploi-services par exemple), du versement des cotisations sociales...
Mandataire	Le particulier est employeur : il charge un organisme mandataire de rechercher des salariés et d'établir les déclarations sociales et fiscales.
Prestataire	Le bénéficiaire de l'aide n'est pas employeur : il est client d'une structure qui emploie le salarié chargé de réaliser la prestation.

Les salariés du secteur peuvent exercer simultanément selon les trois modes.

Actuellement, environ 80 % des heures travaillées se font en emploi direct. Les salariés ont généralement plusieurs employeurs et cumulent des modes d'exercice différents (emploi direct, mandataire, prestataire).

Le secteur se caractérise par la diversité des lieux d'intervention et des missions à effectuer, par la multiplicité des acteurs. Dans les structures d'aide à domicile, cette organisation complexe est gérée par les responsables de secteur qui assurent la coordination.

Les responsables de secteur sont en relation avec les aides à domicile : ils participent au recrutement, gèrent les emplois du temps, planifient les remplacements et organisent les interventions. Ils sont en contact direct avec les bénéficiaires : ils instruisent les nouvelles demandes d'aide et assurent le suivi et l'évaluation des interventions mises en place. Ils sont aussi en relation avec les partenaires institutionnels (financeurs, administratifs, techniques...). Enfin, ils assurent la gestion administrative : courrier, comptabilité, logistique, organisation interne...

Dans le secteur de l'aide à domicile, le travail à temps partiel et les horaires atypiques dominent. Les salariés sont très majoritairement des femmes. Très peu ont une qualification spécifique pour exercer leur métier. L'utilisation de la voiture (en général personnelle) est prépondérante pour les déplacements, plus particulièrement en milieu rural.

Aide à domicile : des métiers et des tâches variées

- Aide ménagère ou employé familial : préparer les repas, effectuer les tâches ménagères, faire les courses, tenir compagnie...
- Assistant(e) de vie : aider aux déplacements, à la toilette, au lever / coucher, à prendre les repas, aux tâches administratives, préparer les repas, effectuer les tâches ménagères, faire les courses, tenir compagnie...
- Garde d'enfants : assurer la surveillance, préparer et donner les repas, accompagner à l'école, donner le bain, aider aux devoirs, accompagner dans des activités extérieures, effectuer des tâches ménagères...
- Employé de maison : effectuer des tâches ménagères et domestiques (jardinage, bricolage...) ou du gardiennage...
- Responsable de secteur : coordonner les prestations, assurer la gestion administrative et, selon le mode d'exercice, évaluer les besoins

Description non exhaustive des tâches : les activités réalisées sur le terrain peuvent varier selon les personnes aidées et le contexte.



Les tâches ménagères, une part importante des activités des aides à domicile

Ce secteur est en pleine expansion (300 000 emplois créés en 3 ans) :

- Le nombre de personnes dépendantes augmente, notamment du fait du vieillissement de la population.
- L'évolution du système de santé conduit à un accroissement du maintien à domicile.
- Le manque de places en crèches publiques implique pour les parents de trouver d'autres modes de garde.
- Le temps que la population active peut ou veut consacrer aux tâches ménagères diminue.
- Le gouvernement soutient et encourage la création d'emplois dans ce secteur, pour répondre à ces besoins croissants.

En 2008, le secteur des services à la personne à domicile représente plus de 2 millions de salariés (soit plus que le secteur du bâtiment et autant que le secteur de la métallurgie) et environ 3 millions d'employeurs. 16 000 organismes de services à la personne sont agréés par les départements.

Le secteur de l'aide à domicile ne présente pas de différences fondamentales en termes de risques professionnels avec d'autres secteurs d'activités. Les accidents du travail les plus fréquents sont liés majoritairement aux manutentions manuelles et à des glissades ou trébuchements. La moitié des accidents mortels sont dus à des accidents de la circulation.

D'après les statistiques 2006 de la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), l'origine des accidents de travail avec arrêt se répartit de la façon suivante :

- chutes de plain-pied (environ 32 %),
- manutentions manuelles (environ 32 %),
- chutes de hauteur (environ 10 %).

Note : Ces statistiques ne portent que sur les salariés du régime général de Sécurité sociale. En ce

qui concerne les conditions de travail, une enquête montre la prédominance de la dimension psychologique dans les facteurs de pénibilité.

Facteurs de pénibilité au travail cités, par ordre d'importance, par des salariés travaillant auprès de personnes âgées

- Approche de la mort
- Confrontation à la détérioration intellectuelle
- Difficultés liées à l'incontinence
- Manutention
- Confrontation à la détérioration physique
- Difficultés liées aux équipements et matériels utilisés
- Difficultés liées à l'état des locaux

D'après une enquête réalisée par le Centre interservices de santé et de médecine du travail en entreprise (CISME) auprès de 2 000 salariés

■ Une organisation du travail particulière

Le secteur de l'aide à domicile présente des particularités liées à ses modes d'organisation et de gestion de l'activité. Dans la majorité des cas (lorsque le particulier est employeur), le donneur d'ordre est le bénéficiaire lui-même. Il ne se sent pas toujours responsable de la santé et de la sécurité de l'intervenant, n'étant pas toujours en mesure d'appréhender les risques auxquels peuvent être exposés les salariés.

