



AG2R LA MONDIALE



Métiers du maintien à domicile

coop  
aidants

# Travailler la coopération entre professionnels et proches aidants en faveur de la QVCT, *ils l'ont fait*

Focus sur 6 expérimentations  
dans les Services d'Aide à Domicile

# Sommaire

1. Prendre le temps de choisir le bon chantier 4
2. Animer un travail collaboratif 6
3. Impliquer des proches aidants 8
4. Co-construire des outils de travail sur mesure 10
5. Opérer un changement de posture vis-à-vis de l'aidant 12
6. Agir concrètement sur l'organisation du travail 14

# Introduction

## Le projet Coop'Aidants

Depuis 2018, AG2R La Mondiale, l'Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail Auvergne-Rhône-Alpes (Aract Aura) et l'association Moderniser Sans Exclure Rhône-Alpes (MSERA) conduisent le projet Coop'Aidants.

### L'idée phare du projet

Dans les métiers du maintien à domicile, la coopération entre professionnels et proches aidants est un levier important à actionner pour améliorer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail. Or, ce levier est insuffisamment travaillé par la majorité des structures des Services à la Personne (SAP).

De 2018 à 2022, plusieurs objectifs sont alors visés : clarifier les caractéristiques de la coopération, définir les enjeux pour les structures à mieux intégrer cet aspect du métier dans l'organisation du travail, montrer comment les structures peuvent travailler la coopération avec leurs équipes.

Dès 2020, les témoignages de 4 proches aidants et de 7 professionnels de la Loire et de la Haute-Loire ainsi que 2 expérimentations conduites au sein de l'ADMR 42, et UNA-AIMV permettent d'élaborer un kit ressources comportant différents outils pédagogiques pour aider les structures du SAP à travailler la question de la coopération avec leurs équipes (vidéos, guide d'animation...).

↳ Ce kit est disponible sur :  
<https://auvergnerhonealpes.aract.fr/qvt-metiers-service-personne>

Puis en 2021 et 2022, avec le soutien de 2 réseaux UNA Aura et Adedom, 6 nouvelles structures du SAP ont pu tester de nouvelles manières de travailler pour mieux intégrer la coopération avec les proches aidants. Si leur statuts, activités et tailles sont différentes, elles partagent toutes l'enjeu de renforcer la coopération entre professionnels et proches aidants pour améliorer à la fois les conditions de réalisation du travail et la qualité de la prestation.

Quelle que soit la place du proche aidant dans son activité (bénéficiaire direct pour la maison de répit, acteur « périphérique » pour le SSIAD et SSAD), les 8 structures ont pu travailler la coopération en empruntant des portes d'entrées différentes.

Pour ce faire, chaque direction s'est appuyée sur un groupe de travail interne constitué spécifiquement pour le projet et composé de l'encadrement de proximité, de professionnels de l'intervention à domicile, et, à certaines étapes, de proches-aidants.

L'Aract Aura, qui a accompagné les 8 structures tout au long de leurs travaux, livre dans ce document de synthèse, les enseignements issus de leurs expérimentations. Les illustrations données concernent plus particulièrement les 6 derniers accompagnements. Les détails concernant les 2 premières expérimentations (ADMR 42 et UNA-AIMV), sont présentés dans le guide Coop'Aidants déjà disponible sur le site de l'Aract Aura.

## Les enseignements et clés de réussite repérés

Lors de la première phase du projet Coop'Aidants, les 2 premières expérimentations avaient permis d'identifier 4 conditions de réussite pour renforcer la coopération :

- **Mieux définir les enjeux et le cadre de la mission d'aide à domicile avec les proches aidants ;**
- **Reconnaitre et clarifier la place des proches aidants et des professionnels dans l'accompagnement de la personne aidée ;**
- **Définir des espaces et des temps pour réévaluer au fil de la mission les besoins de chacun ;**
- **Reconnaitre et développer les compétences professionnelles nécessaires à la coopération.**

**Si les 6 nouvelles expérimentations viennent les confirmer, elles nous permettent aussi d'en repérer d'autres :**

- **Travailler la coopération de manière opérationnelle se fait à travers le choix d'un chantier.** Ce chantier est un projet de transformation en cours ou à venir qui peut prendre des formes très variées selon les structures comme un déménagement, un outil de travail à améliorer, ou encore une pratique existante à relancer. Ainsi, la question que les structures doivent se poser n'est pas « comment mieux coopérer demain avec les proches aidants ? » mais... « au sein de quel projet, pourrions-nous réfléchir à renforcer la coopération entre professionnels et proches aidants ? ».
- **Le projet de transformation et la manière de conduire le changement sont d'importance égale.** Ainsi, les pratiques managériales pour animer le groupe de travail, mais aussi communiquer auprès des équipes et auprès des proches aidants sont déterminantes pour donner du sens au projet, permettre la pérennisation des actions et favoriser leur déploiement. Les organisations en équipe autonome sont un bon terrain pour favoriser l'expression des salariés sur leur conditions de réalisation du travail et leur permettre de proposer des pistes d'amélioration.

