

# Une autre vision sur les métiers de **L'AIDE A DOMICILE**

Quand votre domicile devient notre lieu de travail

Valorisation  
Métier

Compétences

Aide

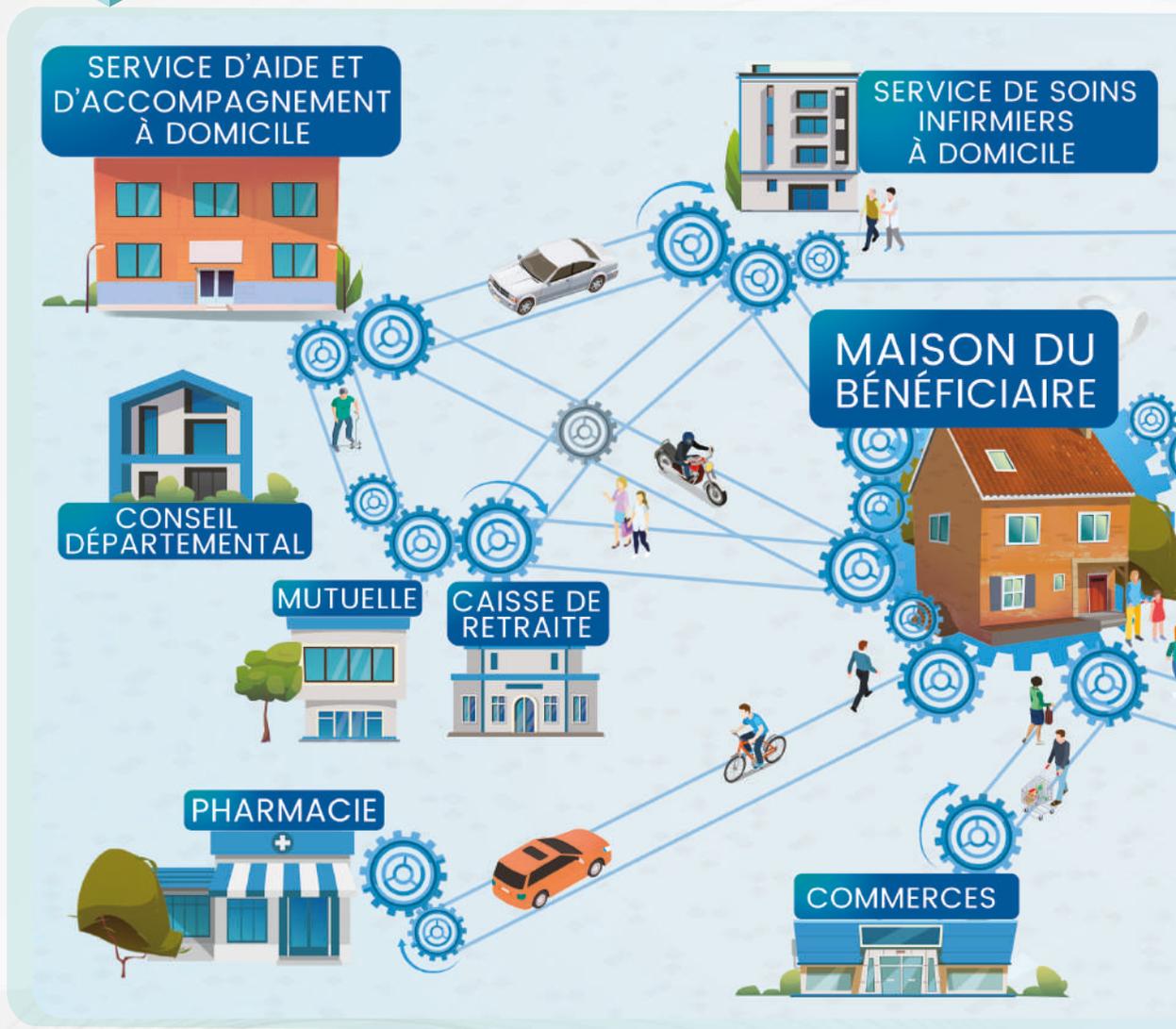
Prévention

Autonomie

Professionalisme



# Les aides à domicile au cœur

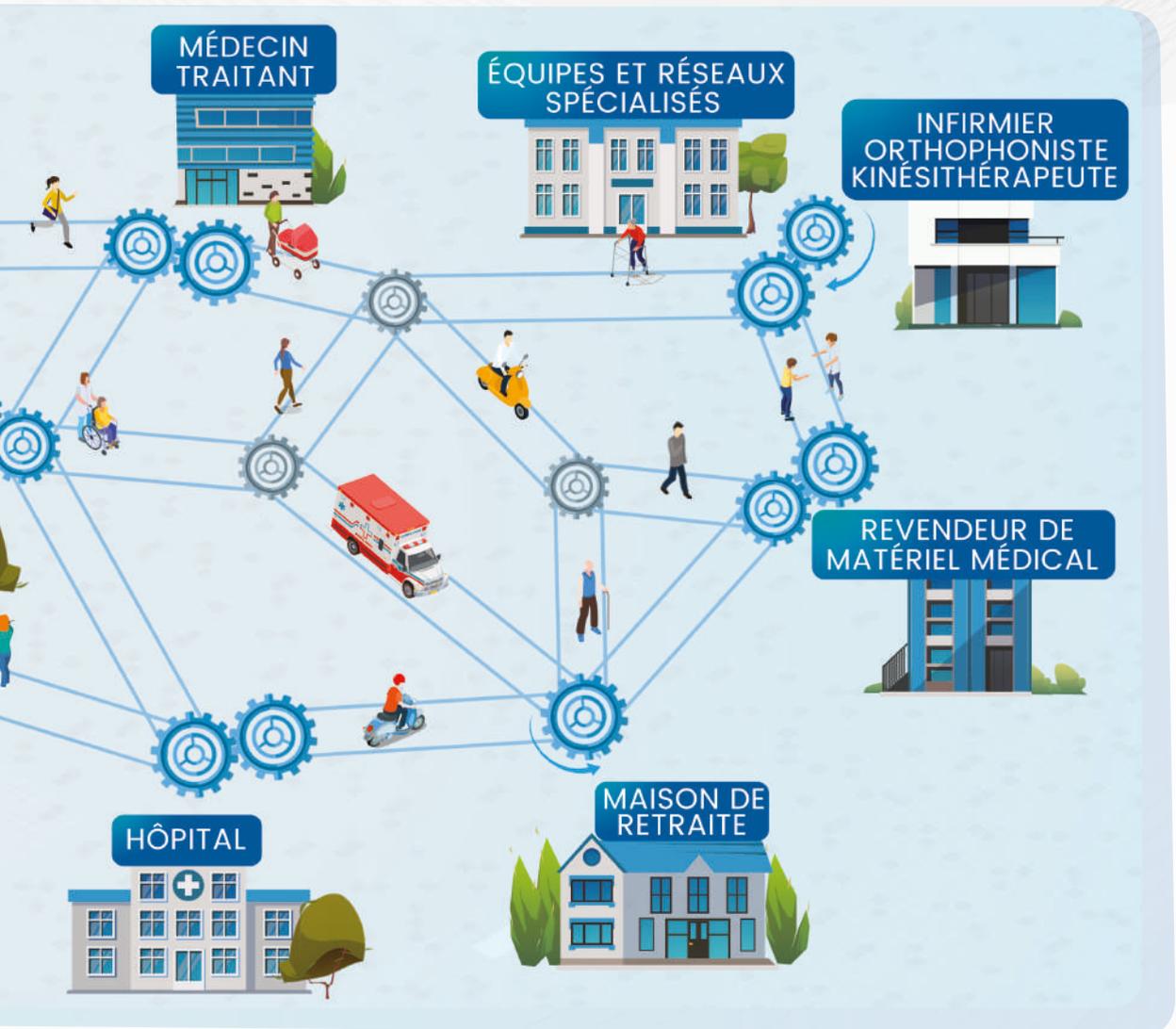


“ Au fil des pages, vous allez suivre des aides à domicile dans leurs différentes activités.

Tout comme les autres intervenants (aides-soignants, infirmiers, kinésithérapeutes...), ils mettent de l'huile dans les rouages.

Ils sont des acteurs de votre parcours de santé et contribuent à préserver votre autonomie.

# du système du maintien à domicile



Pour ces équipes, votre logement est donc à la fois votre lieu de vie et également leur lieu de travail.

Le secteur de l'aide à domicile est celui qui génère le plus d'accidents du travail et de maladies professionnelles en France.

Agissons ensemble pour améliorer les conditions de travail et préserver la santé et la sécurité des intervenants.”

# Fonctionnement d'un Service

Responsable de secteur



Réunion d'équipe formation - Comité Social Économique

Conseil d'administration



SAAD

Accueil familles & partenaires



Équipe de Direction & Services administratifs



## FOCUS PRÉVENTION

Un salarié formé est nommé référent prévention. Son rôle est d'améliorer et de préserver les conditions de travail. D'autres ressources peuvent être sollicitées au cas par cas : ergothérapeute, préventeur, responsable qualité...

# d'Aide À Domicile (SAAD)

Les services d'aide à domicile sont présents sur l'ensemble des territoires à proximité de chez vous. Ils ont pour mission de répondre à vos besoins selon votre plan d'aide, et de garantir la qualité et la continuité de service.

## *Conseil d'administration*

### *Missions :*

- Contrôler, soutenir et accompagner la stratégie de l'association.

## *Équipe de direction*

### *Missions :*

- Gérer, organiser, animer la vie du service d'aide à domicile,
- Veiller à la sécurité et à la santé des salariés,
- Promouvoir l'accès à la formation des équipes,
- Faciliter le dialogue social au sein de l'entreprise.

## *Responsables de secteur - Évaluateurs - Agents de planification*

### *Missions :*

- Être votre interlocuteur privilégié,
- Réaliser des visites à domicile pour évaluer vos besoins,
- Repérer les risques pour vous et l'aide à domicile,
- Planifier vos interventions,
- Assurer l'encadrement des équipes.

