



Association Régionale
pour l'Amélioration des
Conditions de Travail

Services à la personne

Agir pour améliorer les
conditions de travail

Parcours professionnels *Attractivité*

Relationnel *Savoir-faire* *Usure professionnelle*

Absentéisme **Organisation**

Turnover

Valorisation des métiers *Fidélisation*

Sens du travail

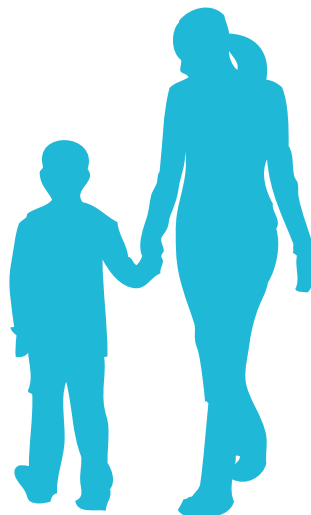
Organisation du travail

Pénibilité *Attractivité*



**Expériences d'entreprises
de moins de 20 salariés**

**Propositions
d'axes de travail**



Des problématiques des

Des petites entités souvent peu structurées

Problèmes rencontrés

Les dirigeants sont parfois aussi intervenants et ne peuvent consacrer du temps à la prévention.

« C'est moi qui m'occupe de la gestion, du personnel et je suis moi-même intervenante, j'ai peu de temps pour m'occuper des conditions de travail et organiser la prévention avec les salariés. »

Dirigeante d'une structure de 5 salariés

Leviers d'amélioration

- **Se référer à des éléments existants**, à commencer par le Document Unique d'évaluation des risques professionnels
- **S'appuyer sur les partenaires externes** : OPCA, Médecine du travail, branche professionnelle, MSA, CARSAT...
- **Capitaliser sa bonne connaissance du terrain**, notamment pour le dirigeant
- **Créer du collectif** : échanger au maximum sur le travail réel en associant les salariés qui connaissent la réalité quotidienne du travail.

Un travail qui offre peu de perspectives a priori

Problèmes rencontrés

A part monter sa structure, il y a peu de perspectives d'évolution. Or c'est un travail usant du point de vue physique et psychologique en particulier dans les métiers d'assistance aux personnes dépendantes.

« Il y a de vrais métiers mais avec peu de perspective d'évolution, que ce soit au niveau des conditions d'emploi (rémunération, temps de travail) ou au niveau des perspectives de parcours professionnels »

Dirigeante d'entreprise de personnes âgées et handicapées

Levier d'amélioration

- **Accompagner les parcours professionnels**
Les métiers se professionnalisent de plus en plus, ce qui permet d'offrir aux salariés des formations ou la reconnaissance de leurs compétences (VAE). Ils peuvent ainsi soit enrichir leurs missions, soit évoluer vers d'autres structures ou emploi à terme (ex : aide soignant si diplôme).
- **Favoriser la responsabilisation des salariés dans les processus d'intégration et de transmission de savoir**

Une diversité des clients et des situations de travail

Problèmes rencontrés

Les salariés doivent s'adapter à des lieux de travail différents.

« Nous ne pouvons pas considérer les conditions de travail de tous car chaque lieu de travail est unique. Les espaces sont différents et pas forcément adaptés au travail et nous rencontrons même parfois des problèmes d'insalubrité. »

Dirigeant d'une entreprise de ménage

Levier d'amélioration

- **Anticiper au maximum lors de la préparation de l'intervention** : connaissance du lieu de travail pour une meilleure évaluation du temps nécessaire ou des contraintes spécifiques.
- **Mettre à disposition un kit de base pour l'intervenant** dont le contenu est à définir en fonction de l'activité (ex : gants, lingettes, produits nettoyage).
- **Etablir des règles avec le client** : quel matériel doit-il mettre à disposition ? Doit-il avoir un aménagement spécifique ?
- **Prêter attention à l'intégration des nouveaux salariés ou au passage de relai entre deux intervenants.**

communes, solutions à partager..

Des conditions d'emploi atypiques

Problèmes rencontrés

Horaires coupés, temps partiels, missions ponctuelles sont autant de conditions qui rendent les métiers moins attractifs. A cela s'ajoutent souvent une faible rémunération et des horaires qui ne facilitent pas toujours la conciliation des temps de vie. Avec pour conséquence, des métiers souvent perçus comme étant peu professionnalisés, même si cette perception tend à évoluer.

« Dans notre métier, la plupart des salariés sont à temps partiel, les horaires sont souvent coupés sur la journée. Il est difficile de proposer un CDI à temps plein, ce qui rend les métiers moins attractifs. Ceci fait partie de nos contraintes de travail, nous devons nous organiser en fonction de cela. »

Dirigeante d'une entreprise de service ménage et garde d'enfant

Levers d'amélioration

- **Travailler sur l'organisation des plannings et des horaires**
Le dirigeant doit à la fois gérer les besoins des clients et considérer la législation du travail, de même que les rythmes des salariés. Pour faciliter cette organisation, il peut considérer les besoins spécifiques liés aux différents salariés. En terme d'horaires et d'organisation, les besoins ne sont pas les mêmes en début de vie professionnelle (exigences familiales, besoin d'une stabilité dans les horaires, besoin d'un temps plein) qu'en fin de carrière (allègement du rythme). Par ailleurs, le dirigeant peut aussi trouver des marges de manœuvre du côté des clients. Par exemple, il y a plus de souplesse sur les heures de ménage que sur la garde d'enfant ou la prise en charge de personnes dépendantes.
- **Valoriser et reconnaître les métiers et les compétences**
- **Favoriser une bonne connaissance par l'encadrement des contraintes au quotidien** : aller sur le terrain, échanger avec les intervenants sur les réalités du quotidien et l'organisation.