- **Dans la relation professionnelle avec le proche aidant, le considérer comme détenteur d'une expertise à prendre en compte est fondamental.** Au-delà d'être considéré comme la personne soutenant la personne aidée au domicile, voire comme une personne pouvant bénéficier de conseils professionnels, une autre place peut lui être donnée, celle de partenaire. Sa contribution peut alors servir à ajuster la mission d'accompagnement de son proche mais aussi à co-construire un chantier concernant la structure. Il devient alors aussi aidant vis-à-vis de la structure. Lui reconnaître ce nouveau rôle a des impacts positifs sur la qualité de la relation avec les professionnels et de fait, favorise une meilleure coopération.

Si les 8 structures ont travaillé sur des chantiers très différents, elles ont appliqué des principes d'actions communs pour mener à bien leurs expérimentations.

L'Aract AURA, qui a accompagné les 8 structures tout au long de leurs travaux, livre dans ce document les enseignements issus de leurs expérimentations.

Tour d'horizon des chantiers autour des 6 principes qui ont guidé les actions.

# 1 Prendre le temps de choisir le bon chantier



« Le projet Coop'Aidants va dans le sens de ce qui est travaillé sur les risques professionnels avec le Conseil Départemental et la Carsat. »

Directrice de structure

## Constat

Chaque structure a cadré son expérimentation en tenant compte de son contexte et de ses actualités. Les établissements ont du se questionner, en croisant parfois plusieurs points de vue, pour être en mesure de répondre à la question suivante :

### Au sein de quel projet, pourrions-nous chercher à renforcer la coopération entre professionnels et proches aidants ?

Certaines d'entre-elles ont eu à faire des choix entre plusieurs options possibles. Parmi les critères de priorisation retenus : un périmètre d'action précis (ex : un objet, un métier, un service, un territoire), des actions réalistes et réalisables à court et/ou moyen terme.

Pour les 8 structures engagées dans le projet, la coopération professionnels/proche-aidants a pu être travaillée à travers des chantiers très variés.

- **La conception de nouveaux locaux** (Lieux d'être)
- **L'optimisation du cahier de liaison interne** (Vivre chez soi)
- **La réévaluation du projet de vie personnalisé** (Admr 42)
- **La relance de la visite annuelle à domicile** (SSIAD - CIAS Grenoble)
- **L'optimisation de la fiche d'évaluation des besoins** (UNA - AIMV et Association d'Aide aux Familles - AFD)
- **La création d'une valise de jeu pédagogique pour les bénéficiaires** (Les Lucioles)
- **Le repérage et la gestion des situations relationnelles critiques à domicile** (Adapa)

## Enseignements

- Dans un secteur d'activité déjà fortement contraint par le temps et les budgets de fonctionnement, partir d'un outil et/ou une pratique à faire évoluer ou d'un projet à conduire était nécessaire. Les réunions de travail sur le sujet de la coopération ont également servi à questionner le projet de manière plus globale et de le faire progresser.
- **Quel que soit le chantier choisi, passer par une étape amont d'état des lieux** a permis aux professionnels de partager leurs représentations et connaissances, d'une part sur les proches aidants et d'autre part sur les relations instaurées avec chacun d'entre-eux lors des différents accompagnements (qui, quand, comment).
- **Définir l'objectif poursuivi et les impacts attendus à travers l'expérimentation** a permis de donner un cap plus précis et a aidé à paramétrer les actions à tester. Des jalons ont également pu être posés et ont aidé à préciser le degré d'implication possible des proches aidants au fur et à mesure des étapes projetées.

## Sur le terrain

### Optimiser les cahiers de liaison dédié aux professionnels et en faire un outil ressource pour mieux communiquer avec les proches aidants.

#### ● La structure

##### Vivre chez soi à Romans-sur-Isère

Statut : association à but non lucratif, créé en 2001

Activité : aide à domicile pour personnes âgées et en situation de handicap, ménage et garde d'enfants

Effectif : 75

#### ● Les pratiques existantes intégrant les proches aidants

Lors de l'expérimentation, la coopération entre professionnels et proches aidants reste un sujet encore assez peu intégré dans le processus d'accompagnement. Lors de chaque nouvelle demande de prestation, le service administratif et/ou la responsable de secteur de **Vivre chez soi** repère la personne référente au domicile à contacter en cas de besoin. Ce sont plutôt les proches aidants qui contactent la structure quand ils en éprouvent le besoin. S'ils sont systématiquement invités au CA de l'association, ils ne sont pas forcément présents lors de la visite d'admission et ne participent pas de manière formelle à un temps d'échange sur le projet de maintien au domicile.