Principales difficultés liées à l'organisation du travail rencontrées dans l'aide à domicile

- Ignorance du bénéficiaire quant aux compétences de l'intervenant pour exécuter les tâches demandées.
- Équipements de travail mis à disposition (outils, électroménager...) défectueux ou inadaptés au travail demandé.
- Protections individuelles (gants, masques, lunettes) inexistantes.
- Modifications ou adaptations nécessaires du lieu d'intervention pas toujours réalisées.
- Temps accordé insuffisant pour la réalisation des tâches demandées.
- Bénéficiaires ou famille trop exigeants : il est difficile pour l'intervenant de mettre des limites et de ne pas répondre aux demandes.

Pourtant, le bénéficiaire est responsable de la santé et de la sécurité de l'intervenant : en tant qu'employeur dans le cas d'un emploi direct, et dans tous les cas dans la mesure où son domicile est le lieu de travail de l'intervenant. Dans le cas où les interventions ne sont pas réalisées en emploi direct, de multiples acteurs sont impliqués dans l'évaluation des besoins des bénéficiaires et l'organisation des interventions : donneur d'ordre (prescripteur), responsable de structure, coordonnateur, aide à domicile et bénéficiaire. Leur nombre est encore plus important si les prestations sont financées, au moins en partie, par un organisme (conseil général, CRAM).

□ Définition des tâches et des missions

La définition des tâches qui vont être confiées à l'aide à domicile se fait à partir de la demande formulée par le bénéficiaire ou son entourage. C'est une étape importante, qui conditionne toute l'activité liée à la prestation. Elle doit préciser notamment les activités à effectuer, les équipements et produits à prévoir, les risques liés à l'activité à domicile et les adaptations éventuelles nécessaires pour les prévenir.

Cette étape, si elle est négligée, peut être à l'origine de risques pour l'intervenant qui devra effectuer la prestation. Les écarts observés entre la tâche convenue et celle qui est à accomplir réellement peuvent avoir 2 origines :

- Les personnes chargées de définir la tâche et les missions de l'aide à domicile (particulier employeur, responsable de secteur, coordonnateur...) manquent de moyens (compétences, temps, informations sur la personne ayant besoin d'une aide, sur la configuration du domicile ou sur les aménagements possibles...).
- Pour des raisons diverses, les futurs bénéficiaires sous-estiment ou surestiment leurs besoins réels.

Les tâches à réaliser réellement ou les besoins du bénéficiaire peuvent également évoluer (changement dans son environnement, évolution de l'état de santé...).

Cette évolution peut provoquer un écart entre la formulation initiale de la demande et la réalité des besoins :

- Les heures allouées pour exécuter la prestation ne sont plus suffisantes pour le travail à fournir.
- Les compétences de l'intervenant ne correspondent plus aux besoins du bénéficiaire.
- Les moyens ou les équipements mis à sa disposition ne sont plus adaptés pour réaliser les tâches dans de bonnes conditions.

□ Organisation des interventions

Le travail d'organisation des prestations est exercé par le responsable de secteur. Il est l'intermédiaire entre les donneurs d'ordre (bénéficiaires, médecin, assistante sociale...) et les aides à domicile qui réalisent la prestation.

Parmi les problèmes directement liés à l'organisation du travail pouvant être à l'origine de risques professionnels, citons notamment :

- Une mauvaise répartition géographique des tournées qui contraint les aides à domiciles à faire des trajets importants.
- Un manque d'adéquation entre les compétences des aides à domicile et les prestations à réaliser.
- Un manque d'information sur la personne aidée, notamment lors de la première visite au domicile.

■ Une dimension psychosociale importante

Quand les aides à domicile parlent de leur métier, ils mettent en avant les liens qui se créent avec les bénéficiaires et la richesse des contacts qui s'établissent. L'importance de la dimension affective, qui motive et donne du sens à leur travail, les expose néanmoins à des difficultés importantes. De fait, la charge affective ou émotionnelle est un facteur de risque clairement identifié, au même titre que l'isolement, la confrontation à de nouveaux contextes de travail et les contraintes temporelles. En cela, ces métiers requièrent des qualités relationnelles et de grandes capacités d'initiative, et d'adaptation. En effet, les aides à domicile doivent en permanence faire des choix, des compromis ou gérer des priorités.

La plupart des aides à domicile considèrent cependant que ces difficultés d'ordre psychologique font partie de leur métier et sont « normales », et sous-estiment parfois les risques auxquels ils sont exposés.

