

Conseil National de la Refondation « Bien Vieillir »
Thématique « Valoriser les métiers »
Sous-thématique « Revaloriser le métier d'aide à domicile »
Synthèse de l'atelier du 25 novembre 2022

Lieu : Lille

Nombre de participants : 90

Déroulé :

- Allocution du PCD du Nord
- Introduction du Ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées
- Cadrage de la thématique par les 2 pilotes
- 4 ateliers de 2h
- Restitution par les animateurs
- Réaction et conclusion du Ministre

Support animation : ANAP

Atelier n°1 : Faciliter les déplacements des aides à domicile

Animation : Noor-Yasmin Djataou (conseillère métiers) et Myriam L'Haridon

Mise de jeu global :

La question de la mobilité doit d'abord et avant tout se travailler par la diminution simple de cette même mobilité : regrouper les patients ; mettre en place une sectorisation resserrée ; diminuer les amplitudes horaires.

Pour cela, il s'agit de faire confiance aux professionnels qui savent s'organiser au mieux et faire converger intérêts particuliers et intérêt général. Nécessaire de favoriser la flexibilité dans les changements d'emploi du temps, pour une meilleure adaptabilité.

Tenir compte des réalités territoriales et géographiques pour répondre aux besoins réels : rural / urbain/ zones à faible émission mobilité etc.

1. Comment peut-on faciliter l'accès à un véhicule de fonction ou de service pour les aides à domicile, à moindre frais (voiture et vélo) ?

Constats :

Les véhicules personnels comportent de nombreux risques / limites :

- Coût de l'entretien très onéreux entraînant de nombreux arrêts de travail
- Risque sur la sécurité des professionnels

Les professionnels parcourent un nombre de kilomètres important.

Plusieurs suggestions / propositions de mesures ont été évoquées :

- Etendre aux professionnels du domicile la mesure annoncée par le Président permettant disposer d'un véhicule électrique à 100€ / mois.
- Mettre en place des véhicules de service sectorisés et **partagés** notamment dans les zones rurales et péri-urbaines
 - ⇒ *Cela suppose d'avoir une équipe de confiance afin d'éviter les turn over et parvenir à amortir l'investissement.*
 - ⇒ *Cela va dépendre du nombre de véhicules à acheter et donc du nombre de professionnels, car cela a un coût pour l'employeur*

- Plus globalement, selon les situations, il est nécessaire d'analyser les besoins au regard de la typologie du territoire et des professionnels :
 - o Non-titulaires de permis : une voiture sans permis ?
 - o Voiture de fonction pour celles et ceux qui font le plus de Km
 - o Mobilité douce pour ceux en centre-ville
- Le conventionnement avec des associations / administrations pour collectiviser les parkings et mettre en place : des points relai pour les véhicules de service et réduire les aller-retours
- L'augmentation du remboursement des frais kilométriques n'est pas une solution pour les professionnels puisque cela est considéré comme du complément de rémunération, ce qu'il ne devrait pas être. Ceci étant dit, il est nécessaire de prendre en compte l'ensemble des distances parcourues sur une journée de travail.
- Sur les transports en commun : n'est un levier que si les secteurs sont en ultra centre-ville.
 - o Des aides pourraient être renforcées pour une prise en charge à 100% des titres de transports
 - o Mettre en place la gratuité des transports pour les professionnels concernés
- L'habitat inclusif permet également de limiter les déplacements et donc de répondre à la moindre mobilité

Nb : la réflexion écologique est fortement liée à la dimension économique.

2. Et s'il existait une carte professionnelle qui facilite la reconnaissance des aides à domicile dans leur activités professionnelles et déplacements ?

Constats :

L'enjeu de reconnaissance pour les professionnels est essentiel, et notamment après le contexte de la crise sanitaire. Gros traumatisme de l'absence de masque / d'autorisation professionnelle etc. ?