#### ● L'expérimentation

L'association a conçu il y a plusieurs années son « cahier de liaison », qui est un outil de communication interne entre professionnels intervenants, au même domicile.

Ce cahier, qui reste au domicile, permet de tracer les tâches réalisées et de partager des informations utiles sur l'accompagnement. Mais son usage est hétérogène selon les professionnels (plus ou moins de détails), et des informations utiles pourraient y être ajoutées. De plus, ce document qui relate des éléments importants sur la santé et le quotidien de la personne accompagnée n'est pas utilisé à ce jour pour alimenter un temps d'échange avec les proches aidants.

Vivre chez soi a donc choisi d'optimiser cet outil interne avec un double objectif : ajuster son contenu et sa forme aux besoins des intervenants et tester comment il pourrait être utilisé pour alimenter un temps d'échange avec les proches aidants.

Un groupe interne réunissant la responsable de secteur et 5 auxiliaires de vie s'est réuni (4 séances de 3 heures) sur une période de 4 mois pour :

- Analyser les **modalités d'usage** du cahier par les professionnelles et **repérer des besoins** pour faciliter leur travail au domicile (forme et fond)
- Définir des **conditions de réussite** pour déployer la pratique et la pérenniser (ex : formation sur la rédaction des écrits professionnels)
- Tester la **rédaction d'une synthèse** mensuelle à faire réaliser par l'intervenante référente sur son temps de travail
- Mettre en perspectives des actions à mener pour organiser des temps d'échanges formels avec les proches aidants

La refonte du cahier de liaison a permis aux professionnelles de s'exprimer sur leurs pratiques et besoins tant au niveau de la nature des informations utiles à y faire figurer qu'au niveau des conditions de remplissage de l'outil. La décision de rédiger une synthèse mettant en exergue les évolutions marquantes de l'état de santé et de l'autonomie de la personne accompagnée permettra de définir les sujets à aborder avec les proches aidants. Malheureusement, l'association effective de quelques proches aidants n'a pu se faire sur la période de l'expérimentation mais est posée comme un prochain jalon. La réalisation d'un diagnostic collectif et la co-construction des pistes d'amélioration préfigurent également de la future organisation en équipes à responsabilité élargie.

# 2 Animer un travail collaboratif

## Constat

La coopération avec les aidants s'anticipe, se réfléchit, et s'organise en équipe et en croisant les points de vue. Les 8 structures ont toutes considéré la coopération comme un objet de travail collectif.

**Chaque structure a mis en place un espace de discussion interprofessionnel impliquant directement ou indirectement les proches aidants.**

Les professionnels ont pu parler de leur travail, identifier et faire remonter des besoins et participer à la co-construction de pistes d'amélioration. Les animateurs, aidés par l'Aract, ont veillé à ce que chacun puisse s'écouter, prendre la parole et donner un point de vue, sans juger celui des autres.

## Enseignements

Ce travail collectif a permis aux professionnels de poser l'ensemble des problématiques liées à la relation avec les proches aidants, de parler du travail, de se mettre d'accord sur des processus d'accompagnement jusqu'alors non formalisés. Aborder les conditions d'exercice de leur travail et intégrer la relation avec les aidants dans le cadre professionnel a été concluant. L'ensemble des structures a pu définir des modalités de travail décidées collectivement.

« Il y a eu une nouvelle dynamique de travail, une nouvelle motivation »

Une intervenante AVS



« Le sujet de la coopération a été utile pour valoriser la cohésion d'équipe et dynamiser les pratiques professionnelles »

Responsable d'équipe



## Sur le terrain

### Mettre en place un groupe de travail pluridisciplinaire pour améliorer le processus et les outils d'évaluation des interventions.

#### ● La structure

##### AFD 03

Statut : association

Activité : aide aux familles et prestation de compensation du handicap, entretien du logement

Effectif : 70

#### ● Les pratiques existantes intégrant les proches aidants

AFD 03 propose plusieurs types de prestations d'aide aux familles, des prestations d'entretien du logement, et a également le statut de structure évaluatrice.

Pour les activités « aide aux familles » et « prestation de compensation du handicap », les intervenantes ont pour la plupart la qualification de TISF (technicienne d'intervention sociale et familiale) ou d'AMP (aide médico psychologique).

Ces activités donnent aux proches aidants une place particulière, en comparaison de structures qui proposent uniquement de l'aide ou du soin à domicile. Les prises en charges de compensation du handicap et d'aide aux familles placent directement ou indirectement les proches aidants en situation de bénéficiaire.

La coopération va donc de soi et fait partie intégrante de la prise en charge.

