

fiche d'identité

- **NOM** : Facilavie.
- **ACTIVITÉ** : aide à domicile.
- **EFFECTIF** : 390 salariés.
- **LOCALISATION** : siège à Bourges, activité sur tout le département du Cher.

l'essentiel

- **CIBLÉE** par le programme TMS Pros, l'association Facilavie s'est lancée dans la mise en place d'une démarche de prévention des troubles musculosquelettiques auprès de ses salariés.
- **UNE PERSONNE** ressource a été formée sur le sujet en interne et un mi-temps lui a été dégagé pour se consacrer à cette tâche. L'ensemble du personnel administratif a été associé à la démarche. Les plannings ont été révisés.
- **LES USAGERS** et leurs familles ont en parallèle été sensibilisés à la question, et incités à s'équiper de matériel plus ergonomique pour les aides à domicile.
- **CETTE DÉMARCHÉ** a été récompensée par un trophée de la Carsat Centre-Val-de-Loire en décembre 2017.

TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES

Mobilisation collective pour l'aide à domicile



© Gaël Kerbaol/INRS

LES MÉTIERS de l'aide à la personne exposent les salariés à des risques de troubles musculosquelettiques. Pour préserver la santé de ses salariés, l'association Facilavie, qui intervient sur tout le département du Cher, a défini début 2017 un plan d'action portant sur plusieurs axes : formation d'une personne ressource en interne, information de tout le personnel (administratif et d'intervention à domicile, CHSCT) et des usagers, mise à disposition de matériel adapté.

LE CHIFFRE

3000

personnes en moyenne bénéficient des services de Facilavie sur le département du Cher.

Céline Ravallec

Vous pouvez noter que je suis très contente de mes femmes de service ! » Jacqueline A., résidente de la commune d'Aubigny-sur-Nère, dans le Cher, reçoit à son domicile une aide de 21 heures par mois de l'association Facilavie. Aide à la toilette, repassage, ménage, courses, ces diverses tâches sont réalisées par trois aides qui se relaient selon les jours et les besoins. Facilavie emploie

390 personnes dont l'activité, entièrement consacrée à l'aide à la personne, s'étend à l'ensemble du département. Stéphanie Girault est là ce matin pour 1 h 15 de ménage. Parmi le matériel qu'elle utilise, un seau combiné lui permet d'essorer son balai à franges sans tourner les poignets. Un équipement acquis par l'usagère pour répondre à une demande de l'association. « Ça sollicite moins les poignets car on n'a plus besoin de tourner

le manche pour essorer le balai », commente-t-elle. En fin d'intervention, elle remplit le cahier de liaison, qui assure la continuité des services lorsque les aides se succèdent pour différentes tâches. Elle l'annote à la suite de sa collègue Marilyne Bernard, la dernière en date à être passée.

Celle-ci intervient au même moment chez une autre usagère, Andrée L., où elle effectue une fois par semaine une heure et demie de ménage. Aide à domicile depuis 22 ans, elle reconnaît que le métier est parfois sollicitant physiquement. « On a beau connaître les bons gestes, dans l'action, on va souvent au plus vite », observe-t-elle. Les maladies professionnelles sont en effet très présentes dans le secteur de l'aide à domicile, et l'association Facilavie n'y échappe pas : syndromes du canal carpien, tendinopathies au niveau des épaules, lombalgies... Les salariées – dont la moyenne d'âge tourne autour de 50 ans – sont exposées à de multiples pathologies d'origine professionnelle. « On a des arrêts maladie courts, de quelques jours, et d'autres très longs. C'est très variable, mais dans tous les cas, ils sont très pénalisants pour les personnes concernées et pour l'organisation de notre activité », remarque Céline Styranec, responsable de secteur.

Dans le cadre du programme national TMS Pros, Facilavie a été ciblée comme entreprise devant développer une action structurée de prévention des TMS. Pour ce faire, Céline Styranec a été désignée en interne comme « référent TMS » et formée par la Carsat Centre-Val-de-Loire. « La mission était vaste, et compliquée à organiser. Nous sommes partis de l'analyse du bilan social (taux d'absentéisme, cause des arrêts maladie...). J'ai associé le CHSCT, créé des groupes de travail pour redéfinir nos missions. Nous avons organisé des réunions d'informations auprès des aides à domicile sur les TMS pour présenter la multitude de facteurs en cause et leur apporter un autre regard sur le sujet. La Carsat nous a accompagnés et parfois orientés dans nos

réflexions. Le personnel administratif a également été formé. Car la prévention des TMS, c'est l'affaire de tout le monde, pas d'une seule personne. En parallèle, nous avons rédigé une fiche destinée aux usagers pour préciser ce qu'ils sont en

été adressées : une en décembre 2015 sur le fait que notre association était ciblée par la Carsat dans le programme TMS Pros, une seconde en juin 2016 sur les actions que nous avons mises en œuvre pour limiter la survenue d'accidents du travail », pour-



© Gaël Kerbaol/INRS

Chaque domicile présente des particularités qui peuvent générer des sollicitations fortes pour les aides à domicile. Les solutions ergonomiques ne sont donc pas souvent transposables d'une situation à une autre.

droit de demander ou pas aux intervenantes, et les devoirs qu'ils ont envers elles, en particulier en matière de fourniture de matériel. Par exemple, pour le nettoyage des vitres hautes, il faut mettre à leur disposition un marchepied. Autre exemple, les aides à domicile n'ont pas à déplacer de gros appareils électroménagers. »

L'affaire de tout le monde

Les efforts de l'association ont porté sur différents axes. En premier lieu le matériel (balais/seaux, aide au lever telle que lit médicalisé ou verticalisateur) pour limiter les sollicitations physiques. Pour ce faire, l'environnement de travail a été pris en compte, étant donné que chaque domicile est unique et que les actions ne sont pas forcément reproductibles. L'organisation du travail a été revue, en veillant à équilibrer la durée des journées de travail et en optimisant les déplacements lors d'une tournée. Enfin, le développement de formations en fonction des souhaits des salariées (mobilisation, hygiène, nutrition, fin de vie...) a été encouragé. Une information de tous les usagers a également été réalisée. « Deux lettres d'informations générales leur ont

suit Céline Styranec. De cette façon, ils étaient encouragés – en fonction de leurs moyens – à fournir du matériel plus adapté aux missions. « On tente de les convaincre qu'opter pour du matériel adapté est aussi dans leur intérêt, souligne Céline Styranec : cela préserve la santé de leurs aides, donc ça impliquera moins d'arrêts de personnel et moins de perturbations ou de changements dans leur quotidien. »

Parmi les dernières évolutions, depuis fin avril, un système de télégestion a été mis en service. Un badge électronique a été positionné chez tous les usagers, et chaque aide à domicile est désormais équipée d'un smartphone. Elle scanne le badge à son arrivée et à son départ. La durée de son intervention est enregistrée et elle a accès au dossier complet de la personne, ce qui lui permet de connaître en temps réel la situation, ce qui a été réalisé, ce qui a besoin d'être fait. Toutes ces actions ont été lancées depuis janvier 2017. Il est encore trop tôt pour en tirer un premier bilan, mais un questionnaire soumis en septembre 2017 au personnel de terrain a fait ressortir un ressenti positif de la part des aides à domicile. ■