La question de la sémantique a été posée : aide à domicile, auxiliaire de vie ou bien accompagnant de vie ?

Nécessaire d'avoir un travail interprofessionnel pour que la valorisation des aides à domicile passe également par les professionnels de santé et pour qu'une complémentarité s'installe par exemple entre aides-soignants et aides à domicile.

Par ailleurs les professionnels vivent aujourd'hui de véritables difficultés de stationnement qui compliquent leur exercice : devoir changer de ticket de stationnement durant une intervention à domicile pour ne pas payer de contravention ; absence de tolérance sur des stationnements temporaires ; difficultés à trouver des places de parking etc.

Propositions :

La carte professionnelle peut être un véritable levier de reconnaissance mais pour cela il est nécessaire de garantir certains préalables :

- Uniformiser la carte au niveau national et lui garantir une reconnaissance des pouvoirs publics
- Négocier avec les collectivités une liste de professionnels prioritaires, parmi lesquels figureraient les aides à domicile pour leur donner accès à la gratuité du stationnement. Aussi la carte professionnelle serait équivalente à une exemption de paiement du stationnement.

Pour conclure :

- o L'organisation du travail semble être la clé du bon fonctionnement des organisations
- o La confiance et la reconnaissance, deux valeurs clés

Mise de jeu :

Une réalité constatée par le terrain est celle du morcellement du temps de travail des auxiliaires de vie, avec de fortes amplitudes horaires ; c'est la réalité du quotidien des aides à domicile aujourd'hui : **51% des aides à domicile n'ont pas les mêmes horaires tous les jours et 29% n'ont pas 48H de repos consécutives**

Aujourd'hui, le respect de l'équilibre vie privée /vie professionnelle est majeur pour les professionnels. Mais pas seulement, le temps de travail effectif omet parfois les temps d'échange de pratiques, de coordination, qui permettent aux professionnels de gagner en qualité d'intervention auprès des bénéficiaires. Ce temps qualitatif en permettant de « faire équipe » fluidifie et facilite les échanges entre les professionnels et évite le sentiment de solitude auquel ils sont parfois confrontés.

Principes structurants de la réflexion :

- Symétrie des intentions
- Subsidiarité des professionnels
- Humilité dans les postures managériales
- Cohérence et engagement territorial
- Besoin pluriprofessionnel/besoin d'être en lien
- Pouvoir faire avec, pas à la place

Des constats unanimes :

- La nécessité d'un « Ségur du domicile » : permettre à toutes les auxiliaires de vie d'être augmentées, quel que soit le statut du service dans lequel elles travaillent (idem pour les aides à domicile du particulier employeur et du mandataire).
- Chevauchement auxiliaire de vie/aide-soignante/ infirmière : difficulté du qui fait quoi avec une problématique de glissement de tâches très forte dans le secteur de l'aide à domicile.
- Un cadre de financement trop rigide : **plans d'aide insuffisants** pour bien des gens, qui ne sont adaptés ni pour la personne soutenue ni pour l'aide à domicile (souvent compensés par du temps personnel de la professionnelle). **Prévoir plus de temps auprès des gens.**
- Temps de déplacement non financés par les plans d'aide.

1. Comment utiliser les 2h de convivialité/ de temps social en plus sur le plan d'aide ?

- Freins identifiés : la question du reste à charge (aujourd'hui les plans d'aide APA ne sont pas utilisés dans leur totalité alors qu'en sera-t-il pour la convivialité ?), le manque d'effectivité.
- Rappel : le temps social se fait aussi sur le temps du prendre soin, si ce temps est insuffisant, les deux heures de convivialité n'ont pas de sens.
- Propositions/ axes d'amélioration :
 - Annualiser ces 2h pour tenir compte des besoins réels des personnes accompagnées ;
 - Lorsqu'ils sont possibles dans un 1/3 lieu en collectif,
 - Ce temps peut être l'occasion de former des auxiliaires de vie ;
 - Se concerter avec la personne et son entourage quant à l'organisation de ce temps.