#### ● L'expérimentation

La coopération entre proches aidants et professionnels est un enjeu pour l'association. Elle est par ailleurs engagée dans un projet qui vise à proposer des prises en charge d'aide au répit, ce qui pose d'autant la question de la place des proches aidants.

C'est dans ce cadre qu'AFD a mis en place un groupe de travail avec la Direction, des cadres de secteur et des intervenantes AMP ou TISF.

Un temps de partage des points de vue et des pratiques sur les relations avec les proches aidants a permis d'évoquer différentes situations de travail, permettant aussi de pointer des écarts de perception entre la Direction, les responsables de secteurs, les professionnelles entre elles.

Le groupe de travail pluridisciplinaire s'est réuni 3 fois, avec plusieurs temps de travail en sous-groupe entre les réunions. **L'objectif : chercher à améliorer le processus et les outils d'évaluation des besoins et de cadrage des interventions**, identifié comme un moment clé de la construction de la relation et des coopérations. Pour travailler sur ces outils (trame d'entretien, questionnaire préalable), les professionnelles ont pu évoquer en équipe des situations rencontrées avec les proches aidants et des situations caractéristiques fragilisant la coopération, puis ont organisé un temps de travail sur ces outils avec des proches aidants.

# 3 Impliquer les proches aidants

## Constat

### L'ensemble des 8 structures a réfléchi à la manière d'associer les proches aidants à leurs travaux.

Selon l'état d'avancement du projet, elles les ont associés, directement ou indirectement, selon des modalités différentes et à des étapes différentes :

- Implication dans des groupes de travail internes ;
- Questionnement de l'usage des outils internes par les proches aidants ;
- Organisation de temps d'échanges réunissant proches aidants, personne aidée, professionnels au domicile ;
- Concertation des aidants et des aidés sur un nouveau projet.

**« Les proches aidants ont eu le sentiment d'être mieux considérés, de se sentir utiles et écoutés »**



Intervenante  
AVS

## Enseignements

Dans tous les cas, et quel que soit le chantier choisi, intégrer le recueil du point de vue des proches aidants est primordial pour que les structures avancent sur la question de la coopération. Ces dernières trouvent aussi un vrai intérêt lorsque des proches aidants contribuent à la réflexion voire participent activement à des projets internes, comme dans l'exemple suivant.

# Sur le terrain

## Penser le changement avec l'ensemble des parties-prenantes

### ● La structure

#### Lieu d'être

Statut : association  
membre d'une association  
PEP

Activité : accueil de jour  
et plate-forme de répit

Effectif : 8

### ● Les pratiques existantes intégrant les proches aidants

Lieu d'être propose deux activités :

- **Un accueil de jour** avec une équipe pluridisciplinaire qui propose des activités adaptées, dans le but de contribuer au maintien de la vie à domicile.
- **Une plateforme de répit** des aidants qui offre ses services aux personnes soutenant leur proche à leur domicile (conjoint, enfants, amis...), apports d'informations, et de conseils, proposition d'un programme d'activité en réponse aux besoins de répit.

En 2020, l'accueil de jour et la plateforme sont situés au rez-de-chaussée d'un immeuble résidentiel. Lorsque « Lieu d'être » rejoint le projet Coop'Aidants, la construction d'un bâtiment entièrement dédié à ces activités, est sur le point de démarrer. Deux chambres vont être créées afin de mettre en place un répit pour les aidants sur un week-end ou sur quelques jours consécutifs... La responsable de service souhaite travailler le projet d'aménagement des nouveaux locaux avec son équipe, pour garantir la qualité de vie au travail, la qualité de l'accueil de jour et des activités de la plateforme.

### ● L'expérimentation

**L'idée d'associer les proches aidants au projet s'est imposée rapidement.** La réunion avec l'ensemble de l'équipe a permis de questionner collectivement les impacts du projet sur le contenu du travail et sur l'organisation du travail comme par exemple :

- En quoi les nouveaux locaux vont-ils transformer nos façons de travailler ?
- Quels besoins avons-nous en termes d'équipements ?
- Quelles attentes ou craintes avons-nous par rapport au travail, à notre qualité de vie au travail, à nos bénéficiaires ?
- Comment allons-nous mettre en place le nouvel Accueil Répit Week end et Vacances ?
- Quelles nouvelles activités seront possibles dans les nouveaux locaux ?

**Le fait d'intégrer des proches aidants dans la réflexion a amené d'autres questions à prendre en compte :**

- Comment vont-ils accepter le changement ?
- Que peuvent-ils attendre des nouveaux locaux ?
- Comment vont-ils accueillir le nouveau service ?

