

coop
aidants

services à la personne_coopérer_pour la QVT !



Métiers du maintien à domicile

La coopération entre professionnels et proches aidants au cœur de la Qualité de Vie au Travail

Le guide





Sommaire

Partie 1

7

La relation entre professionnels et proches aidants, un socle pour la QVT

1. La relation professionnels/ proches aidants
En amont de l'intervention à domicile

2. La relation professionnels/ proches aidants
Lors de la mise en place de l'intervention à domicile

3. La relation professionnels/ proches aidants
Dans la durée, tout au long de l'intervention à domicile

Partie 2

14

Professionnels et proches aidants : de la relation à la coopération

1. Les conditions de la coopération
2. Des pistes pour agir

Partie 3

20

Ils l'ont fait

1. ADMR 42
2. AIMV 42 et UNA 43

En chiffres

2

ans de projet

3

partenaires pilotes

2

fédérations

4

associations de services à la personne

2

départements (42 et 43)

4

proches aidants

7

professionnels de l'aide à domicile

35

heures de recueil de la parole et d'échanges entre les acteurs du maintien à domicile (proches aidants et intervenants)

36

minutes de film synthèse

1

kit ressources (guide, fiches et supports pour l'animation d'espaces de discussion sur la coopération)

Préambule

Il était une fois... Un projet partenarial

.....

Si la question des relations entre professionnels et proches aidants est une constante dans l'activité des professionnels de l'aide à domicile, elle reste un pan caché de leur travail. Or, elle est une composante essentielle de leurs conditions de travail et présage tout autant de la qualité des prises en charge des personnes aidées.

Partant de ce postulat, **AG2R la Mondiale** et **l'Aract Auvergne-Rhône-Alpes** s'accordent – en 2018 – pour travailler ensemble cette dimension prégnante dans le secteur de l'aide à domicile : la relation entre les professionnels et les proches des personnes aidées, couramment nommés les proches aidants.

L'objectif était dès lors d'agir sur ce levier en développant les espaces et moyens de coopération entre ces acteurs.

Très vite, l'association **Moderniser Sans Exclure Rhône-Alpes**, rejoint l'aventure. Sa vocation est de favoriser l'expression, la créativité et l'apprentissage mutuel pour trouver collectivement des solutions. Elle utilise la vidéo comme media pour recueillir la parole filmée des protagonistes.

Pilotes du projet, ces 3 partenaires vont guider les travaux d'un comité technique réunissant des institutionnels, des professionnels, et des proches aidants. Ces derniers sont mobilisés par deux structures de Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) : l'Association Saint-Elisabeth du 43 – membre de la fédération UNA, et la fédération ADMR du 42 qui vont s'engager fortement dans le projet et s'associer à cette réflexion.

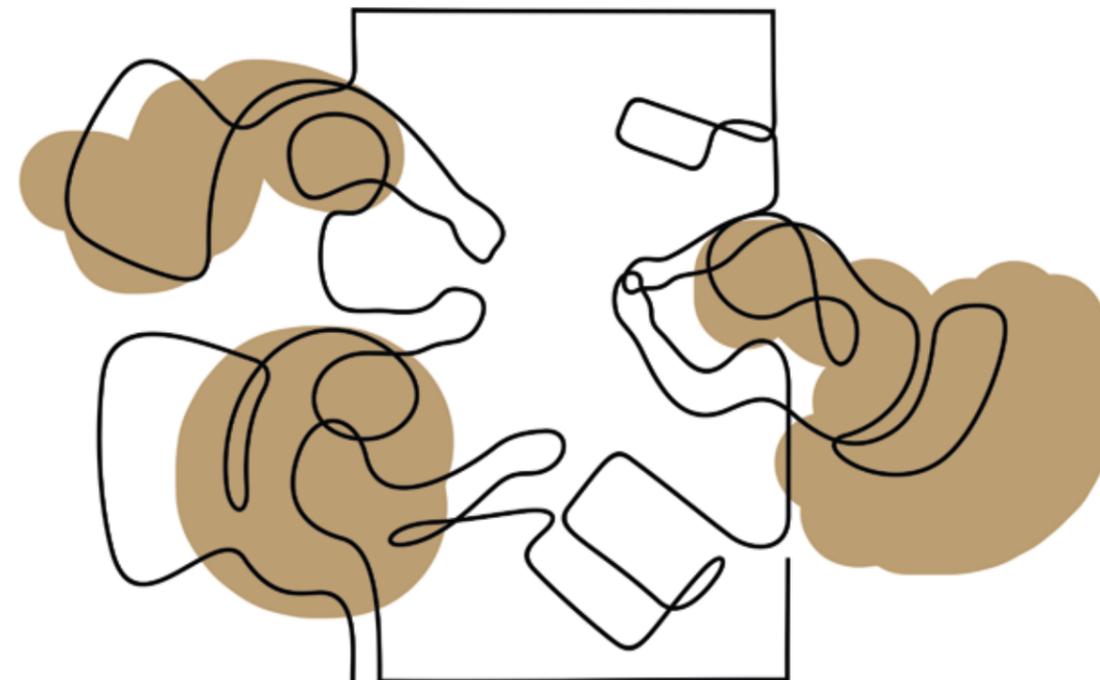
Pendant un an, professionnels et institutionnels (Directe, Conseil Régional, Conseils Départementaux, Carsat, Services de Santé au Travail, etc.) ont pu se rencontrer et donner leur point de vue, effectuer des retours d'expérience et partager leurs enjeux. Ces temps d'échanges ont permis de parler des situations de travail et de fournir des repères communs tant pour les professionnels et les proches aidants que pour les acteurs du territoire et du secteur.

En 2019, le projet s'est poursuivi autour des expérimentations mises en place par les associations partenaires : les ADMR de Saint-Symphorien-de-Lay et de Balbigny (membres de la fédération du 42), l'association Saint-Elisabeth (UNA 43) et l'AIMV 42, qui chacune ont cherché à agir concrètement pour renforcer la coopération entre professionnels et proches aidants.



Ce guide rend compte des enseignements issus de ces deux années de travail.

Le principal étant que la qualité de la coopération entre professionnels de l'aide à domicile et proches aidants, conditionne la Qualité de Vie au Travail (QVT) tout autant que la qualité de l'accompagnement de la personne aidée.



Intro- duction

.....