□ Charge affective ou émotionnelle

Les facteurs de risques liés à cette dimension sont multiples, surtout lorsque la prestation est réalisée auprès d'une personne âgée ou dépendante :

- L'attachement au bénéficiaire est parfois source de souffrance lors de l'interruption de la prestation. La mort, vécue douloureusement, contraint quelquefois les intervenants à bénéficier d'un soutien psychologique, qui n'est pas toujours pris en charge par la structure, ou à suivre un traitement médical. Ils se sentent aussi parfois obligés d'assumer, lors du décès, la prise en charge de certaines tâches (prévenir la famille, participer à la préparation des obsèques). Le départ en maison de retraite peut aussi être vécu comme un événement culpabilisant (sentiment d'échec et d'abandon de la personne).
- La confrontation à la détresse des bénéficiaires (difficultés économiques ou sociales, maladies graves, fin de vie...), à la maladie et au déclin physique et psychologique (maladies d'Alzheimer et de Parkinson notamment).
- Les violences verbales et les agressions par les bénéficiaires ou par les proches : accusations de vol ou de négligence (travail non fait, non assistance à personne en danger...), racisme, agressions à caractère sexuel... Les intervenants sont dans certains cas obligés de se justifier auprès de leurs responsables.

□ Isolement

Les aides à domicile apprécient l'indépendance que leur offre leur travail et se plaignent rarement de travailler seules. Cependant, l'isolement relatif dans lequel sont réalisées leurs missions (absence de collègue, éloignement de la structure d'encadrement...) peut être un facteur de stress dans certaines situations. Citons par exemple les situations où elles doivent juger seules de la nécessité d'appeler les secours, la famille ou le médecin traitant.

□ Confrontation à de nouveaux contextes de travail

Les aides à domicile interviennent régulièrement auprès de nouveaux bénéficiaires avec qui ils doivent faire connaissance. Beaucoup disent ressentir une appréhension et du stress avant la première visite et lors des premières heures de prestation. Certains intervenants ont besoin de plusieurs semaines avant de se sentir à l'aise avec les bénéficiaires et/ou dans leurs domiciles. Par ailleurs, il est parfois difficile de se faire accepter alors qu'ils font intrusion dans l'intimité des personnes aidées et de leur entourage.

□ **Contrainte temporelle**

L'activité d'aide à domicile impose de s'adapter à des demandes ou à des besoins imprévus des bénéficiaires, entraînant des décalages dans les autres interventions de la journée. Cela peut générer de l'agressivité chez des bénéficiaires attachés à la régularité des horaires et aussi susciter des tensions entre l'intervenant et sa hiérarchie. Enfin, pour rattraper le temps perdu, l'intervenant est parfois contraint à réduire ses temps de pause ou à prendre des risques sur la route lors des trajets entre 2 domiciles.

Les responsables de secteur se plaignent également du manque de temps pour faire face à l'ensemble de leurs tâches : ils sont régulièrement interrompus dans leur travail par des urgences de plus en plus nombreuses. L'aspect administratif de leur activité tend également à s'accroître, au détriment de leur rôle d'accompagnement et de coordination sur le terrain.

■ **Autres risques professionnels**

Outre les risques déjà évoqués dans le paragraphe « Une dimension psychosociale importante », les risques professionnels encourus dans le secteur de l'aide à domicile sont semblables à ceux des autres secteurs d'activités :

- le risque routier,
- le risque de TMS (ou troubles musculosquelettiques),
- les risques de chutes (glissades, trébuchements, chutes de hauteur) : près d'un tiers des accidents de travail avec arrêt chez les aides à domicile sont dus à des chutes de plain pied.
- les risques infectieux,
- les risques chimiques dus à l'utilisation de produits d'entretien ou de nettoyage.

□ **Risque routier**

La moitié des accidents mortels du travail chez les aides à domicile sont dus à des accidents de la circulation. En effet, les aides à domicile utilisent majoritairement leur voiture pour leurs déplacements. Les deux roues sont peu utilisés.

□ **Lombalgies et TMS**

Les principales maladies professionnelles reconnues dans le secteur de l'aide à domicile sont :

- les affections péri articulaires comme par exemple une tendinite (avec près de 90 % des cas),
- les affections chroniques du rachis lombaire comme par exemple une sciatique (environ 6 %).

Principales causes des lombalgies et troubles musculosquelettiques dans le secteur de l'aide à domicile

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestes répétitifs, avec des positions contraignantes, efforts physiques répétés, manutentions de charges lourdes... ■ Matériels défectueux ou inadaptés, exigüité du logement... ■ Organisation du travail : contraintes temporelles, déplacements fréquents... |
|---|

□ **Risques infectieux**

En fonction de l'état de santé des personnes aidées et de leur environnement (présence d'enfants, d'animaux, habitation insalubre), les aides à domicile peuvent être exposées à des bactéries (staphylocoques, streptocoques, bacille tuberculeux...), des virus (grippe, varicelle, hépatites...), et des parasites (agents de la gale, de la toxoplasmose...).

La transmission peut se faire par voie aérienne, par contact avec la peau ou les muqueuses, par accident (piqûre avec une seringue abandonnée, morsure...) ou par la voie digestive (en portant les mains ou des objets contaminés à la bouche...).

□ **Risques chimiques**

L'aide à domicile est amené à manipuler et être exposé à de nombreux produits chimiques, notamment :

- des produits de nettoyage comme des désinfectants (eau de javel...), des solvants, des détartrants,
- des pesticides,
- des produits inflammables (carburant, alcool, butane, propane...).