Les professionnelles ont également pu définir des indicateurs qui allaient leur permettre d'évaluer en quoi cette expérimentation serait positive. Comme par exemple : l'augmentation physique et spontanée des aidants ou encore le fait que les professionnels à domicile incitent davantage les bénéficiaires et leurs proches à utiliser la plateforme.

Puis, la directrice, la psychologue et une animatrice ont animé une réunion de travail à laquelle une dizaine d'aidants étaient présents. Organisée sur le créneau horaire habituellement réservé au groupe de parole, certaines personnes aidées ont également pu y participer, ce qui a été l'occasion de leur présenter le projet de construction du nouvel accueil de jour ainsi que les nouveaux services.

Les aidants ont facilement adhéré au projet et n'ont pas hésité à faire des propositions comme par exemple : prévoir un espace pour avoir la possibilité de venir à l'improviste (ex : un salon), créer un jardin potager et un poulailler pour pouvoir cuisiner avec les personnes aidées. Elles ont également fait des suggestions concernant la recherche de certains financements.

Au-delà de co-construire des pistes d'actions concrètes, cette réunion a permis aussi aux aidants d'exprimer leur reconnaissance à l'équipe de Lieu d'être.

**Pour la première fois, les aidants et les aidés ont pu s'impliquer dans un projet porté par l'équipe.**

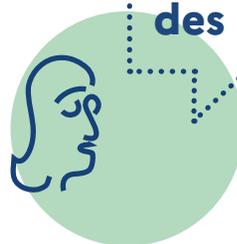
# 4 Co-construire des outils de travail sur mesure

## Constat

**Pour mener à bien ce travail sur la coopération, toutes les structures ont développé de nouveaux outils internes ou de nouvelles méthodes pour mieux investiguer la question de la relation avec les proches aidants :**

- Grille d'entretien
- Questionnaire à destination des professionnels sur leur représentation et connaissance des proches aidants
- Grille d'entretien aidant/aidé/professionnel
- Grille d'évaluation des besoins
- Fiche de synthèse des événements marquants et/ou des évolutions pointées par les professionnels via le cahier de liaison
- Compte rendu de visites à domicile destiné aux proches aidants
- Compte-rendu de travaux menés avec les proches aidants pour l'équipe
- Tableau de repérage et de cotation des situations critiques en matière de relations

**« La participation au projet Coop'aidants a permis aux salariés de se saisir de la question de la prise en compte des aidants en lien avec la prise en charge des aidés »**



Encadrante lors d'une réunion collective inter structures

## Enseignements

**La construction d'outils** réalisée avec l'appui d'un collectif de travail et l'ensemble des parties prenantes facilite l'appropriation et la pérennisation de la démarche. Construire, tester, définir les modalités de suivi de l'outil, sont autant d'étapes pour expérimenter de nouvelles façons de travailler ensemble.

**La consultation des professionnels de terrain** pour la construction de ces outils, et parfois la désignation de professionnels référents en charge de les utiliser, valorisent l'expertise des intervenants et contribue à reconnaître les compétences relationnelles intrinsèques au métier, au même titre que les compétences techniques.

## Sur le terrain

### Améliorer en concertation l'outil de repérage des situations de fragilité au domicile

#### ● La structure

##### ADAPA

Statut : association

Activité : aide aux personnes âgées, service d'accompagnement à domicile aux aidants

Effectif : 800 salariés dans 26 territoires

#### ● Les pratiques existantes intégrant les proche-aidants

Depuis sa création en 1959, l'association s'est beaucoup développée et a diversifié des prestations dans une logique partenariale et territoriale. ADAPA propose ainsi un service d'accompagnement et de maintien des personnes à leur domicile, et, plus récemment, un service de soutien aux proches aidants (SAPA). De manière générale, lorsque les intervenants ont l'occasion d'échanger avec les proches aidants lors de leur prestation, ils gèrent la relation au cas par cas et en réfèrent ensuite à l'équipe ou à leur responsable de secteur. Mieux distinguer et objectiver ce qui relève de la prestation au domicile et ce qui relève des besoins personnels de l'aidant (déni/acceptation de la situation, épuisement, besoin de prendre du recul...) et qui nécessiterait un accompagnement spécifique serait un vrai plus à la fois pour les professionnels, pour la personne aidée et pour le proche aidant.

#### ● L'expérimentation

Pour renforcer le rôle des professionnels dans la prévention des situations de fragilité au domicile, le réseau UNA dont dépend la structure a développé un questionnaire permettant aux intervenants de repérer et prévenir la dégradation des situations de perte d'autonomie. Un des volets du questionnaire porte sur l'entourage de la personne aidée.

