

coop
aidants

services à la personne _coopérer_ pour la QVT !



Auvergne - Rhône-Alpes
Conditions de Travail
et Innovation Sociale



AG2R LA MONDIALE



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

LES ESSENTIELS

Travailler la coopération entre les professionnels et les proches aidants : un enjeu clé

Les relations entre professionnels et proches aidants sont une constante dans l'activité d'aide à domicile. Les échanges doivent clarifier notamment le rôle et la place que chacun peut tenir vis-à-vis de la personne dépendante. La qualité de ces relations a des impacts sur les conditions de travail des intervenants à domicile et sur la qualité de l'accompagnement.

Une relation dégradée peut vite devenir usante et contribuer à du désengagement et de l'absentéisme.

Pour le professionnel, gérer ces relations nécessite des compétences spécifiques, au même titre que la réalisation des gestes techniques et la gestion de la relation avec la personne aidée.

Or ces compétences professionnelles demeurent encore souvent un pan caché du travail et sont peu valorisées.

Le maintien à domicile représente un enjeu sociétal fort et les métiers du service à la personne (SAP) pâtissent d'une faible attractivité.

Dans ce contexte, s'emparer du sujet de la coopération entre professionnels et proche-aidants représente un véritable intérêt pour la qualité de vie au travail.



Un projet participatif

De 2018 à 2021, AG2R La Mondiale, l'Association pour l'Amélioration des Conditions de Travail Auvergne-Rhône-Alpes (Aract Aura) et l'association Moderniser Sans Exclure Rhône-Alpes (MSERA) conduisent un projet qui s'intitule Coop'aidants. Le projet vise à valoriser et améliorer la coopération entre les professionnels des métiers du maintien à domicile et les proches des personnes aidées.

4 proches aidants et 7 professionnels
de la Loire et de la Haute-Loire pour apporter leurs témoignages.

Des structures impliquées pour mener des expérimentations : ADMR 42, UNA / AIMV.

Des partenaires institutionnels pour partager les enjeux et mettre en discussion les résultats :
Conseil départemental, Conseil régional, OPCO, Carsat, service de santé au travail...

Les messages clés

4 constats sur la relation et la coopération entre professionnels et proches aidants...

... issus des nombreux témoignages et échanges entre professionnels et proches aidants ayant participé au projet.



La relation entre professionnels et proches aidants est complexe

Trois éléments rendent cette coopération complexe.

Tout d'abord, la coopération ne va pas de soi parce que le domicile, qui est un lieu de vie, devient également un lieu de travail pour une personne externe.

Il faut donc faire de la place à l'intervenant et le laisser agir dans son espace de vie. De plus, de multiples intervenants peuvent se succéder dans la journée.

Ensuite, professionnels et proches aidants interagissent chacun en lien avec leur propre cadre où se mêlent des éléments à la fois d'ordre personnel et affectif, mais aussi professionnel. Chacun interagit selon ses représentations, ses besoins, ses attentes et ses difficultés éventuelles. Selon les situations, ces éléments sont plus ou moins exprimés. Ces non-dits ou « mal-dits » peuvent créer des incompréhensions et des tensions.

Enfin, étant donné que la coopération entre professionnels et proches aidants porte sur l'accompagnement de la personne aidée, cela suppose pour chacune des 3 parties de se mettre d'accord sur des objectifs et des priorités comme :

- Les envies et besoins de la personne aidée.
- Les tâches qu'elle peut encore réaliser toute seule.
- Les tâches qu'elle ne peut plus faire et pour lesquelles elle doit être aidée.
- La manière de s'y prendre pour l'accompagner et la maintenir à domicile.
- La répartition des rôles entre les professionnels et les proches aidants.

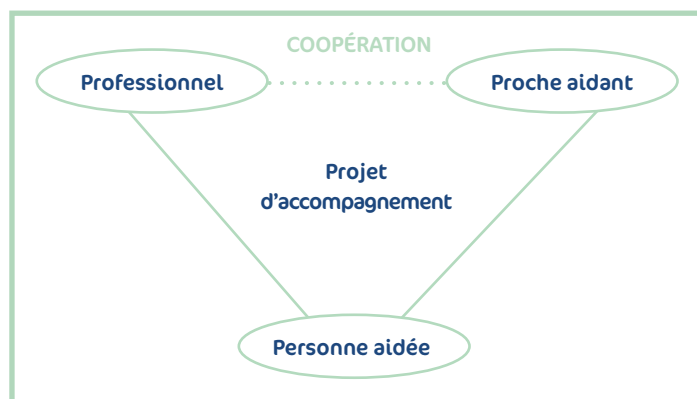


La coopération s'organise autour du projet d'accompagnement

Coopérer c'est agir ensemble pour réaliser un projet commun. On peut parler aussi de travail d'équipe. Lorsque les personnes coopèrent, elles créent des liens singuliers autour d'objectifs, de valeurs, de priorités partagées. Une coopération de qualité suppose donc à minima que les personnes partagent des repères communs.

Dans le secteur de l'aide à domicile, entre les proches aidants et les professionnels, la coopération s'organise autour du projet commun d'accompagnement ou de vie de la personne dépendante.

Si la relation avec la personne aidée est primordiale, nous nous intéressons ici à la relation particulière entre professionnels et proches aidants.





La coopération est un sujet insuffisamment intégré dans le processus d'accompagnement



« Dans les structures, on aborde souvent cette relation entre intervenants ou avec l'encadrement à postériori, pour gérer une situation tendue. »
Intervenante à domicile

Chaque professionnel gère individuellement la relation avec les proches-aidants et construit peu ou prou de la coopération, en adoptant certaines postures et en analysant les attentes et besoins en présence. Souvent gérée au coup par coup, elle n'est pas encore un sujet pensé comme une dimension du travail à aborder collectivement et à améliorer tout au long du processus d'accompagnement.