Ces produits peuvent être à l'origine d'irritations, d'allergies, de brûlures, d'intoxications ou d'accidents (incendie, explosion).

■ Mise en œuvre d'actions de prévention

La mise en œuvre d'une démarche de prévention au sein du secteur de l'aide à domicile suit la même logique que pour les autres secteurs d'activités. Après une évaluation des risques, les actions de prévention portent prioritairement sur :

- la formation et l'information des différents intervenants,
- l'adaptation de l'organisation du travail et des interventions,
- l'amélioration des conditions de travail, avec notamment la mise à disposition d'équipements adaptés et si possible un aménagement des lieux d'intervention.

La prévention des risques professionnels contribue à la qualité et à la continuité des services rendus aux bénéficiaires, ainsi qu'à une professionnalisation du secteur.

Les particuliers employeurs, les centres communautaires d'action sociales (CCAS), les responsables de structures mandataires et prestataires, les intermédiaires et les responsables de secteur, les intervenants et les bénéficiaires doivent s'impliquer et se coordonner pour préserver la santé et la sécurité des aides à domicile. L'un des objectifs que se sont fixés les acteurs du secteur est d'adopter un programme de prévention des risques professionnels et de faciliter l'accès des personnels à la formation.

□ Employeurs

Les employeurs des associations et entreprises d'aide à domicile sont tenus d'assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'aide à domicile. Cette dimension doit être intégrée en amont avant toute intervention au domicile. Les structures doivent former les salariés à la prévention, mais aussi sensibiliser les bénéficiaires afin que domiciles et équipements soient adaptés.

Pour les spécificités liées à l'emploi direct, consulter le paragraphe « [Particuliers employeurs](#) ».

Principales actions de prévention à mettre en œuvre par les employeurs de l'aide à domicile

- **Former à la sécurité les responsables de secteur et les intervenants**
 - Faire appel aux compétences du service de santé au travail dans l'évaluation et la prévention des risques professionnels
 - Aborder les questions de santé et de sécurité au travail lors des réunions d'équipes prévues par les conventions collectives
- **Faciliter les échanges et la communication entre intervenants** sur la pratique professionnelle, et notamment entre les aides à domicile expérimentés et les nouveaux embauchés
 - Organiser le recueil et le suivi des accidents du travail et/ou des incidents, pour identifier leurs causes et les prévenir
- **Élaborer et remettre un livret d'accueil** aux intervenants et aux bénéficiaires
- **Donner aux responsables de secteur les moyens d'évaluer et de prévenir les risques professionnels**
- **Organiser les remplacements** : être vigilant sur la transmission (orale ou écrite) des informations relatives à la prestation entre les intervenants, et idéalement prévoir la présentation du remplaçant par l'intervenant habituel
- **Obtenir un engagement écrit de la personne aidée** ou de son représentant pour l'amélioration des conditions de travail des intervenants
- **S'assurer que les intervenants reçoivent des consignes claires**, notamment sur la nature des tâches à effectuer et les mesures de prévention à respecter, **et disposent d'équipements de travail adaptés** et en bon état
- **Former les intervenants à dire « non » aux demandes qui sortent du cadre de leurs missions**

Employeur : des mesures complémentaires pour des risques spécifiques	
Risques	Exemples d'actions à prévoir
Risques psychosociaux	<ul style="list-style-type: none"> ■ Formaliser dans un document le rôle de l'intervenant et le remettre au bénéficiaire lors de la première visite, afin de limiter les écarts avec les attentes du bénéficiaire ■ S'assurer de la mise en place d'un soutien et d'une écoute des intervenants (se donner les moyens de « réguler » les difficultés émotionnelles, le stress et l'épuisement professionnel) ■ Proposer des formations pour permettre aux intervenants de mieux gérer les relations avec les bénéficiaires, leurs familles et les soignants (affirmation de soi, gestion de situations difficiles...)
Risque routier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vérifier l'existence d'un permis, d'une assurance et d'un contrôle technique valide dans le cas de l'utilisation d'un véhicule personnel ■ Inciter à l'utilisation des transports en commun, avec une participation financière de l'employeur ■ S'assurer de l'aptitude médicale à la conduite auprès du médecin du travail ■ Interdire de consommer de l'alcool ou du cannabis
Lombalgies et TMS	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer que les bénéficiaires mettent à disposition des équipements et des produits adaptés aux tâches à effectuer ■ Aider à définir les besoins des bénéficiaires en aides techniques à la mobilisation (drap de glissement, disque de pivotement...) ■ Former à l'utilisation d'aides techniques utilisées par le bénéficiaire ■ Former chaque intervenant à la prévention des risques liés à l'activité physique (PRAP Sanitaire et social, CPS Intervenant à domicile)
Risques infectieux	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fournir des équipements de protection individuelle (gants, masques respiratoires...) ■ Rappeler aux intervenants les règles d'hygiène (lavage des mains...) <p>Voir avec le médecin du travail les vaccinations qui pourraient être recommandées aux intervenants</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prévoir et former à la conduite à tenir en cas d'urgence (nettoyage, désinfection et protection de toutes les plaies, consultation d'un service des urgences en cas d'accident d'exposition au sang ou à des liquides biologiques...)
Risques chimiques	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre à disposition des gants de protection quand il y a des produits de nettoyage ou autres produits chimiques à manipuler ■ Rappeler les règles d'utilisation des produits chimiques : lire les étiquettes et respecter les modes d'emploi, ne pas mélanger les produits, ne pas transvaser,... ■ Indiquer la conduite à tenir en cas d'exposition accidentelle (laver abondamment sous l'eau du robinet la peau ou les yeux, appeler les secours si besoin)