Après une réflexion sur les enjeux de la coopération, le directeur, la responsable du pôle Aide et Accompagnement à Domicile et la responsable du pôle Innovation Développement Prévention ont choisi pour chantier de compléter l'utilisation de l'outil de repérage des situations de fragilité en proposant à la responsable d'un secteur (composé de 3 antennes et de 18 AVS fonctionnant en équipe à responsabilités élargies) de s'emparer du sujet. L'objectif : définir une méthode commune pour mieux prendre en compte les besoins du proche aidant dans les pratiques professionnelles.

Le sujet a été mis à l'ordre du jour des réunions d'équipe. Les outils travaillés collectivement ont permis de **recenser et classer les situations de fragilité selon leur niveau de criticité** (urgente, importante, à prendre en compte), de définir un plan d'action-visite au domicile, un contact téléphonique ou traitement en équipe ou encore de désigner une personne référente par situation. Une évaluation de l'impact des actions a ensuite été réalisée à 3 niveaux : pour le proche aidant, pour la qualité de l'accompagnement de la personne aidée et pour les conditions de travail des intervenants.

L'expérimentation a aussi permis aux responsables des pôles SAAD et SASPA (service aux aidants) d'imaginer un déploiement possible vers d'autres équipes, voire d'autres métiers, comme par exemple le plateau téléphonique en charge du traitement des nouvelles demandes.

# 5 Opérer un changement de posture vis-à-vis de l'aidant

## Constat

Habituellement, pour les structures d'accompagnement à domicile, la relation entre professionnels et proches aidants est centrée sur la prestation d'aide à apporter à leur proche au domicile. Cette relation ne va pas de soi et peut être plus ou moins complexe, notamment selon la capacité à accepter la situation de perte d'autonomie et à pouvoir octroyer un rôle et une place à un professionnel vis-à-vis de son parent.

Concernant les plateformes de répit, elles sont plus directement en soutien aux proches aidants et ces derniers sont considérés via ce prisme.

**Dans le cadre du projet, les structures qui ont intégré le point de vue des proches aidants dans la conduite de leur chantier leur ont, de fait, donné un autre rôle que l'on peut qualifier de partenaire, voire d'expert sur la relation d'aide.**

Cela a fondamentalement modifié l'objet sur lequel les échanges ont porté et cela a impliqué les aidants sur d'autres sujets que la prestation concernant leur propre parent ou vis-à-vis d'eux-mêmes.

Cela a transformé le mode de relation habituellement instauré avec les proches aidants.

« Le projet a été l'occasion d'échanger sur la place de chacun dans l'intérêt commun de la qualité des accompagnements »



Une responsable de secteur

## Enseignements

Le fait que les professionnels sollicitent autrement les proches aidants contribue à les sortir à proprement parler de leur rôle exclusif d'aidant, avec les contraintes, les tensions et les formes d'usure souvent associées à cette fonction. Cela permet de valoriser les capacités et les apprentissages qu'ils ont pu développer dans leur rôle, « leur expertise d'aidant ». Par effet miroir, cela permet une reconnaissance des compétences des aidants.

Si tous les aidants ne peuvent pas ou ne souhaitent pas jouer ce rôle, l'expérimentation a pour le moins mis en avant cette ouverture possible.

## Sur le terrain

### Concevoir ensemble une valise des aidants pour changer de regard sur les rôles de chacun

#### ● La structure

##### Les lucioles

Statut : association

Activité : plate-forme de répit et accueil de jour

Effectif : 9 (Animatrices (AES, AS, ASG, APA), psychologue, psychomotricienne, accompagnateurs transport)

#### ● Les pratiques existantes intégrant les proches aidants

La plate-forme de répit Les lucioles propose 2 activités :

- **Un accueil de jour** réservé à des personnes dépendantes âgées de 60 ans et plus et atteintes de différentes maladies (Alzheimer ou maladie apparentée, Parkinson, accident vasculaire cérébral, sclérose en plaque).
- **Une plateforme de répit des aidants** (conjoint, enfants, amis...) soutenant leur proche à domicile à travers l'apport d'information et de conseils, un programme d'activités variées en réponses à des besoins de répit.

En 2020, la crise sanitaire a entraîné la fermeture de l'accueil de jour pendant plusieurs mois. Pour permettre aux aidants de souffler et pour éviter le « glissement » des personnes aidées, l'équipe des Lucioles a décidé de faire évoluer ses pratiques et de se déplacer à domicile pour proposer aux aidés des séances d'environ 1h. Les professionnelles ont alors transporté une mallette comprenant tout un ensemble de jeux et de matériel pédagogique permettant des activités de soutien, de stimulation et/ou de détente.

#### ● L'expérimentation

Une fois l'activité de l'accueil de jour revenue à la normale, l'équipe s'est questionnée sur la manière de valoriser le travail fourni ayant permis de concevoir le contenu de la valise.

La valise ne pourrait-elle pas être proposée aux proches aidants pour leur permettre d'agrémenter leur quotidien en passant un moment ludique et agréable avec les aidés ?