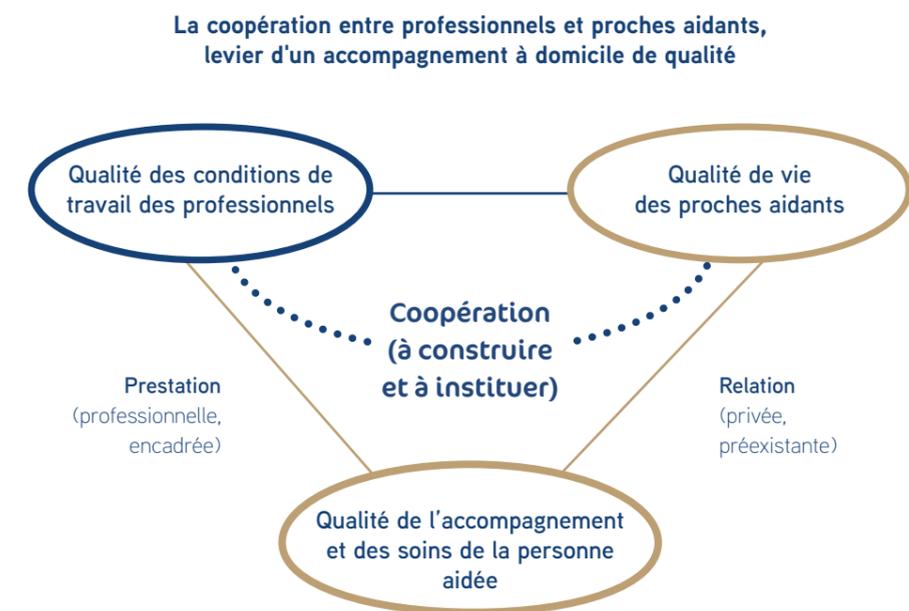
Lorsqu'une personne malade, âgée ou handicapée est accompagnée par un service d'aide à domicile, son lieu de vie devient l'environnement de travail d'un ou plusieurs professionnels. Dès lors, la gestion de la relation avec les conjoints, les parents, les enfants et/ou les voisins, est, au même titre que « la réalisation de gestes techniques » une composante fondamentale du travail du professionnel intervenant à domicile.

La gestion de la relation avec les proches aidants est encore trop souvent sous-estimée et valorisée. Pour exemple : elle est encore très peu investie en formation initiale, au sein des structures de Services à la Personne (SAP) et si elle est abordée entre professionnels, cela est le plus souvent uniquement dans l'objectif de gérer des situations complexes et/ou tendues.

De la même façon, la prise en compte des proches de la personne aidée reste souvent un élément périphérique lors de l'organisation et de la mise en place

des prises en charge à domicile. Pourtant, les proches aidants ont un impact très fort sur le contexte de vie et la santé des bénéficiaires.

Ainsi, les professionnels de l'aide à domicile s'efforcent de gérer au mieux la relation avec l'entourage de la personne aidée. Mais cela ne va pas de soi car, comme pour ce qui est de la relation avec la personne aidée, de nombreux facteurs (conjoncturels, affectifs, personnels, professionnels...) peuvent interférer dans cette relation.



Un guide pour quoi faire ?

Ce guide s'appuie sur les constats partagés par les proches aidants et les professionnels ayant participé au projet.

Il vise à donner des repères aux structures d'aide à domicile (direction, encadrement et intervenants des services d'aide à domicile, représentants du personnel) et aux professionnels du secteur (professionnels de la formation, institutionnels...) pour les aider à :

- **Mieux prendre en compte la relation avec les proches aidants, en tant qu'élément déterminant du travail des aides à domicile.**
- **Mieux accompagner les professionnels intervenant à domicile pour qu'ils puissent développer une coopération de qualité avec les proches aidants.**

Il met en avant les conditions à réunir pour passer de la gestion informelle de la relation à une coopération professionnelle avec les proches aidants et propose des pistes d'action et des outils pour aller plus loin.

Partie 1

La relation entre professionnels et proches aidants, un socle pour la QVT

Tout au long de la mission d'aide à domicile, intervenants et proches aidants se côtoient et interagissent autour de la personne aidée.

Les caractéristiques de cette relation varient selon le type de prestation mise en place et ce qui se joue au domicile et entre les différentes parties prenantes. Les proches aidants sont plus ou moins présents, plus ou moins proches, et tout comme le bénéficiaire, plus ou moins prêts à accueillir les professionnels dans leur sphère privée.

Une analyse de 3 étapes clés de l'accompagnement à domicile

Afin de mieux saisir les enjeux associés à la relation entre proches aidants et professionnels, il nous est apparu nécessaire de dérouler les différentes étapes d'une prise en charge et de repérer pour chacune d'entre elles, les contacts existants entre ces acteurs :

- **À quels moments, à quelles occasions de la prise en charge interviennent-ils ?**
- **Quels sujets sont-ils susceptibles d'aborder ensemble ?**
- **Comment cela se passe-t-il dans les faits ?**

L'analyse est menée pour chaque étape d'une mission d'aide à domicile :

- 1 En amont de l'intervention**
- 2 Lors de la mise en place de la mission d'aide**
- 3 Dans la durée, tout au long de l'intervention au domicile**

Cet inventaire, issu des expériences relatées par les participants au projet, vise également à montrer comment les pratiques actuelles viennent interroger la Qualité de vie au Travail des professionnels et impactent parallèlement la qualité de la prise en charge des personnes aidées tout comme le bien-être de leurs proches.



La relation professionnels/proches aidants

En amont de l'intervention à domicile

Sujets abordés

Formulation de la demande d'aide et évaluation des besoins du bénéficiaire :

- Nature de l'intervention à domicile
- Besoin d'aide technique et matérielle
- Besoins d'adaptation du logement

Définition du montant de l'aide destinée à couvrir les prestations nécessaires au maintien à domicile.

Modalités de fonctionnement de la structure, délais de mise en place.



Retours d'expériences des participants

Les professionnels sont rarement impliqués à ce stade.

Les proches aidants ne sont pas systématiquement présents, sauf s'ils sont partie prenante de la demande d'aide ou sollicités par la personne aidée. La présence d'un proche aidant ne partageant pas la vie du bénéficiaire est rarement sollicitée pour définir les besoins.

L'avis des proches aidants n'est pas toujours souhaité, pris en compte :

- L'aide est allouée en fonction des tâches à réaliser perçues à un instant T auprès de la personne aidée.
- Le temps nécessaire aux professionnels pour construire et réguler la relation professionnels/proches aidants n'est pas du tout pris en considération.



Actuellement, lors des premiers contacts avec les institutions octroyant les aides personnalisées ou la structure d'aide à domicile, **la relation Personne aidée/Proches Aidants/Professionnels ne semble pas prise en compte en tant qu'élément déterminant** de la mise en place d'un accompagnement à domicile. Si le proche aidant est identifié, ses besoins, attentes et moyens ne se discutent pas à ce stade.