Ces mesures spécifiques peuvent compléter les préconisations générales listées dans le tableau précédent, en fonction des résultats de l'évaluation des risques. Elles ne dispensent pas d'une réflexion globale sur l'organisation du travail et la prévention des risques en amont.

Les employeurs doivent également concevoir des actions spécifiques aux responsables de secteur, dont l'activité est indispensable à la bonne marche des structures. De leurs bonnes conditions de travail dépendent également l'amélioration des conditions de travail des intervenants à domicile.

□ Intermédiaires et responsables de secteur

Dans les structures d'aide à domicile, le responsable de secteur est un pivot. Il lui appartient d'analyser la demande des bénéficiaires et de proposer le service le plus adapté à leurs besoins. Il encadre une équipe d'intervenants à domicile dont il organise et planifie l'activité. En matière de santé et sécurité au travail, il décline les mesures de prévention décidées par l'employeur, en évaluant sur le terrain les risques d'accidents du travail et d'atteintes à la santé. Enfin, il formalise et adapte les actions de prévention aux besoins du terrain.

Principales actions à mettre en œuvre par les responsables de secteur de l'aide à domicile

- **Faire un repérage** des besoins, des lieux, des matériels disponibles et des personnes susceptibles d'interférer avec l'activité de l'intervenant
- **Définir et formaliser** avec le bénéficiaire le champ d'intervention, ses limites et le rôle de l'intervenant, **en essayant de contractualiser** si possible
- **Informar les salariés sur les besoins du bénéficiaire**
- **Planifier** pour chaque intervenant l'articulation de leurs interventions en tenant compte de la dispersion géographique et du temps à consacrer aux déplacements, aux interventions et aux pauses déjeuner, en évitant des fragmentations trop importantes et en favorisant la diversité ou l'alternance des tâches afin de réduire la pénibilité du travail
- S'assurer de l'adéquation entre l'intervention à réaliser, les compétences et le profil des salariés
- Favoriser une intervention en « binôme », pour conserver la qualité et assurer le suivi de la prestation en cas d'absence
- **Donner la possibilité aux intervenants de faire remonter les situations à risques**
- **Porter une attention particulière aux nouveaux embauchés** : prévoir un accompagnement par un intervenant expérimenté

Responsables de secteur : des mesures complémentaires pour les risques psychosociaux

- Veiller à ce qu'il n'y ait pas un trop grand écart entre les attentes du bénéficiaire et le rôle de l'intervenant
- Prendre en compte la situation personnelle de l'aide à domicile (confrontation récente à la mort, épisodes dépressifs) dans l'attribution des interventions
- Organiser des échanges réguliers entre les intervenants sur leurs pratiques et leurs vécus professionnels
- Prévoir face à des situations difficiles ou complexes le recours à des compétences extérieures (médecin ou psychologue du travail) pour accompagner les intervenants qui en éprouvent le besoin

Ces mesures spécifiques peuvent compléter les préconisations générales listées dans le tableau précédent, en fonction des résultats de l'évaluation des risques. Elles ne dispensent pas d'une réflexion globale sur l'organisation du travail et la prévention des risques en amont.

Pour les autres risques mis en évidence, des mesures complémentaires sont également à prévoir : elles sont équivalentes à celles mentionnées dans le paragraphe « **Employeurs** ».

□ Particuliers employeurs

Recourir à l'emploi direct pour faire garder ses enfants, employer une femme de ménage ou une aide à domicile pour les gestes de la vie courante devenus difficiles n'est pas sans risques pour les salariés. Chaque année, des accidents ont lieu lors de l'utilisation de produits ménagers : brûlure, maladie de l'appareil respiratoire, des yeux ou de la peau... En contact avec des personnes âgées ou des enfants en bas âge, les salariés sont également exposés à des risques infectieux. Ils sont aussi exposés au risque de chutes, de se faire mal au dos à cause d'efforts répétés dans des postures contraignantes ou de se brûler en préparant le repas...

Le particulier employeur peut et doit contribuer à la mise en œuvre de mesures de prévention :

- en supprimant les risques identifiés : par exemple remplacer une prise électrique ou un matériel électroménager défectueux, aérer les pièces dans lesquelles sont utilisés les produits ménagers...
- en informant le salarié sur les risques de son domicile : signaler un tapis glissant, une marche peu visible...
- en aménageant son habitat : modifier l'emplacement d'un lit pour le rendre plus accessible, ajouter une barre d'appui et un banc dans la baignoire ou la douche pour faciliter l'aide à la toilette, renforcer l'éclairage pour éviter des chutes...
- en privilégiant des matériels et des produits adaptés : fournir des gants de ménage, réparer l'aspirateur cassé...

