



MÉTIERS *du MAINTIEN À DOMICILE*

LA COOPÉRATION ENTRE PROFESSIONNELS ET AIDANTS AU CŒUR DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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 devient une composante fondamentale du travail du professionnel intervenant.

Or cette compétence est encore peu prise en compte dans la formation initiale, l'organisation des services, la qualité de l'accompagnement et des conditions de travail des professionnels.

Dans le même temps, l'impact des prises en charge à domicile sur la santé et la vie des aidants familiaux est un sujet qui s'impose à tous les acteurs de l'aide et des soins à domicile.

C'est pourquoi en 2018, AG2R La Mondiale et l'Aract Auvergne-Rhône-Alpes s'accordent pour travailler ensemble cette dimension prégnante dans le secteur de l'aide à domicile.

Avec le soutien de l'association Moderniser sans Exclure Rhône-Alpes, ils mettent en place **un projet visant à améliorer les conditions de travail des intervenants à domicile et par là même la qualité des soins prodigués et le bien-être des patients et de leurs proches.**

POUR LES PROFESSIONNELS

Identifier des pistes d'actions et réaliser des outils pour améliorer la qualité de vie au travail des intervenants à domicile.

POUR LES AIDANTS

Accompagner les proches aidants dans le cadre du maintien à domicile de la personne aidée.



CRÉER UN ESPACE DE DISCUSSION

Permettre aux professionnels et aux proches aidants de mettre en lumière ce qui se joue entre eux dans le cadre des interventions.



AG2R LA MONDIALE



Auvergne - Rhône-Alpes
CONDITIONS DE TRAVAIL
ET INNOVATION SOCIALE



Moderniser sans Exclure
Rhône-Alpes

LE projet

EN CHIFFRES



2 ans de projet
2018-2019



3 partenaires pilotes
2 fédérations de services
à la personne
4 proches aidants
et **7** professionnels
de l'aide à domicile
mobilisés



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



36' de film
synthèse

4 associations de SAP
accompagnées
en 2019

> Les acteurs

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.

auvergnerhonealpes.aract.fr

Moderniser sans Exclure Rhône-Alpes, association créée en 1990, 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.msra.fr

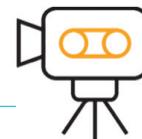
Réunis en **comité de pilotage**, ces 3 acteurs orientent les travaux d'un **comité technique** réunissant des professionnels, des institutionnels et des proches aidants.

L'ADMR 42 et l'UNA 43 se sont mobilisés pour le projet et ont permis l'implication des professionnels et des proches aidants.

Des acteurs du territoire et du secteur (Agence Régionale de Santé, Direccte, Conseil Régional, Conseils Départementaux, Carsat, Services de Santé au Travail...), sont également partie prenante et suivent les travaux menés dans le cadre du projet.

ZOOM sur LE FILM

Qualité de vie au travail : coopération proches aidants et professionnels : parlons-en !



> Les 7 thématiques développées

- Évaluer les besoins
- Organiser le travail
- Coordonner les différents professionnels à domicile
- Se connaître, trouver sa place
- S'équiper, se protéger
- Se former, se ressourcer
- Le domicile, lieu de coopérations

> Les messages clés

- Les proches aidants et les professionnels ont une bonne raison de coopérer pour un projet commun : le projet de vie de l'aidé.
- Pour faire face à la multiplicité des situations à domicile, il apparaît important que les professionnels puissent développer les compétences et avoir les moyens de prendre en compte les particularités des attentes et des besoins des proches aidants.
- Ces compétences sont surtout acquises avec l'expérience et sont encore peu formalisées. La relation avec le proche aidant est peu abordée en formation initiale.
- Le plan d'aide et le cahier de liaison ne suffisent pas à poser les conditions d'une coopération efficace.
- L'intégration des attentes et des besoins à la fois de l'aidé, du proche aidant et du professionnel doit être réalisée en amont puis tout au long de l'intervention. Ce point est primordial pour garantir la qualité de l'accompagnement et des conditions de travail du professionnel.

La première phase du projet en 2018 a abouti à la réalisation d'un film de 36 min réalisé par Moderniser Sans Exclure. Ce film est basé sur les échanges tenus dans le cadre d'un espace de discussion réunissant des professionnels de l'ADMR 42 et de l'UNA 43, ainsi que des proches aidants.

Recueil de la parole, partage des enjeux, retours d'expérience... cet espace a permis de faire émerger des témoignages précieux et de fournir des repères communs, tant pour les professionnels du maintien à domicile que pour les proches aidants qu'ils côtoient.

> Comment définir la coopération ?

Coopérer : c'est travailler ensemble pour un objectif commun. Lorsque les personnes coopèrent, elles créent ensemble des liens singuliers, partagent des souhaits, des valeurs, des priorités.

Dans le cadre des interventions à domicile, chacun a des attentes et des besoins différents, au regard de sa situation :

- Pour la personne aidée : l'évolution de son état de santé, son niveau de dépendance, ses centres d'intérêts.
- Pour le proche-aidant : sa réaction vis à vis de la perte d'autonomie de l'aidé, son propre état de santé et sa capacité à passer le relai au professionnel.
- Pour le professionnel : les modalités possibles d'accompagnement, le matériel à disposition, pour pouvoir fournir un travail de qualité.

2019, *la poursuite DES ACTIONS*

Utilisation et valorisation du film et des enseignements

Après l'organisation des groupes d'expression et la réalisation du premier film synthèse en 2018, AG2R La Mondiale, l'Aract et Msera poursuivent ce travail en 2019, en accompagnant des structures d'aide à la personne (expérimentations) et en produisant des outils et méthodes à partir des vidéos et des enseignements tirés de la phase 1.

EXPÉRIMENTATION (Aract) JUIN > DÉC.

Accompagnement de 4 associations de SAP pour mieux intégrer la coopération avec les proches aidants familiaux dans le travail des professionnels (3 jours d'appui par structure)

- Association ADMR St Symphorien de Lay · Association ADMR Balbigny
- UNA 43, Le Puy en Velay · AIMV, St Etienne

PRODUCTION D'UNE FICHE REPÈRE (Aract) 1ER SEMESTRE

Sensibiliser et outiller les structures et partenaires sur la valorisation de la coopération.

RÉALISATION D'UN KIT D'ANIMATION PÉDAGOGIQUE (Aract & Msera)

Qu'est-ce que le professionnel doit prendre en compte vis à vis de l'aidant pour construire une coopération de qualité ?
Quelles actions mettre en place pour favoriser une coopération plus efficace ?



ET DEMAIN ?

Nourrir les politiques publiques :

Faire en sorte que les enseignements du projet expérimental soient intégrés dans des dispositifs publics en appui au secteur SAP et aux aidants familiaux ainsi que dans des dispositifs de formation initiale et continue des professionnels à domicile.

Contacts

Aract Auvergne Rhône Alpes | b.duquesne@anact.fr | 04 73 44 35 35

AG2R La Mondiale | jacky.billongrand@ag2rlamondiale.fr | 06 17 48 37 57



AG2R LA MONDIALE



AUVERGNE - RHÔNE-ALPES
CONDITIONS DE TRAVAIL
ET INNOVATION SOCIALE



Contenu de ce projet soutenu par le Fonds européen de la croissance et de l'emploi (FEG) - Investissements prioritaires - Lignes de financement 2014-2020