2. Et s'il existait des temps d'échange avec d'autres professionnels autour des pratiques et de coordination autour des personnes qu'elles et ils accompagnent ?

Nécessaire mise en œuvre de temps d'échanges entre professionnels financés

- Supervision par un professionnel psychologue ;
- Analyse et échanges des bonnes pratiques ;
- Des temps de coordination financés avec tous les intervenants agissant pour/auprès de la personne (au-delà des collègues de son propre service) ; Les auxiliaires expriment à la fois le besoin de disposer temps de concertation avec leurs collègues et hiérarchie de leur propre service mais également avec les autres professionnels du territoire : infirmières, médecins, ergothérapeute, travailleurs sociaux, mandataire judiciaire (lorsqu'ils accompagnent et soutiennent la même personne) ;
- Accompagner le deuil, les moments douloureux ;
- Former à la prise de parole qui n'est pas dans la culture ni dans la formation des auxiliaires de vie ;
- Avoir des temps pour échanger sur une situation particulière avec son service ;
- Outils de communication digitaux (tablette, application...).

Favoriser l'intégration des auxiliaires de vie dans le maillage territorial médicosocial notamment au travers de formation.

3. Comment peut-on comptabiliser différemment le temps de travail effectif en prenant en compte les contraintes de déplacement ?

Nécessité de prendre en compte et de financer les temps de travail non directement liés à la prestation effectuée au domicile

- **Annualisation des plans d'aide** : en finir avec les interventions au quart d'heure/à la demi-heure. Garantir un temps d'intervention a minima de deux heures.
- **Ne plus compter le temps de travail des aides à domicile et de leur service via la télégestion** (c'est un outil pertinent pour beaucoup de sujets mais pas pour la comptabilisation et le financement des interventions des aides à domicile).
- **Déléguer au service (comme c'est le cas pour les EHPAD) l'évaluation des plans d'aide** et ainsi dégager du temps aux départements pour soutenir et accompagner les services à bien accompagner la population ;
- **Confier la mise en place et l'organisation des plans d'aide aux aides à domicile et leurs services**. Cette mise en place se fera en concertation avec la personne soutenue et ses proches et pourra être adapté en fonction de la situation afin d'être au plus proche des besoins de la personne.
- Sectoriser les interventions d'une même aide à domicile : lui permettre de travailler près de chez elle et à défaut, prendre en charge le premier trajet (celui de son domicile à sa première intervention).

Atelier n°3 : Améliorer les conditions de travail en prévenant les risques professionnels
Animation : Myriam El Khomri et Charly Chevalley, accompagnés de Asma Moumni et Carine pitrat-Hassan

Atelier qui a été dédoublé en deux kiosques.

1. Comment peut-on assurer une meilleure prise en compte de la qualité d'intervention tout en assurant le respect de la vie personnelle des aides à domicile ?

Les participants organisent leurs constats autour de 4 grandes thématiques :

- La première concerne les conditions de travail :
 - Peu de temps d'échanges et de concertation
 - Horaires coupés qui ont un impact sur la vie personnelle
 - Temps de déplacement non pris en charge (course permanente)
 - Salaire trop faible
 - Tarification horaire, c'est une pression
 - Pas suffisamment de temps pour bien s'occuper des gens
 - On oblige le bénéficiaire à s'adapter alors que ça devrait être l'inverse
 - La télégestion est comprise comme un moyen de flicage
 - Absentéisme et arrêts maladie qui entraînent une surcharge de travail
 - Des difficultés de recrutement et des problèmes d'attractivité

- La seconde concerne le fonctionnement des aides aux personnes :
 - Des familles qui ne savent pas qu'elles peuvent demander une réévaluation
 - Des délais de demandes d'évaluation trop longs
 - Une APA qui n'est pas assez flexible