« Il y a des familles qui acceptent plus ou moins bien l'aide du professionnel. »

Professionnelle Intervenante à Domicile (IAD)



La relation professionnels/proches aidants

Lors de la mise en place de l'intervention à domicile

Sujets abordés

En interne au sein de la structure SAD et lors de l'organisation des interventions en fonction du plan d'aide alloué :

- Définition des compétences recherchées par rapport à la mission
 - Affectation des salariés
- Prescription des tâches à réaliser
 - Définition des plannings

En présence de la personne aidée :

- Connaissance des besoins de l'aidé
- Organisation des interventions
 - Compétences des salariés par rapport à la mission



Retours d'expériences des participants

Les acteurs impliqués à cette étape sont principalement :

- La structure SAD (responsable de secteur, bénévole...)
- La personne aidée
- Parfois le proche aidant
- Rarement le professionnel qui sera en charge de la mission

Les personnes aidées et les proches aidants ne semblent pas suffisamment informés de l'enjeu majeur de l'aide à domicile : le maintien de l'autonomie de la personne aidée.

Cette méconnaissance peut parfois aboutir à une mauvaise définition des besoins.

Il n'y a pas ou peu de place pour aborder les besoins, craintes et attentes des proches aidants.



Dans la plupart des cas, le plan d'aide guide l'organisation de la prestation, et les structures employeurs tentent de l'ajuster au plus près des besoins et des attentes de la personne aidée, dans la limite du temps alloué. **Mais proches aidants et professionnels ne sont pas mis en présence systématiquement. Leur relation n'est, par conséquent, pas inscrite d'emblée dans un registre professionnel.** Il ne peut donc pas être question de poser les bases d'une relation claire de travail, au sein du domicile, lieu de vie pour la personne aidée et ses proches.



« Il est parfois difficile de se faire entendre des proches aidants concernant les réels besoins de la personne. »

Professionnelle Intervenante à Domicile (IAD)

Dans la durée, tout au long de l'intervention à domicile



Dans cette phase d'intervention du professionnel :

- Comme les objectifs de l'intervention ne sont pas systématiquement partagés en amont, les aidés et les proches aidants peuvent avoir une vision tronquée de la mission des professionnels et ne comprennent pas toujours leur rôle, leurs choix, leurs arbitrages.
- Un décalage est possible entre la vision de la famille et celle du professionnel : par exemple, les attentes de la famille ne sont pas toujours en lien avec les besoins de la personne aidée, tels qu'évalués par le professionnel...

Ceci peut créer des tensions de part et d'autre et cela aura un impact sur la qualité de la relation et de la prestation d'accompagnement.

Sujets abordés

Missions à réaliser et ajustements

Retours d'expériences des participants

L'organisation du travail, la planification et le respect des temps et des horaires d'intervention des professionnels sont des sujets de discussion récurrents.

Le rôle de l'intervenant professionnel ne se limite pas aux tâches à accomplir (entretien, aide au repas, etc.). Il vise à maintenir le plus possible l'autonomie de la personne aidée.

Cependant cet objectif demeure souvent implicite, et peu partagé avec les personnes aidées comme avec les proches aidants.

En parallèle, la place des proches aidants et des professionnels est insuffisamment clarifiée et répartie.

Sujets abordés

Domicile / lieu de travail



Si les questions de prévention, de santé au travail, d'aménagement du domicile, ne sont pas partagées entre professionnels, personnes aidées et proches aidants, les aménagements ne sont pas forcément réalisés ou adaptés à la situation.

Retours d'expériences des participants

Bien souvent, la réalisation de la prestation nécessite des aménagements matériels et du logement, des outils de travail spécifiques. Pour cela, il existe des aides financières.

Or :

- Les bénéficiaires et les proches aidants refusent parfois les équipements et/ou les investissements qui seraient nécessaires pour garantir ou améliorer les conditions de travail à domicile (souvent par méconnaissance des accompagnements possibles).
- Les demandes d'aménagement du lieu de vie pour améliorer les conditions de travail des professionnels (mais aussi de traitement du bénéficiaire) sont souvent prises comme une intrusion dans la vie privée.
- La réévaluation des besoins et des aides financières sont souvent en grand décalage dans le temps avec la dégradation parfois soudaine de la santé du bénéficiaire pouvant amener à l'abandon du maintien à domicile.



Lorsque l'état de santé de la personne aidée se dégrade, ceci impacte :

- Les proches aidants qui doivent assurer une aide non-stop auprès de leur proche et faire face à l'évolution de la maladie, à la perte d'autonomie croissante et aux bouleversements engendrés de fait, dans la sphère familiale.
- Les intervenants à domicile, qui sont peu outillés pour agir en situation et qui n'ont plus assez de temps d'intervention pour répondre aux besoins de la personne aidée.

Les acquis de l'expérience sont très importants pour gérer la relation avec la personne aidée et les proches aidants au quotidien mais encore davantage dans les phases aigües d'évolution des besoins de la personne aidée et/ou du proche aidant lui-même.

Sujets abordés

Construction du PAP (Plan d'Accompagnement Personnalisé)

Évolution des besoins de la personne aidée

Retours d'expériences des participants

La dégradation de l'état de santé, la perte d'autonomie de la personne aidée sont des sujets régulièrement abordés, mais :

- Les points de vue des différents acteurs concernés peuvent diverger.
- Les proches aidants et les professionnels n'arrivent pas toujours à parler de la dégradation de l'état de santé du bénéficiaire.
- Il n'est pas toujours possible d'aborder la dégradation de l'état de santé du proche aidant lui-même.
- Le temps nécessaire pour écouter et échanger avec les proches aidants n'est pas pris en compte, ni intégré au temps de travail. Les aides à domicile empiètent de ce fait, souvent sur leur temps personnel.

De fait, comme il est certain que la situation et les besoins des personnes accompagnées et de leurs proches seront amenés à évoluer, il reste difficile d'anticiper suffisamment et d'ajuster la mission d'aide à domicile :

- La réévaluation du plan d'aide est souvent demandée en urgence lorsque les protagonistes sont déjà en difficulté.
- Les procédures ne sont pas adaptées pour permettre d'anticiper l'évolution des besoins de la personne aidée et/ou du proche aidant.



« Souvent, lorsque les besoins évoluent, on se heurte à la limite des plans d'aides et des financements des différents organismes. En plus, la remontée d'information par les aides à domicile n'est parfois pas la même que celle faite par les proches aidants. »

Responsable de secteur d'une association d'Aide à Domicile

Sujets abordés

Appui du Service d'Aide à Domicile (SAD)



Comme il n'existe pas de temps institué d'échange entre professionnels et proches aidants, il est très difficile :

- De prévenir les tensions et/ou les risques professionnels d'usure.
- D'anticiper l'évolution des besoins de la personne aidée, de ses proches et donc d'adapter les moyens mis à disposition des professionnels en charge de la mission.