Un travail isolé face à des demandes imprévues du client

Problèmes rencontrés

Certains clients émettent des demandes spécifiques qui ne correspondent pas toujours à la fiche de poste, ce qui génère des situations difficiles à gérer, des adaptations permanentes, voire des arbitrages à réaliser par l'intervenant en direct (ex : un client qui ne veut utiliser qu'un produit com. de la javel, un client qui demande de faire une tâche de ménage non prévue, un client qui a besoin de parler alors que l'intervenant doit faire les tâches ménagères, un client qui demande à ce qu'on lui prépare ses médicaments alors que l'intervenant n'en a pas la qualification...).

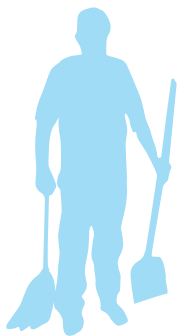
« Lorsque nous allons chez le client, l'intervenant établit une relation avec le client. Il peut alors arriver que le client sollicite l'intervenant au-delà de ses attributions ou que le client n'ait pas bien compris le rôle de l'intervenant. Cela peut mettre en difficulté l'intervenant voire l'empêcher de réaliser son objectif »

Dirigeante d'une structure de personnes âgées et dépendantes

Levers d'amélioration

- **Préparer au maximum les interventions de terrain en amont** : connaissance des clients, de leurs attentes, rédaction d'un contrat
- **Laisser une possibilité d'appui à l'intervenant** (par l'encadrement, le siège) en cas d'arbitrage à réaliser
- **Ne pas occulter la dimension relationnelle** en laissant des marges de manœuvre/de l'autonomie à l'intervenant (ex : remplacer une tâche par une autre, autonomie dans la réalisation du travail, pas de contrôle accru).
- **Prêter attention à l'intégration des nouveaux salariés** ou au passage de relai entre deux intervenants.
- **Favoriser les échanges sur le travail réel entre les intervenants et l'encadrement pour mieux préparer les interventions** (par des rencontres régulières, des réunions plus organisées entre tous les intervenants et la direction).

Agir pour améliorer les conditions de travail : notre démarche pour les entreprises de services à la personne



Objectif de la formation

Aider les participants à améliorer les conditions de travail tout en favorisant la performance des entreprises

Méthode de travail

- Apporter des connaissances sur les questions de conditions de travail
- Travailler à partir des cas apportés par les participants
- Aider les participants à s'approprier une méthode de travail concrète à installer avec les salariés dans l'entreprise à la suite de la formation
- Favoriser les échanges de pratiques entre les entreprises

Démarche

Proposition d'une grille d'analyse des conditions de travail pour réaliser un état des lieux et trouver des pistes d'actions :

- Identifier les contraintes spécifiques du secteur d'activité
- Identifier leurs caractéristiques et contraintes spécifiques en terme de métiers, de positionnement et contexte (ex : présence d'association intermédiaires), de taille d'entreprise, de type de client, de caractéristiques des salariés, de territoire et leurs impacts sur les conditions de travail
- Aider chaque participant à identifier ses situations de travail les plus caractéristiques de l'activité pour les analyser
- Rechercher des pistes d'actions



Des pistes d'actions...

Des pistes d'actions sont à rechercher à plusieurs niveaux :

- Techniques : matériel, équipements de protection, aménagements...
- Humaines : formations, transmission de compétences...
- Organisationnelles : organisation des plannings, composition des équipes, organisation du travail...



Et des axes de travail



Actions réalisées

- 3 sessions de formation de deux jours
- 15 chefs d'entreprises formés

L'ARACT Auvergne

Apporte son appui et son savoir-faire aux entreprises, aux salariés et à leurs partenaires.
L'ARACT Auvergne intervient auprès de toutes structures en mettant en œuvre des actions efficaces et adaptées sur les thèmes en lien avec l'amélioration des conditions de travail et l'efficacité des organisations.

Nos domaines d'action

Former, outiller, accompagner les chefs d'entreprises, salariés et leurs représentants, délégués du personnel, CHSCT, organisations syndicales pour agir sur l'amélioration des conditions de travail.

Nos missions

- Réduire les expositions aux risques professionnels
- Intégrer les conditions de travail dans les évolutions et projets des entreprises
- Agir sur les compétences et les parcours
- Intégrer les conditions de travail tout au long de la vie professionnelle.

AGEFOS PME

Collecte des fonds de formation des entreprises et participe au financement de formations, conseille les entreprises adhérentes et assure des actions de promotion de la formation.

Nos domaines d'action

- Conception des projets de formation de l'entreprise, organisation des plans de financement correspondants, gestion de l'ensemble des formalités administratives et des conventions avec les organismes de formation, gestion administrative et financière, suivi analytique et évaluation des actions de formation
- Promotion et financement des contrats de professionnalisation



Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

ARACT Auvergne
Parc Technologique La Pardieu
2, avenue Léonard de Vinci
63000 Clermont-Ferrand
Tél : 04 73 44 35 35
Fax : 04 73 44 35 39

www.auvergne.aract.fr



AGEFOS PME
52-54 Boulevard Berthelot
BP 407
63011 Clermont-Ferrand Cédex 01
Tél. : 04.73.31.95.95
Fax : 04.73.31.95.85

www.agefos-pme-auvergne.com



Direccte
AUVERGNE

Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'énergie



Projet co-financé par l'Union européenne
Fonds social européen