- 3^{ème} constat sur la charge mentale :
 - Des pros qui mettent en place des stratégies de survie inacceptables
 - Une charge mentale source de souffrance
 - Un sentiment de maltraiter qui pèse sur le moral

Les propositions portent sur :

3 grandes familles de proposition émergent nettement :

- **Sur les conditions de travail :**
 - Travailler en binôme
 - Des temps collectifs et de partage
 - Intervenir auprès des mêmes personnes
 - Bénéficier d'un temps minimal d'intervention
 - Avoir des interventions qui ne sont pas trop éloignées ou qui soient desservies par les transports en commun
 - Anticiper la trajectoire de carrière
 - Valoriser les temps nécessaires à faire le lien
 - Utiliser les données réelles de pointage pour analyser les besoins
 - Annualisation de l'APA (flexibilité)
 - Travail posté (exemple : que les matins)
 - Equiper les auxiliaires pour se déplacer
 - Prendre en compte les temps de transport et de coordination
 - S'appuyer sur les services civiques
 - S'appuyer sur les personnes en réinsertion par le travail

- Avec une sous-thématique relative au « faire confiance » :
 - Exploiter la connaissance terrain de l'auxiliaire (sur l'évolution des besoins, comme pendant le covid)
 - Pouvoir faire ses plannings entre elles
 - Equipes de proximité autonomes
- **Sur la mise en place de mesures spécifiques de soutien :**
 - Renforcer le soutien psychologique des aides à domicile (ligne d'écoute, du temps de psychologue, d'assistante sociale)
 - Mettre en place un accompagnement lors de la décès d'un bénéficiaire
 - Créer des solutions de garde pour les jeunes parents
 - Améliorer les perspectives d'évolution pour les professionnels qui subissent une inaptitude

2. Comment peut-on assurer que les professionnels de l'aide à domicile interviennent dans un milieu de travail préparé et adéquat aux interventions ?

Les constats sont les suivants :

- Concernant le matériel :
 - Manque de matériel adapté et d'aides techniques
 - Difficultés des familles à acquérir le matériel
 - Refus de certains actes si manque de matériel (lève-personne)
 - Des familles qui refusent l'utilisation de certains équipements
 - Manque de place chez les personnes pour le matériel
 - Problèmes de financement
 - Manque de compétence sur l'aménagement du logement
- Concernant les formations :
 - Pas de formation à l'utilisation du matériel
 - Peur du patron pour demander des formations
 - Formations perçues comme une remise en cause des comportements
- Et enfin, est évoqué un sentiment de culpabilité et une tendance à continuer même lorsque l'on a mal

Les membres ont proposé d'améliorer cette situation, par les actions suivantes :

- Développer le travail en binômes
 - Réaliser des évaluations au domicile avec les équipes qui vont intervenir et avec un ergothérapeute
 - Sur les formations :
 - La formation est un élément d'attractivité et de fidélisation
 - Former les auxiliaires au matériel
 - Former les directeurs à détecter les besoins en formation
 - Formation « gestes et postures » devrait être obligatoire tous les ans
 - Formation aux premiers secours obligatoire
 - Travailler pour la prévention
 - Mutualiser les formations avec d'autres employeurs
 - Faciliter le parcours des auxiliaires qui souhaitent devenir formatrices
 - Donner des possibilités d'évolution
 - Aider à avoir un projet professionnel, une trajectoire professionnelle
 - Améliorer la connaissance terrain des directions
- Reconnaître le métier : le valoriser et valoriser les compétences.

Pour conclure, cet atelier a relevé l'importance, du temps, et d'une meilleure organisation du travail, **pour faire mieux et plus longtemps**. Faire mieux pour les bénéficiaires, c'est faire mieux pour les professionnels. La question du temps semble donc majeure et transcende l'ensemble des sous thématiques. Elle s'accompagne d'une notion fondamentale, celle de la confiance, par la mise en place de nouvelles méthodes d'organisation du travail, qui redonnent toute leur place aux professionnels.