C'est ainsi qu'est née l'idée de la valise des aidants.

Dès lors, les professionnelles ont réinterrogé le contenu de la valise et engagé la rédaction d'un livret à l'usage des proches aidants et des personnes aidées pour formaliser les usages possibles et les règles de tous les jeux proposés.

Un groupe de travail a été créé en interne et a validé la proposition d'impliquer les aidants en amont pour leur soumettre l'idée de mise à disposition d'une mallette de jeux. Les bénéfices possibles pour les proches aidants semblaient nombreux :

- s'ouvrir davantage vers la plateforme ;
- découvrir qu'ils ont des ressources ;
- prendre conscience de leur rôle d'aidant et des capacités mobilisées, développées pour ce faire ;
- être davantage acteurs dans la prise en charge de leur proche ou plus partie prenante du travail des professionnelles.

Cette nouvelle manière de procéder, c'est-à-dire intégrer le point de vue des aidants dans le projet porté par la structure, a non seulement fait évoluer le projet mais a aussi permis aux professionnelles de changer leur regard sur les proches aidants.

Ces derniers ont pu en effet donner leur point de vue, et faire de nombreuses suggestions. Ils ont abordé les bénéfices de la valise tout en exposant leurs contraintes et leurs limites.

Ils ont pris connaissance des objectifs visés par les professionnelles mais n'ont pas nécessairement accepté de s'en charger. Ils ont exprimé le poids déjà très contraignant de leurs nombreuses fonctions/activités auprès des aidés. Ils ont insisté sur le fait de laisser beaucoup de marges de manœuvre dans l'utilisation de la valise. Ils ont suggéré que la valise puisse être mise à disposition pour les amis, petits enfants... mais aussi pour les aides à domicile qui entourent les personnes aidées.

Cette contribution et l'endossement de cette nouvelle posture a généré des changements profitables autant pour les professionnelles que pour les proches aidants. Ensemble, ils ont clarifié leur rôle, leur fonction à côté des aidés et mis à jour leurs différentes attentes concernant l'outil. Les objectifs et le contenu de la valise des aidants ont été revisités et les professionnelles ont conclu que l'usage de la mallette par les proches aidants ne pourrait pas être le même que celui qu'elles-mêmes en avaient fait pendant le confinement. Les objectifs et le contenu de la mallette ont donc été réajustés.

# 6

## Agir concrètement sur l'organisation du travail

### Constat

Après avoir fait un point sur leurs pratiques existantes intégrant les proches aidants, et avoir défini le chantier sur lequel elle pouvait progresser, toutes les structures ont mis en place assez rapidement des actions concrètes pour organiser autrement le travail.

**Sur une période de quelques mois, des nouvelles façons de travailler ont pu être testées,**

comme par exemple la relance des visites à domicile en associant d'autres professionnels, la mise en place de passerelles entre différents services, l'ajustement du contenu pédagogique de la valise ou l'utilisation d'un nouveau cahier de liaison interne tenant compte des besoins des professionnels.

### Enseignements

L'enjeu est bien d'aller au-delà de l'état des lieux des pratiques et de rendre le sujet rapidement opérationnel. Si une période de partage des représentations et d'investigation collective est nécessaire, des jalons doivent être posés au sein du groupe de travail pour pouvoir se projeter et organiser les actions à tester.

Un bilan des actions permet de procéder aux ajustements nécessaires et de poser les conditions pour déployer les nouvelles modalités de travail validées. Dans l'exemple suivant, beaucoup de moyens ont été mis en place pour expérimenter mais cela a véritablement permis d'impulser une action plus pérenne. L'expérimentation a montré la plus-value de la coopération.

### Sur le terrain

#### Mettre en place des visites à domicile en équipe

##### ● La structure

**SSIAD**

**Statut : CCAS**

**Activité : centre infirmier**

**Effectif :**

**6 antennes de 11 personnes**

##### ● Les pratiques existantes intégrant les proches aidants

Fin 2021, le SSIAD de l'antenne de Chartreuse assure près de 40 prises en charge à domicile. C'est l'infirmière coordinatrice qui réalise la visite d'admission. Lorsque le proche aidant peut être présent, cela permet, au-delà de qualifier son lien avec la personne soignée, d'apprécier sa disponibilité et son état de santé.

**La visite initiale à domicile** est un temps crucial pour récolter des informations notamment sur les habitudes et centres d'intérêts de la personne à soigner, mais aussi sur son entourage et les aides possibles apportées. Au démarrage de la participation au projet Coop'Aidants, cette modalité a été mise en « stand-by » faute de temps. Or, lors des actes de soins délivrés, le proche aidant n'est pas toujours présent. Le professionnel n'a donc pas forcément l'occasion de le questionner sur ses habitudes de vie avec la personne aidée et sur les modalités concernant certains actes quotidiens. De fait, des décalages peuvent apparaître entre les recommandations délivrées par les professionnels et leur application.