Retours d'expériences des participants

Lorsque la mission d'aide à domicile est en cours, les structures peuvent intervenir dans la relation entre professionnels et proches aidants, à la demande de l'un ou de l'autre.

Souvent en cas de problème, par exemple :

- Interrogations concernant la qualité de la prise en charge.
- Émergence de nouveaux besoins.
- Plainte, désaccord, conditions d'exercice du travail de l'aide à domicile.

Mais aussi pour :

- Organiser le remplacement des IAD (absences, congés...).
- Soutenir et/ou réorganiser l'équipe d'intervenants.
- Alerter les institutions et mobiliser d'autres moyens : réévaluation des aides, hospitalisation.

Si la structure a bien un rôle d'appui et de régulation concernant les IAD, elle n'a guère de moyens pour agir en ce sens :

- Ces temps sont laissés à l'appréciation des IAD confrontés à des situations difficiles ou qui se dégradent et dépendent alors de la capacité de réactivité du SAAD.
- Il n'existe pas ou peu de temps instaurés, pour permettre des échanges, à froid, réguliers entre la personne aidée, les proches aidants, et les professionnels.



« Nous avons bien des fiches missions qu'on essaye de remettre à jour le plus possible, mais, faute de temps, il nous arrive de le faire sur notre temps libre. [...] J'insiste aussi sur le fait de ne pas se retrouver seule en cas de tension, car si nous n'avons qu'un point de vue unique, le nôtre, sur la situation, cela fait peser sur nous une grande responsabilité. »

Professionnelle
Intervenante à Domicile
(IAD)



Tout au long de la prise en charge, les intervenants professionnels peuvent être amenés à changer (congés, problèmes d'organisation du travail). Ces changements sont au cœur des relations entre les intervenants et les proches aidants.

En effet, cela peut être difficile à vivre pour les professionnels qui ont souvent le sentiment de ne pas avoir les moyens d'assurer un travail de qualité, face à des situations complexes et nouvelles.

Ces derniers peuvent également redouter de devoir partir en congé car ils ne seront pas remplacés par d'autres professionnels mais souvent par des personnes sans qualification.

Les proches aidants, quant à eux, doivent tout réexpliquer et redoubler de vigilance auprès de la personne aidée.

Sujets abordés

Absentéisme, turn over, remplacement

Retours d'expériences des participants

Les proches aidants s'étonnent et ont des difficultés à gérer la multitude de professionnels intervenants au domicile.

Les professionnels doivent assurer des remplacements ou des nouvelles missions sans avoir toutes les informations ou l'appui nécessaire.



« Nous n'avons pas vraiment de règles fixées avec les différents intervenants, d'autant qu'ils sont souvent multiples (kinésithérapeutes, médecins, aides à domicile, etc.) »

Proche Aidant

Pour conclure

On le voit, tout au long de la mission d'aide à domicile, la relation entre professionnels et proches aidants est une constante qui interfère dans la prise en charge de la personne aidée et le bien être des proches aidants. Il apparaît que cette relation dépend essentiellement des capacités individuelles et du niveau de compétences des protagonistes. Elle peut donc aussi bien favoriser la Qualité de Vie au Travail des aides à domicile que la desservir – parce qu'inexistante ou dégradée – et ainsi générer incompréhensions, tensions ou conflits.

Aujourd'hui cette relation proches aidants/professionnels s'improvise et se gère au fil de l'eau. Elle est peu prise en compte dans la mise en place des missions d'aide à domicile, trop peu intégrée dans le fonctionnement des structures de SAP et donc, dans l'organisation du travail des professionnels.

Partie 2

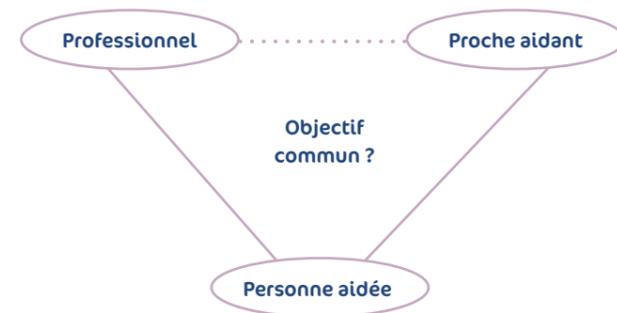
Professionnels et proches aidants : de la relation à la coopération

La coopération, facteur clé du succès de la QVT

Coopérer, c'est...

« Travailler ensemble pour un objectif commun »

Ainsi, lorsque les personnes coopèrent, elles créent des liens singuliers autour d'objectifs, de valeurs, de priorités partagées...



Dès lors, dans le cadre d'un accompagnement à domicile, apporter une aide de qualité et améliorer le bien-être de la personne aidée peut être considéré comme l'objectif commun du proche aidant et du professionnel – et donc le socle d'une véritable coopération.

Être en relation systématiquement avec les proches aidants ne peut donc être suffisant si l'on pense qu'ils sont partie prenante de la QVT comme de la qualité des prises en charge à domicile.

Comment faire alors ?

Si les obstacles semblent nombreux, tout l'enjeu va consister à aider les professionnels à gérer différemment cette relation; non plus dans l'improvisation, non plus seuls, mais avec des temps de préparation, de formation, d'appui de l'encadrement et des collègues sur cette dimension spécifique du travail.

Il s'agira de créer un nouveau cadre de référence professionnel intégrant la coopération avec les proches aidants, donc de construire un environnement sécurisant qui permettra à chacun, proche aidant et professionnel, de réellement trouver du sens à la mission d'aide.

Coopérer sur quels objets ?

La qualité de la coopération entre professionnels et proches aidants suppose qu'ils puissent se mettre d'accord régulièrement sur l'évolution :

- des besoins de la personne aidée,
- des attentes et des besoins des proches aidants,
- des conditions de réalisation du travail des professionnels.



Les conditions de la coopération

Au fil de nos travaux, nous avons identifié 4 conditions pour établir les bases de la coopération entre proches aidants et professionnels :

- Définir les enjeux et le cadre de la mission d'aide à domicile
- Reconnaître et clarifier la posture et la place de chacun auprès de la personne aidée
- Définir des espaces et du temps pour se parler dans un cadre professionnel
- Reconnaître et développer les compétences de chacun liées à la relation d'aide

Faites le point :

Une aide au diagnostic de vos pratiques

Au sein de votre structure, réunissez-vous ces 4 conditions pour favoriser la coopération entre professionnels et proches aidants ?

Pour chacun des objectifs ci-après, nous vous proposons de faire le point en instruisant quelques situations représentatives au sein de votre structure pour vérifier si les conditions d'une bonne coopération sont prises en compte ou abordées, avec quels acteurs et à quel moment.

