



Aide à domicile

Fiche à destination des employeurs

Face à cette épidémie, l'AHI 33 vous accompagne en vous apportant toute l'aide utile pour répondre à vos obligations et protéger au mieux vos salariés.

Tour d'horizon de la profession dans un contexte sanitaire dégradé

On retrouve, dans la population considérée comme étant la plus à risque, une majorité de bénéficiaires de prestations d'aides à domiciles :

- les personnes âgées en situation d'isolement,
- les personnes en situation de handicap,
- ou bien encore les personnes atteintes de maladies graves.

Il existe un risque de contamination entre salarié et bénéficiaire. Ce risque est majoré par la réalisation de certaines tâches nécessitant une proximité physique rendant impossibles les mesures de distanciation sociale (aide au coucher-lever sans aide technique, etc.). Ce contexte peut générer un risque de contamination accru pour les salariés. Les professionnels doivent poursuivre leurs missions en défiant la peur que la situation sanitaire engendre.

Cette crise sanitaire, exceptionnelle par son ampleur, impacte fortement les conditions de travail. La continuité du service doit alors s'assurer sous des modalités adaptées.

L'augmentation de l'absentéisme nécessite :

- une rotation des intervenants au domicile des bénéficiaires, ce qui induit une perte de lien et de repères pour les bénéficiaires,
- une intensification du travail (+ augmentation des plages horaires) pour le personnel en activité.

Les modifications de l'offre de services, recentrées sur les activités essentielles, peuvent induire :

- un isolement accru des bénéficiaires,
- une réduction du temps alloué à chaque bénéficiaire venant impacter la notion de qualité de travail des intervenants, etc.

Ces facteurs peuvent dégrader les conditions de travail de professionnels ayant à cœur leur mission de prise en charge et de soin des personnes vulnérables.



Dans ce contexte il est important de mettre en place des mesures (humaines et organisationnelles) qui permettent de réduire le risque de contamination et de prévenir le risque de dégradation des conditions de travail.



Lien
utile

Pour tout renseignement complémentaire, consultez le site du Ministère du Travail, rubrique « **Coronavirus : Questions/ réponses pour les entreprises et les salariés** »

En premier lieu

Il est important de former/informer le personnel au **respect des gestes barrières** afin de limiter la probabilité de contagion. Le respect des procédures d'hygiène est un élément de protection du salarié et permet de rassurer le bénéficiaire sur la prise en compte de sa vulnérabilité.

Principes de distanciation



> Limiter les contacts physiques non indispensables à l'activité.

Cette préconisation peut être difficile à tenir pour des professionnels pour qui, au-delà du geste technique, le contact et la proximité sont primordiaux. Cette modification des pratiques du métier (« prendre soin à distance ») doit pouvoir faire l'objet d'échanges entre pairs mais aussi avec la direction pour amoindrir son impact psychologique.

Mesures d'hygiène renforcées



> Se laver ou se désinfecter les mains, à l'eau et au savon ou par l'application de solution hydroalcoolique, avant et après chaque contact avec les bénéficiaires.

Cette mesure (visible) permet, en outre, de poser les bases d'une relation en confiance pour le bénéficiaire pouvant être soucieux du respect de sa santé.

> Informer les salariés sur le risque de contamination pour les bénéficiaires, mais aussi pour eux-mêmes.

> Privilégier le port du masque.

Les services d'aide à domicile font partie des professions prioritaires dans la distribution des masques dans les zones à risques. Les conditions d'approvisionnement en masque peuvent rendre son accès difficile.

> Informer les salariés des mesures légales liées à l'arrêt de travail (maintien de salaire, etc.) afin de faciliter le retrait en cas de symptômes ou de contamination par le COVID-19.

> La modification des modes opératoires des professionnels doit être soutenue par des modifications d'ordre organisationnel.