## ● L'expérimentation

L'objectif visé a été de relancer la visite au domicile en testant une nouvelle modalité de travail impliquant les proches aidants ; l'occasion de redéfinir entre professionnels les sujets à aborder avec le proche aidant dans un cadre formel et organisé. Ce projet a pris du sens pour tous car cet échange peut contribuer à poser ou renforcer les bases d'une relation de confiance et représente une opportunité pour co-construire des pistes d'amélioration de la prise en charge.

L'infirmière coordinatrice de l'Antenne a piloté l'expérimentation. Elle a réuni un groupe de travail pluridisciplinaire interne comprenant 2 infirmiers, 5 aides-soignantes et 1 ergothérapeute. Ce groupe a commencé par réaliser un état des lieux sur la gestion actuelle des relations entre professionnels et proches aidants. Il a également formalisé une trame d'entretien afin de définir les sujets à aborder systématiquement avec l'entourage proche.

Puis dans le cadre de l'expérimentation, 4 visites à domicile réunissant l'infirmière coordinatrice, l'infirmier, l'aide-soignant, la personne aidée et le proche aidant ont pu être organisées et testées.

Chaque entretien qui dure 1 heure permet de rappeler la mission du SSIAD, le rôle et les tâches liées au soin, le cadre professionnel, les ressentis, attentes et besoins de chacun. L'organisation de ce temps formel nécessite un temps amont et aval. Les temps de préparation, à minima entre infirmière coordinatrice, infirmier et aide-soignant, permettent un partage d'informations et de points de vue sur la prise en charge globale. La visite est retranscrite dans un compte-rendu transmis aux participants pour formaliser les décisions ou les perspectives d'amélioration.

Cette visite à 5, au-delà de démontrer à la personne aidée et au proche aidant l'unité du service, permet de décaler les représentations, de mieux connaître la réalité de chacun et de trouver ensemble des pistes d'amélioration. La trame de questions permet d'échanger sur des faits et non pas sur des plaintes et d'aller rapidement sur de l'opérationnel. Pour les professionnels, la plus-value constatée est de pouvoir associer le proche aidant aux constats ayant pu être pointés sur la situation d'isolement (une moindre mobilité, ou encore un problème de nutrition). Cela permet de définir la manière d'en discuter sereinement avec l'entourage proche pour partager ou compléter son diagnostic et trouver ensemble des solutions.

Pour réguler la charge de travail occasionnée par l'organisation testée et la rendre pérenne, la structure a réfléchi à une répartition des rôles en alternance (prise de RDV, animation, compte rendu), qui pourrait contribuer à l'enrichissement des tâches notamment des aides-soignantes.

# Conclusion

Quels que soient les chantiers choisis et les nouvelles façons de travailler testées, les huit structures ont bien perçu les effets positifs combinés sur les conditions de travail, la qualité de l'accompagnement et la qualité de vie des aidants.

Même si la prise en main du sujet de la coopération nécessite un coût d'entrée en temps et en investissement de l'équipe, les professionnels reconnaissent l'utilité de la démarche qu'elles ont mis en place dans le cadre du projet. Certaines ont déjà imaginé la manière de pérenniser la suite en intégrant de manière plus systématique cette réflexion sur la place des proches aidants dans d'autres projets en cours d'élaboration.

Si les établissements ont été très autonomes dans la conduite de leurs actions, plusieurs exemples cités ont aussi montré l'importance d'un regard extérieur à un moment de l'action pour décaler l'analyse du travail et ouvrir le champ des possibles en matière d'expérimentation. En effet, il n'a pas été uniquement question de créer des temps d'échange plus systématiques et formels avec les proches aidants. Il s'est agi aussi de les impliquer en amont d'une prise de décision sur le travail et ses conditions de réalisation.

Intégrer de cette manière la coopération dans le secteur demeure donc un levier important à actionner pour améliorer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail.

Les gains ainsi obtenus ont été à la mesure des enjeux des structures participantes : instaurer une relation de confiance avec le proche aidant, assurer une prestation de qualité, prévenir les risques d'usure professionnelle et de désengagement, favoriser une meilleure cohésion sociale au sein d'un collectif de travail via un partage de repères et de méthodes, et enfin favoriser le développement des compétences des professionnels de l'intervention à domicile.



AG2R LA MONDIALE

**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](http://www.ag2rlamondiale.fr)

**aract**

— agence régionale  
pour l'amélioration  
des conditions de travail  
Auvergne-Rhône-Alpes

#### **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.msersa.fr](http://www.msersa.fr)