Définir les enjeux et le cadre de la mission d'aide à domicile

Au-delà de l'entretien du domicile et des activités associées, le professionnel doit mettre en place des modalités d'accompagnement qui permettent à la personne aidée de maintenir au maximum son autonomie. Or, les aidés et les proches aidants voient souvent la prestation d'aide uniquement comme un moyen de pallier les difficultés des personnes aidées par le ménage, la préparation des repas...

Le professionnel est formé et compétent pour aider la personne à conserver un maximum d'autonomie et c'est dans cet objectif que la mission est réalisée. Il est alors indispensable que proche aidant et professionnel à domicile (et au delà, l'ensemble des professionnels entourant la personne aidée) aient une vision partagée sur son niveau de dépendance et ses besoins associés. Aujourd'hui, peu de place est faite pour le partage entre proches aidants et professionnels en amont de l'intervention même si les récentes évolutions réglementaires sur les proches aidants devraient permettre de mieux considérer cet aspect.



« Lorsque l'on propose à la personne aidée certaines activités, les proches peuvent penser qu'on l'infantilise. C'est pour cela qu'il est important de dialoguer avec les proches aidants. »

Professionnelle Intervenante à Domicile (IAD)



Faites le point :

Q1 - Le professionnel est-il au clair sur la mission de maintien à domicile qu'il doit assurer pour la personne aidée, en lien avec son niveau de dépendance, son état de santé et ses centres d'intérêt :

- sur ce qu'elle ne peut plus faire, et ce qu'il doit prendre en charge ?
- sur ce qu'elle doit encore pouvoir faire, et qu'il doit accompagner ?

Q2 - Cette mission est-elle partagée avec :

- la personne aidée ?
- les proches aidants ?
- les différents proches aidants entre eux ?
- les différents professionnels entre eux ?

Plutôt oui



Plutôt non



Clarifier la place de chacun et la définir

À domicile, l'Aidé, le Proche Aidant et le Professionnel sont mis en présence d'une situation « inédite », souvent vécue de façon différente par chacun :

- La personne aidée et le proche aidant s'expriment depuis la sphère personnelle, familiale, souvent dans l'émotion. Parfois, leurs expressions sont elles-mêmes différentes.
- L'intervenant s'exprime depuis la sphère professionnelle et mobilise des compétences et des savoir-faire professionnels.

Lorsque la posture particulière de chacun n'est pas explicite, elle n'est pas toujours comprise, ni respectée et cela peut être à l'origine de décalages importants dans l'analyse des situations.

Par ailleurs, connaître la posture de l'autre permet de mieux envisager quelle place chacun peut occuper auprès de la personne aidée, de mieux mutualiser les ressources et les compétences de chacun.



Faites le point :

Q1 - Les intervenants à domicile ont-ils une bonne connaissance des caractéristiques du ou des proches aidants ?

- de sa famille : proche aidant principal, autres membres de la famille, qualité des relations au sein de la fratrie, rôle souhaité par le proche aidant, qualité des relations entre le proche aidant et la personne aidée.
- de son conjoint : état de santé, qualité de la relation au sein du couple.

Q2 - Les aidants ont-ils une vision juste de l'environnement de soin de la personne aidée ?

- sont-ils bien informés sur le rôle de chacun des intervenants à domicile (IAD, infirmier, kinésithérapeute, etc.) ?
- de la nature des activités prises en charge par le proche aidant et par le professionnel ?
- du moment de la journée/semaine où le professionnel intervient à domicile et prend le relais du proche ?
- de la présence ou non du matériel nécessaire à domicile pour que le professionnel préserve sa santé, notamment lors des manipulations à effectuer (lit médicalisé, sanitaires aménagés, etc.) ?

Boîte à idées

Quelles actions puis-je mettre en œuvre au sein de ma structure pour améliorer les conditions de la coopération sur ces questions ? À quels moments ? Dans quels espaces de discussion ? Entre quels acteurs ?



On sait que selon leur vécu, leurs relations passées avec d'autres professionnels, ce n'est pas toujours évident pour les proches aidants d'accepter une nouvelle intervention.

Professionnelle Intervenant à Domicile (IAD)

Définir des espaces et du temps pour ré évaluer au fil de la mission les besoins de chacun

Lorsque les particuliers mobilisent les services d'aide à la personne, la mission d'aide est définie et mise en place en fonction des besoins exprimés à l'instant T. Or, lorsque cette aide s'inscrit dans la durée, inmanquablement la situation sera amenée à évoluer :

Soit du côté du bénéficiaire :

- Évolution de la maladie, des besoins, perte d'autonomie...

Soit du côté du proche aidant :

- Avancée en âge de l'aidant.
- Dégradation de son état de santé, difficulté à faire face à la perte d'autonomie et/ou à l'aggravation de l'état de santé de la personne aidée.
- Stress ressenti face à la médicalisation de l'aide.
- Usure dans la durée, épuisement physique et moral...

Soit du côté des professionnels :

- Difficultés rencontrées parce que les moyens donnés pour exercer la mission d'aide ne sont plus en phase avec l'évolution de la situation (manque de personnel, manque de matériel, inadaptation du logement...).
- Sentiment d'impuissance et stress face à la dégradation de l'autonomie et/ou de l'état de santé de la personne aidée et/ou du proche aidant.
- Usure dans la durée, épuisement professionnel.

De l'avis général des proches aidants et des professionnels, mettre en place des temps d'échange programmés régulièrement – et pas seulement dans l'urgence – impliquant toutes les parties prenantes (personne aidée dans la mesure du possible, proches aidants, professionnels, SAAD) serait primordial pour la qualité des prises en charge et pour la QVT des salariés. Si les structures ont souvent conscience de ce besoin, elles manquent souvent de moyens humains et financiers pour le faire.

Ces temps permettraient de désamorcer les possibles tensions entre les protagonistes, de parler sereinement des évolutions en cours ou à venir, de recueillir les attentes et les besoins de chacun, de mieux identifier les ressources nécessaires pour accompagner la personne aidée et donc générer de la coopération.



Faites le point :

Q1 – Quelles sont les attentes et les besoins des différentes parties prenantes ? Ont-ils évolué récemment ?

- les besoins du ou des proches aidants sont-ils connus ?
- l'intervenant à domicile a-t-il les moyens de satisfaire ces attentes ou besoins ?
- les conséquences de ces évolutions sur les conditions de travail et la santé de l'intervenant sont-elles connues ?

Q2 – Y a-t-il des solutions à mettre en place pour prévenir les effets de ces évolutions ?