Prévention augmentée : vers des mesures organisationnelles

La problématique d'accès aux masques chirurgicaux peut rendre difficile l'application des mesures barrières. L'employeur doit donc prendre des **mesures complémentaires**, au niveau organisationnel, pour amoindrir le risque de contamination et de dégradation des conditions de travail.

Recentrer l'activité sur les missions essentielles



- > Déprogrammer les prestations non vitales (ex. prestations ménages).
- > Réorganiser les plannings des salariés
- > Limiter le nombre de contact journalier entre salariés et bénéficiaires (privilégier le même intervenant sur les différentes missions journalières).
- > Si possible limiter le nombre de contact journalier à cinq bénéficiaires par salarié.

- > L'absentéisme des salariés (garde d'enfants, personnel infecté, etc.) ainsi que la mise en œuvre des gestes barrières peut entraîner l'intensification du travail pour les salariés encore en activité. Prévoir des temps de pauses suffisants. Limiter les heures de coupure pour réguler les amplitudes horaires afin de faciliter les conditions de travail des salariés et les rythmes de vie des bénéficiaires. Limiter le temps de contact avec les bénéficiaires afin de réduire les risques d'infections. La réduction du temps de contact peut amener à diminuer les durées allouées aux prestations.



Informer les bénéficiaires



Du fait du contexte lié à la crise sanitaire, il importe de faire connaître aux bénéficiaires l'évolution des modes d'organisation mis en œuvre.

- > Afin de limiter l'inconfort et l'incompréhension des bénéficiaires, penser à accompagner la mesure d'une information sur la modularité des intervenants, des plannings et des horaires de passage.
- > Diffuser des messages de sensibilisation aux bénéficiaires les incitant à faire preuve de patience, respect, compréhension.

Inclure les bénéficiaires dans la boucle de prévention



- > Demander aux bénéficiaires de prévenir de la présence de symptômes ou de contamination avérée afin de permettre la mise en place de mesures de protection appropriées.

Créer une autre forme de lien avec les bénéficiaires



- > Lutter contre l'isolement en maintenant un lien, téléphonique notamment.

Maintenir le lien avec les salariés sur le terrain



Les mesures de prévention liées à la pandémie réduisent les contacts, lieux d'échanges entre les salariés, ce qui peut accroître le sentiment d'isolement au travail.

- > Garder le contact avec ses équipes. Soutenir les personnels de terrain et multiplier les marques de reconnaissance au travail.

- > Permettre l'échange des pratiques.

Les règles du métier étant en cours de réélaboration, il est important pour les salariés d'échanger sur leurs pratiques et les difficultés rencontrées. Un espace de dialogue peut permettre les échanges entre pairs.

Pour conclure

- > Les personnels sont soumis à une charge de travail importante :
 - amplitudes horaires augmentées,
 - variation des horaires de travail, etc.
- > Le contexte de pandémie accentue la confrontation avec la souffrance d'autrui. Il peut aussi mettre les salariés dans des situations de tensions avec les bénéficiaires. De plus, les salariés peuvent ressentir de l'angoisse du fait des risques sanitaires qu'ils encourent, et font encourir à leur famille. S'y ajoute la crainte de contribuer à la contamination des bénéficiaires. La présence d'équipement de protection en nombre insuffisant peut renforcer ce sentiment.
- > Les salariés sont soumis à des conflits de valeurs. Ils subissent des injonctions contradictoires (mesures de distanciation vs proximité liée aux soins).
- > Face au risque de survenue de risques psychosociaux il est primordial de permettre des espaces d'échange (remontée et descente d'informations, notamment du fait du contexte légal/réglementaire mouvant) afin de **prendre en compte les situations spécifiques**, au cas par cas, et **faire évoluer les contraintes** liées à l'activité.

Questions, conseils : contactez-nous

Les équipes de l'AH1 33 restent mobilisées pour vous accompagner



par téléphone ag bSd_ S[^
auprès de votre centre habituel