Ainsi, les occasions d'échanger et d'aborder les sujets clés, favorables à une coopération de qualité, sont plus ou moins possibles et fréquents, notamment en amont de l'intervention.

Par exemple, le temps nécessaire aux professionnels pour construire et réguler la relation professionnels/proches aidants n'est pas pris en considération et n'est pas pris en charge financièrement.

Lors de la mise en place de l'intervention, certaines personnes aidées et proches aidants ne sont pas suffisamment informés de la mission du professionnel de l'aide à domicile, à savoir le maintien de l'autonomie de la personne aidée.

Les besoins, craintes et attentes des proches aidants, sont également peu souvent abordés.



La coopération avec les proches aidants est peu abordée en formation

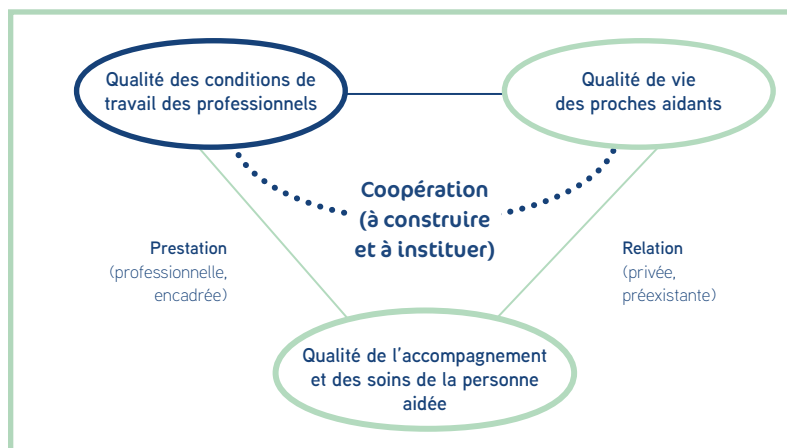
Mettre en place une coopération de qualité nécessite de la part du professionnel, comme du proche aidant, une bonne connaissance et compréhension du rôle et de la place de chacun. Or, ce sujet est peu abordé lors de la formation des intervenants. Ceux-ci ne sont donc pas outillés en amont pour mieux comprendre :

- **Le rôle et la place des proches aidants :** selon son lien avec la personne aidée et sa place dans la famille, le temps dont il dispose, sa charge de travail, son état de santé...
- **Leur perception et leurs ressentis :** selon la manière dont il évalue le degré de dépendance de la personne aidée, son acceptation de l'aide, sa capacité à préserver sa propre santé.

Par ailleurs, **les proches aidants ont également besoin de prendre en compte le cadre professionnel des intervenants : leur rôle, leur place, leur cadre de travail et leur statut.** Ces aspects sont de plus en plus traités par l'ensemble des associations accompagnant les proches aidants.



« J'ai découvert tout ce qu'il fallait gérer au niveau de la relation sur le tas, je n'ai quasiment pas été formée sur ce sujet. »
Intervenante à domicile



Passer de la gestion de la relation à la coopération : comment faire ?

Pour les structures du SAP, il s'agit de repérer dans leur organisation si de nouvelles manières de travailler peuvent permettre aux professionnels et proches-aidants de mieux coopérer.

Le projet a permis de repérer 4 conditions majeures à développer ou à renforcer :

- Mieux définir les enjeux et le cadre de la mission d'aide à domicile.
- Reconnaître et clarifier la place de chacun.
- Définir des espaces et des temps pour réévaluer au fil de la mission les besoins de chacun.
- Reconnaître et développer les compétences professionnelles nécessaires à la coopération.

Plus concrètement à ce stade du projet:

- L'ADMR 42 a organisé des temps d'échanges entre professionnels et proches aidants autour du projet d'accompagnement personnalisé, pour clarifier et/ou ajuster le rôle et la place de chacun auprès de la personne aidée.
- L'UNA 42 et l'UNA 43 ont réuni un groupe de travail composé de différents métiers et fonctions pour réaliser un état des lieux des pratiques et outils existants en interne sur ce sujet et dégager des axes de travail.
- L'Aract Auvergne-Rhône-Alpes a développé des outils pour aider les structures à mieux travailler ces questions.



FOCUS SUR...

LES NOUVEAUX OUTILS À UTILISER PAR LES STRUCTURES DES SERVICES À LA PERSONNE

Un kit ressources pour animer un atelier de sensibilisation et de discussion auprès d'un groupe de professionnels de l'Aide à Domicile et auprès d'un groupe mixte de professionnels de l'Aide à Domicile et de proches aidants (atelier de 2h45)

Il comprend :

- Un cahier de l'animateur (déroulé, durée, consignes d'animation) avec 2 fiches « corrigés » qui apportent des éléments de réponse sur les 2 temps de travail en sous-groupe.
- 1 PowerPoint conducteur de l'atelier avec : des repères, des consignes de travail et des commentaires pour l'animateur.
- 2 vidéos de 11 minutes chacune comprenant des témoignages de professionnels et de proches aidants.
- Le guide « La coopération entre professionnels et proches aidants au cœur de la Qualité de Vie au Travail ».
- La présente synthèse des enseignements du projet.

Disponible gratuitement sur :

<https://auvergnerrhonealpes.aract.fr/qvt-metiers-service-personne>