- sont-elles abordées entre l'intervenant et le proche aidant ?
- le professionnel dispose-t-il d'un outil ou d'une méthode pour aborder ces évolutions et adaptations ?

Q3 – Les professionnels et proches aidants disposent-ils d'espaces organisés permettant d'échanger en amont d'éventuelles difficultés :

- au moment de la mise en place de la mission d'aide ?
- pour construire ou ajuster le projet d'accompagnement personnalisé de la personne aidée ?

Boîte à idées

Quelles actions puis-je mettre en œuvre au sein de ma structure pour améliorer les conditions de la coopération sur ces questions ? À quels moments ? Dans quels espaces de discussion ? Entre quels acteurs ?



Reconnaître et développer les compétences professionnelles nécessaires à la coopération

Les professionnelles ayant participé au projet sont non seulement qualifiées mais ont également développé, en situation de travail, de grandes compétences, propres à la relation d'aide.

Or, aujourd'hui, ces compétences sont peu formalisées et peu valorisées, hormis le fait que les structures n'envoient pas n'importe quel professionnel dans n'importe quelle situation. Lorsque les aides à domicile possèdent ces compétences clés de la relation d'aide, elles savent créer la coopération avec les personnes aidées et les proches aidants et ces derniers sont les premiers à saluer la qualité de la prise en charge de la personne aidée.



Faites le point :

Q1 - L'ensemble des variables faisant partie intégrante de la relation avec les proches aidants sont-elles définies et abordées au sein de la structure à un moment de l'intervention ?

- expérience antérieure du proche aidant avec d'autres professionnels.
- niveau de connaissance du proche aidant sur la maladie de l'aidé et ses impacts.
- niveau de santé du proche aidant.

Q2 - Le professionnel dispose-t-il des connaissances et ressources suffisantes pour gérer la relation d'aide dans une situation complexe ?

- réactions de l'aidé vis à vis de la perte d'autonomie (déli, capacité à prendre du recul...).
- impacts de l'état de santé propre du proche aidant (fatigue, stress...) sur la prise en soins.
- Le professionnel sait-il à qui s'adresser en cas de question ou difficulté au sein de sa structure ?
- Le professionnel sait-il évaluer la situation et demander de l'aide (régulation, soutien, prévention de l'usure professionnelle...)?

Boîte à idées

Quelles actions puis-je mettre en œuvre au sein de ma structure pour améliorer les conditions de la coopération sur ces questions ? À quels moments ? Dans quels espaces de discussion ? Entre quels acteurs ?



Des compétences incontournables pour développer la coopération Professionnels / Proches Aidants :

- Capacité à s'adapter à chaque situation et ajuster ses gestes professionnels.
- Capacité d'écoute.
- Capacité à détecter, à gérer les situations critiques.
- Capacité à intervenir et à se positionner dans des situations complexes par exemple, lorsque les relations dysfonctionnent (tensions ou désaccords dans le couple ou la famille), lorsque la personne aidée est seule et isolée.
- Capacité à solliciter, provoquer et même conduire des temps pour que chacun puisse redire ses besoins dans le respect de l'autonomie de la personne aidée.



Des pistes pour agir

S'inspirer des pistes d'actions identifiées au sein du projet pour mettre en place de nouvelles modalités de travail

Au cours de leurs échanges, Professionnels et Proches Aidants ont identifié les pratiques existantes et imaginé de nouvelles façons de fonctionner pour favoriser la coopération et la placer au cœur des missions d'aide à domicile.

Des pistes d'actions existent à tous les niveaux de déploiement de la mission d'aide.

En amont de l'intervention

Au delà de l'évaluation des besoins de la personne aidée, il est important de mieux prendre en compte les attentes et les besoins des proches aidants :

- Recueillir l'avis des proches aidants au moment de l'évaluation des besoins.
- Proposer aux proches aidants de la personne aidée, l'évaluation de ses propres besoins, attentes, potentialités, ressources en tant qu'aidant non professionnel.

Lors de la mise en place de la mission d'aide à domicile

Co construire le plan d'aide avec les IAD et les proches aidants :

- Organiser une prise de contact : aidé, proches aidants, professionnels, structure.
- Définir l'objectif de l'intervention : le maintien de l'autonomie de la personne aidée.
- Fixer des objectifs communs et définir les moyens d'actions propres à chacun.
- Evaluer aussi ce que les aidants souhaitent ou sont à même de prendre en charge.
- Désigner un professionnel référent pour chaque personne aidée.
- Désigner un proche aidant référent pour avoir un interlocuteur unique, sans exclure des décisions ou des échanges les autres proches aidants.

Faire un point 3 mois après le début de la prise en charge (aidé, proche aidant, professionnel, structure), pour procéder aux ajustements et régulations nécessaires du plan d'aide initialement élaboré. Ce point pourrait être fait à l'occasion de l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé qui doit être effectué au cours des 6 premiers mois d'intervention.

Faire évoluer les outils existants d'évaluation, de définition des missions, de suivi des interventions, pour mieux intégrer le point de vue et la place du proche aidant.

Dans la durée, tout au long de la mission d'aide

Co construire et ré évaluer le projet d'accompagnement personnalisé :

- Programmer des temps d'échange impliquant tous les protagonistes autour de la personne aidée :
 - Pour partager les points de vue, besoins et attentes avec les proches aidants et rédiger le projet d'accompagnement personnalisé.
 - Pour mieux anticiper l'évolution des besoins et envisager collégalement les ajustements de la mission et des moyens alloués.
- Formaliser les grands axes du projet d'accompagnement personnalisé et les mettre à disposition de tous les intervenants.
- Former les professionnels pour les outiller sur la coopération avec les proches aidants.



Pour aller plus loin, encourager et développer les coopérations entre professionnels et proches aidants à domicile

- Allouer un nombre d'heures aux professionnels pour la mise en œuvre du plan d'aide et l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé.
- Animer les temps de coordination entre professionnels du SAAD et proches aidants (ce qui nécessite une recherche de financements spécifiques).
- Organiser des lieux d'échange et de partage d'expérience communs par les structures et pour les professionnels et les proches aidants.
- Etc.

Partie 3

Ils l'ont fait

Retours sur les expérimentations menées par l'Aract auprès de deux associations de SAD dans le cadre du projet.

Tout d'abord avec l'ADMR 42 qui a souhaité tester l'organisation de temps d'échanges entre professionnels et proches aidants.

Puis auprès de l'AIMV 42 et l'UNA 43 qui ont centré leur réflexion sur la manière de mieux prendre en compte et mieux informer sur la situation des proches aidants dès l'amont des interventions.



ADMR 42

L'expérimentation avec l'ADMR s'est centrée sur l'organisation de temps d'échanges entre professionnels et proches aidants pour améliorer la construction des projets personnalisés, notamment sur l'aspect de redéfinition des missions en cas d'évolution des besoins.