S'il n'est pas toujours évident pour le particulier de changer ses habitudes, ni de financer ces modifications, en tant qu'employeur sa responsabilité pourrait être engagée en cas d'atteinte à la santé de son salarié.

Des centres de ressources sont en cours de création dans le cadre du plan national de développement des services à la personne. Ils pourront notamment informer les particuliers employeurs sur leurs obligations pour prévenir les risques professionnels.

□ **Intervenants**

L'aide à domicile étant un métier à part entière, le salarié doit être capable de se préserver et de solliciter les améliorations indispensables, pour faire son travail en sécurité et assurer des interventions de qualité. Comme les lieux et les conditions d'intervention varient en permanence, les mesures de prévention sont à adapter à chaque situation.

Aide à domicile : principales actions pour travailler en sécurité et préserver sa santé

- Dialoguer dès la première intervention avec le bénéficiaire pour vérifier que ce qui a été prévu et formalisé dans la demande correspond à ses besoins. En cas d'écart, le signaler à son responsable et solliciter un réajustement
- Appliquer les mesures de prévention définies par l'employeur et relayées par le responsable de secteur
- Alerter son responsable en cas de situation dangereuse ou présentant des risques pour sa santé et sa sécurité
- Savoir refuser une demande qui paraît excessive et/ou qui dépasse le cadre prévu
- Sensibiliser le bénéficiaire aux conséquences d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle (absence, nécessité de remplacement, responsabilité engagée...)
- Demander des formations pour exercer au mieux son activité (identification et formalisation des situations dangereuses, utilisation d'aides techniques, gestion d'une relation d'aide, accompagnement en fin de vie...)

Aide à domicile : des mesures complémentaires pour des risques spécifiques

Risques	Exemples d'actions à prévoir
Risques psychosociaux	<ul style="list-style-type: none"> ■ Participer aux réunions d'échanges organisées par le responsable de secteur ■ Signaler tout comportement violent ou dangereux à son responsable de secteur ■ Faire part des difficultés rencontrées (incapacité à faire face, situations à forte charge émotionnelle...), afin que les responsables puissent y remédier
Risque routier	<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire un contrôle technique régulier de son véhicule ■ S'abstenir de consommer de l'alcool ou du cannabis ■ Éviter de prendre des médicaments provoquant une somnolence avant de prendre le volant ■ Respecter le Code de la route ■ Le cas échéant, refuser de se faire conduire par le bénéficiaire si l'intervenant estime que celui-ci n'est pas en état de le faire
Lombalgies et TMS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Limiter les manutentions manuelles ■ Alternier les tâches ■ Inviter les bénéficiaires à s'équiper d'aides techniques à la mobilisation et au déplacement (drap de glissement, disque de pivotement...) en les conseillant
Glissades, chutes ou trébuchements	<ul style="list-style-type: none"> ■ Être vigilant sur son environnement de travail : sols glissants, encombrés, présence de fils électriques au sol ou d'animaux domestiques... ■ Porter des chaussures couvrantes qui tiennent le pied ■ Prendre le temps de faire les choses sans précipitation et éviter de faire plusieurs choses en même temps ■ Travailler avec un éclairage suffisant ■ Participer au rangement éventuel du lieu d'intervention pour libérer les voies de passage

Risques infectieux	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se laver les mains régulièrement ■ Porter des vêtements dédiés au travail lavés régulièrement ■ Porter des protections : gants jetables pour le nettoyage des souillures (sang, selles, urines, crachat) et pour la manipulation d'objets ou de linge éventuellement contaminés, masque respiratoire jetable en cas de risque de contamination ■ Avertir immédiatement le médecin du travail en cas de maladie infectieuse suspectée ou connue (tuberculose, gale...)
Risque chimique	<ul style="list-style-type: none"> ■ Porter des gants de protection réutilisables lors de la manipulation de produits étiquetés irritants ou dangereux ■ Respecter les modalités d'utilisation indiquées sur les produits ■ Ne jamais mélanger plusieurs produits ensemble ■ Ne jamais transvaser les produits dans une bouteille alimentaire ■ Laver abondamment sous l'eau du robinet la peau et les yeux en cas d'exposition accidentelle et aller voir le médecin

Ces mesures spécifiques peuvent compléter les préconisations générales listées dans le tableau précédent, en fonction des résultats de l'évaluation des risques. Elles ne dispensent pas d'une réflexion globale par l'employeur et les responsables de secteur sur l'organisation du travail et la prévention des risques en amont.

□ Environnements et équipements de travail

Le domicile du bénéficiaire est le lieu de travail du (ou des) intervenants. Il peut être difficile, voire impossible, de l'aménager. Ces difficultés peuvent s'expliquer par :

- un manque d'information de l'employeur sur les équipements susceptibles d'améliorer les conditions de travail du salarié et sur les moyens de les financer,
- des réticences du bénéficiaire à voir son lieu de vie et ses habitudes modifiés.