Poser les bases de la coopération autour du projet personnalisé

En 2019, dans le cadre du projet conduit par AG2R La Mondiale et l'Aract, la Fédération ADMR de la Loire a expérimenté une nouvelle modalité de travail entre professionnels, bénévoles et proches aidants lors de l'élaboration des projets personnalisés.

Au sein des ADMR, l'élaboration du projet personnalisé est basée sur le recueil des attentes et des besoins du demandeur par les bénévoles « référents contact » complétée par les intervenants à domicile. Cette 1^{re} étape permet de préciser et d'organiser la prestation d'aide à domicile. L'entourage familial peut être présent ou consulté. Lors de l'accompagnement, les professionnels ont plus ou moins de contacts avec les proches aidants. Ces derniers peuvent profiter de leur présence pour « souffler » et s'absenter du domicile. A contrario, d'autres proches aidants peuvent être « trop présents », allant jusqu'à vouloir assurer un rôle de contrôle sur le travail réalisé. Pour permettre un échange formel entre intervenants et proches aidants et analyser en quoi il peut favoriser une meilleure coopération, l'ADMR a testé une nouvelle manière d'élaborer le projet personnalisé en réunissant autour de la table professionnels, bénévoles et proche aidants.



« Retravailler ensemble sur le plan d'action personnalisé a été l'occasion de se questionner et d'ajuster nos pratiques. »

Responsable de service

Une expérimentation collective conduite sur 6 mois

2 associations ont participé à l'expérimentation : l'ADMR de Saint-Symphorien-de-Lay, 55 salariés (21,53 ETP) et l'ADMR de Balbigny, 46 salariés (24,45 ETP).

L'expérimentation a été pilotée et coordonnée par la responsable de service à la fédération ADMR de la Loire, en collaboration étroite avec les Présidentes des deux associations et l'accompagnante de proximité et coordinatrice de secteur.

Ce collectif a planifié plusieurs étapes avant d'organiser les rendez-vous entre proche aidants, professionnels et bénévoles. Une première réunion d'information réunissant bénévoles et professionnels des 2 associations a permis de contextualiser le projet et ses objectifs et d'organiser son déroulement. Chaque association a repéré des situations où les aidants pourraient être associés à la construction du projet personnalisé, en privilégiant les cas où les relations entre professionnels et proches aidant étaient de bonne qualité.

Puis, chaque association a organisé un temps d'échange avec les proches aidants volontaires et les professionnels et bénévoles disponibles et concernés.

Parce qu'évoquer les relations et la coopération ne va pas de soi, l'utilisation du film réalisé par Moderniser Sans Exclure et l'Aract a permis de lancer les discussions et de mettre en avant les nombreux facteurs d'ordre personnel et professionnel imbriqués et parfois difficiles à démêler.

Au final, 4 rendez-vous d'environ 1 heure, animés par l'accompagnante de proximité, ont pu être réalisés. Pour chacun d'entre eux, la personne aidée en a été informée en amont et a pu exprimer ses besoins. Une réunion de bilan entre professionnels et bénévoles a permis de tirer des enseignements et d'envisager des perspectives.



Un temps de régulation créateur de sens

Professionnels et bénévoles notent de nombreux bénéfices à cette expérimentation :

« Si l'objectif premier reste la rédaction du projet, cette modalité permet une meilleure communication en direct ».

« Cela m'a permis de voir qu'on avance en cherchant des solutions ensemble ».

« C'est l'occasion de se questionner et d'ajuster nos pratiques ».

« Pour plusieurs situations, les proches aidants ont mieux pris conscience du rôle des intervenants mais aussi du quotidien de leur proche ».

« Une proche aidante a beaucoup remercié et a expliqué pourquoi elle s'implique de cette manière en tant que proche aidante. Elle a pu nommer les choses ».

Pour les professionnels, cela a notamment permis de mieux comprendre la relation du proche aidant avec son parent et d'en tenir compte dans leur travail. Au final, pour l'ensemble des personnes impliquées, il est ressorti que « mieux coopérer avec les proches aidants commence par se préciser le rôle et la place de chacun ».

Certains éléments malgré tout, interfèrent sur la coopération

La qualité de la relation entre le proche aidant et la personne aidée ou entre le proche aidant et les autres membres de sa famille peut impacter le travail du professionnel. La personne aidée peut aussi avoir une posture de consommateur vis-à-vis de la prestation, ce qui complique les relations.

L'envie d'aller plus loin

L'expérimentation permet à la Fédération, aux professionnels et aux bénévoles d'identifier des pistes d'actions :

- Pérenniser cette modalité de travail en la déployant sur d'autres projets personnalisés.

- Prévoir de relayer le contenu des échanges aux autres professionnels intervenants également au domicile mais non présents lors de la réunion.

- Organiser un temps d'échange annuel avec le proche aidant pour les situations où il y a beaucoup d'intervenants et où l'accompagnement est de longue durée.

- Repérer et échanger collectivement sur des problématiques rencontrées quotidiennement par les intervenants à domicile pour se rassurer et sécuriser les pratiques.

La fédération de l'ADMR de la Loire qui négociera sous peu son Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) pour 3 ans souhaite valoriser ce travail d'expérimentation, sous réserve de trouver des ressources suffisantes pour conduire les chantiers évoqués.

L'expérimentation avec l'AIMV 42 et l'UNA 43 a porté sur leur recherche de mieux intégrer dans leur Système d'Information (SI) (évaluation des besoins, fiche client et fiche mission) des informations sur les proches aidants (identification et coordonnées dans la fiche client mais aussi place dans la prise en charge pour les outils d'évaluation des besoins et la fiche mission).

Ils ont pour ce faire, mis en place un groupe de travail composé des responsables qualité des deux associations, d'intervenants à Domicile dont un membre de la Commission Santé et Sécurité au Travail (CSST), de responsables de secteur, d'une infirmière coordinatrice.

L'objectif, au cours de 4 demi-journées de travail en groupe étalées sur 7 mois et de travail en intersession, était de partager les pratiques des deux associations pour mieux reconnaître et mieux intégrer les besoins de coopération entre IAD et proches aidants tout au long de l'intervention.



Le besoin d'améliorer le partage d'informations

Une première réunion a permis de visionner le film réalisé avec proches aidants et professionnels par MSERA et l'Aract. Cette thématique, sans être complètement nouvelle, est peu discutée en tant que telle dans l'association et entre les deux services en particulier.

Les professionnelles présentes se sont retrouvées dans les propos tenus par leurs homologues ce qui a servi de première base de discussion.

Après cela, le groupe s'est fixé un premier objectif : celui de travailler sur un SI cohérent entre les deux associations, pour un meilleur partage d'information dès le démarrage sur la situation des proches aidants.

Le nouveau SI inciterait l'intervenant à s'intéresser à cet interlocuteur sur différents points en identifiant :

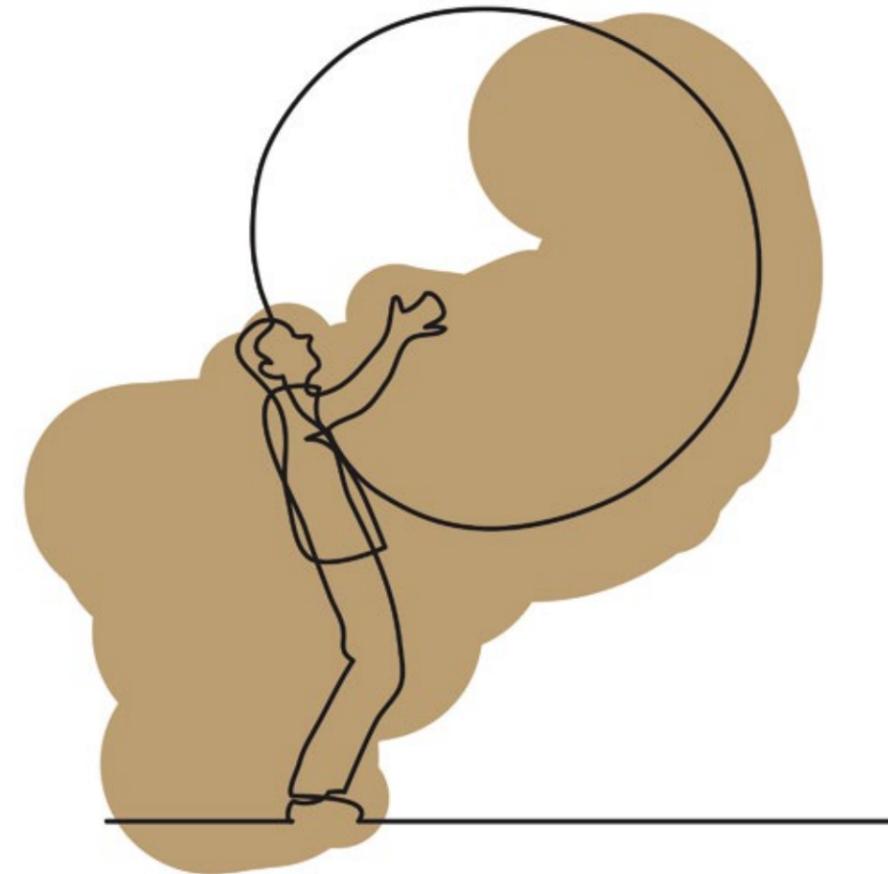
- qui est le proche aidant et recueillir toutes ses coordonnées,
- la nature de l'aide effectuée par cet aidant et son niveau d'implication,
- les attentes de l'aidant pour l'aidé,
- les attentes de l'aidant pour lui-même,
- la complexité ou non de la situation du fait de la présence de l'aidant, sur des items précis, par exemple :
 - Un aidé qui ne veut pas être aidé.
 - Des attentes de l'aidant pour l'aidé, différentes des attentes de l'aidé pour lui-même.
 - Des difficultés rencontrées par l'aidant.
 - L'absence d'aidant ou sa faible implication.
 - Un aidant qui « perturbe » l'aide à l'aidé en empêchant la responsable de secteur ou les IAD de réaliser les interventions comme convenu.

L'idée est également d'évaluer les informations à intégrer ou non dans le SI, de s'assurer de la possibilité technique et matérielle de le faire, de faire en sorte que tous les salariés soient suffisamment formés et informés pour qu'ils puissent ainsi saisir, consulter les informations et agir.

Au-delà de l'identification des proches aidants et des situations, l'objectif est de trouver ensemble des manières de répondre à ces situations complexes.

Pour la suite, les associations se donnent des perspectives pour intégrer plus largement la coopération avec les proches aidants :

- Travailler sur le plan d'action personnalisé en intégrant cette question des proches aidants.
- Identifier des situations de coopération pour mieux les prendre en compte dans l'association. La finalité serait de pouvoir anticiper les situations les plus complexes pour pouvoir accompagner les intervenants, et par ce biais, les aidants/les aidés.
- Intégrer aux pratiques des temps d'échanges entre professionnels et aidants.
- Enrichir des programmes de formation en interne pour y intégrer la question de la coopération avec les aidants.



Pour aller plus loin

Un kit ressources pour animer des espaces de discussion et de sensibilisation :

- auprès d'un groupe de professionnels de l'Aide à Domicile
- auprès d'un groupe mixte de professionnels de l'Aide à Domicile et de proches aidants

Retrouvez le guide de l'animation, le power point de présentation et deux films support de la discussion sur : <https://auvergnernhonealpes.aract.fr/ressources>



AG2R La Mondiale

est le premier groupe de protection sociale en assurance des personnes.

Acteur de premier plan sur le marché de l'assurance en France, il se différencie par ses valeurs paritaires et mutualistes.

www.ag2rlamondiale.fr



L'Aract Auvergne-

Rhône-Alpes accompagne les PME dans des démarches participatives visant l'amélioration de la qualité de vie au travail. Elle développe des outils permettant aux entreprises d'agir efficacement sur l'organisation du travail et conduit une activité de veille afin d'aider pouvoirs publics et partenaires sociaux à mieux appréhender les besoins émergents.

<https://auvergnerhonealpes.aract.fr>



Moderniser sans Exclure Rhône-Alpes,

association créée en 1995, contribue à l'écoute et au dialogue via l'utilisation de la vidéo. Sa démarche : réunir à plusieurs reprises des personnes souhaitant échanger autour d'une problématique et favoriser l'expression, la créativité et l'apprentissage mutuel pour trouver des solutions collectives.

www.msera.fr



services à la personne_coopérer_pour la QVT !



Merci à l'ensemble des proches aidants et professionnels de l'aide à domicile de l'UNA 43, l'AIMV 42 et l'ADMR 42 pour leur active contribution à ce projet.

Cette publication a été réalisée par l'Aract Auvergne-Rhône-Alpes - 2020
Rédaction : Barbara Dusquesne, Stéphanie Lecot, Christine Martin-Cocher
Coordination éditoriale : Loréline Goudard – Conception graphique : IC&K
The Noun Project (M. Kikidou, S. Selbiger, J. Takeuchi, S. Hernández Ticona)



Certains de nos projets sont cofinancés par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel « Emploi et Inclusion » 2014-2020