Cependant, il existe des solutions à mettre en œuvre par les responsables de secteur, l'intervenant et le bénéficiaire.

Solutions pour améliorer l'environnement de travail et les équipements	
Responsable de secteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informer le bénéficiaire qu'il existe des structures pour le conseiller et financer une adaptation du logement ou la mise en place d'aides techniques (et améliorer ainsi les conditions de travail des intervenants) ■ Rappeler au bénéficiaire que son médecin, l'infirmier ou le kinésithérapeute peut prescrire certaines aides techniques
Aide à domicile	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relayer l'information et sensibiliser le bénéficiaire aux aides techniques et aux aménagements possibles, permettant à la fois d'améliorer les conditions de vie du bénéficiaire et les conditions de travail ■ Exiger des outils de travail adaptés et en bon état (aspirateur, fer à repasser, produits de nettoyage, gants de protection...)
Bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire appel selon les cas à un financement extérieur ou des aides financières pour l'amélioration ou l'adaptation de son logement ainsi que pour la mise en place d'aides techniques (associations, mairies ou collectivités territoriales, Agence nationale de l'habitat / ANAH)

■ Interlocuteurs à connaître

Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble des rôles des différents interlocuteurs du secteur de l'aide à domicile en matière de santé et de sécurité au travail.

Principaux interlocuteurs pour la prévention des risques professionnels, internes ou externes à l'aide à domicile	
Bénéficiaire et son entourage	<ul style="list-style-type: none"> ■ Respecte les missions initialement convenues et confiées à l'intervenant ■ S'assure que le domicile et ses équipements permettent à l'intervenant de travailler en sécurité ■ Facilite les adaptations de son logement

Intervenant	<ul style="list-style-type: none"> ■ Est associé au choix de mesures de prévention ■ Signale un dysfonctionnement ou exprime une interrogation
Encadrement Responsable de secteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse les demandes des bénéficiaires, planifie les interventions ■ Participe à la mise en œuvre de mesures de prévention ■ Écoute et relaie l'information en santé et sécurité au travail
Employeur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Est responsable en matière de santé et sécurité ■ Alloue et met en œuvre les moyens techniques, humains et financiers pour garantir la santé et la sécurité des salariés
Membre du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ou à défaut Délégué du personnel (DP)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Participe à l'évaluation des risques professionnels ■ Donne un avis ou propose des actions de prévention ■ Veille à l'application de la réglementation en santé et sécurité au travail
Médecin du travail	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conseille l'employeur et les salariés en matière de santé et sécurité ■ Participe à l'élaboration, à la mise en place et au suivi des mesures de prévention ■ Assure le suivi médical des salariés
Agent des Services prévention des Caisses régionales d'assurance maladie (CRAM)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Conseille et accompagne les employeurs en matière de prévention ■ Veille à la mise en œuvre de mesures de prévention
Syndicats des salariés	<ul style="list-style-type: none"> ■ Représentent les intérêts des salariés du secteur ■ Participent aux instances paritaires dédiées à la santé et à la sécurité
Fédérations professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Représentent les intérêts des employeurs du secteur ■ Peuvent proposer et promouvoir des actions concertées sur des problématiques de santé et de sécurité
Fonds de prévention de la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Finance la mise en œuvre d'actions de prévention destinées aux collectivités territoriales

■ Témoignages du terrain

Les points de vue de 4 professionnels de l'aide à domicile sont présentés ici. Une intervenante, un responsable de secteur, un médecin du travail et une directrice d'association d'aide à domicile donnent chacun leur éclairage sur les difficultés rencontrées et sur ce que peut être la prévention au quotidien.

Christine, aide à domicile d'une association en milieu rural : apprendre à se préserver

« J'ai choisi de faire ce métier car il me correspond. Je me sens à ma place, je suis dans l'aide, le service, dans l'écoute... Dans la plupart des cas, j'ai de très bons rapports avec les bénéficiaires. Bien sûr, parfois, c'est difficile, car je me retrouve confrontée à des situations pénibles... Mais j'ai appris à me préserver, dans mon intérêt mais aussi celui des bénéficiaires : je mets des gants quand j'utilise des produits ménagers, je m'en tiens aux tâches qui ont été définies avec mon responsable, j'ai pris l'habitude de rappeler les limites de mon travail... J'ai appris à dire non à certaines demandes, de la part du bénéficiaire ou de son entourage. »

Daniel, responsable de secteur : la difficulté de gérer tout en même temps

« Depuis 8 ans, je suis responsable de 40 aides à domicile, qui interviennent auprès de 270 bénéficiaires répartis sur 5 communes... Il faut être très polyvalent, ce qui rend le travail intéressant mais parfois très éprouvant... On s'occupe de tout : gérer les emplois du temps, planifier les remplacements et les congés, optimiser les trajets en essayant de réduire les risques... Depuis un an, j'essaie de consacrer plus de temps à expliquer notre rôle aux bénéficiaires, pour faciliter le travail des aides à domicile... A côté de ça, il y a toute la partie purement administrative : les payes, le courrier, la comptabilité. En plus de tout ça, je dois être à l'écoute des intervenants et faire face aux réclamations des bénéficiaires. Ce qui est difficile ?

C'est d'être interrompu en permanence et de devoir gérer tout ça en même temps. J'aimerais avoir un peu plus de temps à consacrer aux aides à domicile, pour voir comment on peut améliorer leur situation sur le terrain et leur apporter un soutien en cas de besoin. Je souhaiterais recevoir un peu plus de reconnaissance pour le travail qu'on fait et être mieux formé à la prévention des risques... »

Emmanuel, médecin du travail d'une structure importante d'aide à domicile : de gros écarts entre le travail prescrit et le travail réel

« J'assure le suivi de 50 aides à domicile pour une structure. J'ai commencé par rédiger la fiche d'entreprise. Pour cela, j'ai suivi 3 aides à domicile sur le terrain, pour me rendre compte des risques, pour pouvoir conseiller les salariés et l'employeur, et déterminer le suivi médical à mettre en place en fonction de mes constatations. Les principaux risques que j'ai identifiés m'ont permis de vérifier qu'il y a un fossé entre le travail prescrit et le travail réel. J'ai ensuite travaillé avec le CHSCT et un cabinet conseil. La participation des salariés est indispensable : sur le terrain, entamer le dialogue ouvre des vannes où s'expriment le besoin de reconnaissance, de communiquer, d'échanger... Concernant le bénéficiaire, il serait souhaitable que les responsables de secteur puissent lui faire préciser certains éléments avant l'intervention : ses besoins ou son état de santé, son environnement familial, les caractéristiques de son logement, l'existence éventuelle d'aides techniques... La formalisation de certains éléments constitue une aide précieuse : un règlement intérieur, un cahier de liaison, un contrat d'intervention (plan de prise en charge du bénéficiaire)... Enfin, la formation est cruciale : beaucoup apprennent le métier sur le terrain. »

Muriel, directrice d'une association d'aide à domicile : l'importance du suivi et du soutien des salariés

« 200 salariés travaillent pour l'association : aides ménagères, auxiliaires de vie. Le document unique a été établi avec le médecin du travail, après une rencontre avec les salariés. Notre structure est dotée d'un psychologue depuis un an qui peut intervenir en cas de situations difficiles. Depuis 6 ans, un ergothérapeute intervient pour le choix des aides techniques et pour les formations à la prévention des risques liés à l'activité physique. Il doit y avoir un suivi des besoins en formation et il ne faut pas hésiter à changer d'organisme de formation. En ce qui concerne la formation, j'ai personnellement suivi une formation sur le risque routier afin de sensibiliser tout le personnel. Pour les nouveaux embauchés, ont été proposées des formations en ergonomie, aux déplacements de personnes à mobilité réduite, en gestion du stress, à l'accompagnement de pathologies lourdes ou de situations difficiles (Alzheimer, handicap physique, cancer, fin de vie...) ainsi que des formations de secourisme et d'habilitation électrique et la préparation au diplôme d'Auxiliaire de Vie Sociale. Nous avons également mis en place un tutorat des jeunes salariés sur les bons réflexes et les bonnes pratiques, ce qui permet de valoriser le travail des anciennes. Elles peuvent ainsi transmettre un savoir-faire et se remettre en question. D'autres actions de prévention ont également été mises en place : remise aux nouveaux embauchés d'un livret sur les risques et la prévention, organisation de réunions de travail pour les salariés avec la CRAM, sensibilisation des clients à la prévention des risques professionnels par les responsables de secteur. »

■ Cadre réglementaire

Tout employeur a l'obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salariés (article L. 4121-1 du Code du travail). La responsabilité civile et/ou pénale des employeurs, y compris celle des particuliers employeurs, peut être engagée en cas d'accident du travail ou d'atteintes à la santé.

Les employeurs ont l'obligation de procéder à l'évaluation des risques, d'établir et de mettre à jour le document unique, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la santé des salariés (article L. 4121-1 du Code du travail). Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

La difficulté à laquelle se heurtent les employeurs du secteur de l'aide à domicile tient à la spécificité du lieu de travail, qui est d'abord un domicile privé.

Cette obligation générale se décline en multiples obligations particulières qui doivent être appréhendées comme autant de guides à suivre pour mieux prévenir concrètement les risques : prévention des risques chimiques, prévention des risques biologiques, manutention des charges, utilisation des équipements de travail et moyens de protection...

Le salarié a comme l'employeur une obligation de sécurité (L. 4122-1 du Code du travail) : il lui incombe de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.

En application du Code du travail, un examen médical doit être réalisé tous les 2 ans, à moins qu'une surveillance médicale renforcée soit décidée en concertation avec le médecin du travail.

Pour le salarié du particulier employeur en emploi direct ou en mandataire, la surveillance médicale n'est obligatoire, en application de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur, que si le salarié travaille à temps plein chez un même employeur.