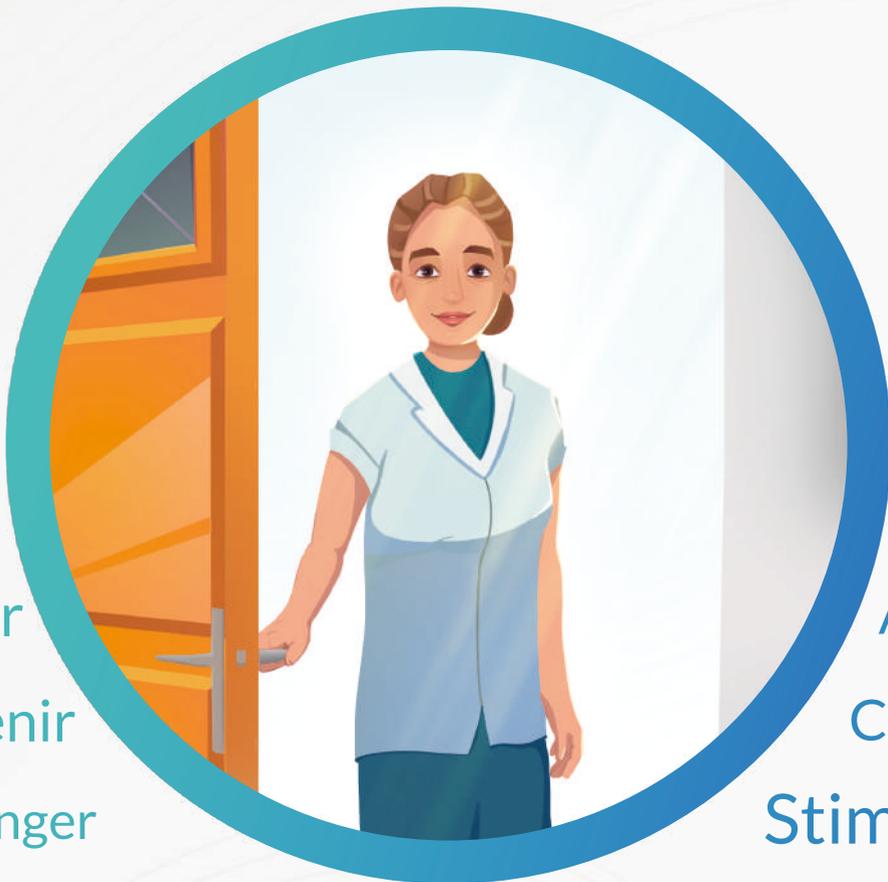
## *Aides à domicile*

### *Missions :*

En fonction de vos besoins et de votre plan d'aide, 3 types d'accompagnement sont possibles :

- Être présent lors de vos activités en veillant à votre sécurité,
- Vous guider par des paroles ou des gestes pour que vous fassiez vous-même,
- Faire pour vous lorsque c'est nécessaire.

# Le travail des aides à domicile



Guider

Prévenir

Échanger

Écouter

Motiver

Communiquer

Ressentir

Observer

Encourager

Alerter

Calmer

Stimuler

“ Ces compétences et ces qualités sont nécessaires pour s’adapter à votre singularité, vos besoins et votre domicile.

Grâce à leurs savoir-faire, les aides à domicile vous accompagnent à chaque moment de votre journée. ”

Encore une nouvelle  
qui ne connaissait  
pas le chemin !

BONJOUR !

Bonjour, pas si facile  
de trouver  
votre logement.



“ Les imprévus, les absences des intervenants, les intempéries, les difficultés de repérage des lieux peuvent parfois induire des modifications de votre planning.

*Malgré les aléas, nous faisons toujours au mieux pour honorer votre prestation (remplacement, ajustement des plannings...).* ”

## FOCUS PRÉVENTION

Accepter les éventuels retards, c'est permettre aux aides à domicile :

- D'arriver chez vous sans prendre de risques sur la route.
- De travailler plus sereinement.

# Prioriser ensemble vos interventions

08:00

*Aaahh, vous êtes grande !  
Du coup, pouvez-vous retirer  
les rideaux pour nettoyer  
les carreaux ?*

*Et si nous commençons plutôt  
par la douche... Et en fonction  
du temps restant, nous verrons...*



“ Un plan d'aide et les évaluations des responsables de secteur définissent les tâches que les aides à domicile viennent réaliser chez vous. Quelles que soient les caractéristiques de l'aide à domicile, les tâches à faire restent les mêmes ! ”

## FOCUS PRÉVENTION

*Le livret d'accueil vous est remis au démarrage de votre accompagnement. Il vous informe des tâches réalisables par les intervenants.*

*Le cahier de liaison doit être laissé à disposition dans votre domicile. Il est indispensable pour les échanges entre les aides à domicile, la famille, et les autres professionnels.*

# Vous permettre de conserver vos capacités motrices

08:45

“ Vous accompagner consiste aussi à vous laisser faire des actions par vous-même, en étant juste à vos côtés pour vous guider, vous rassurer et assurer une veille. Parfois, il est nécessaire de vous équiper de matériel pour préserver votre autonomie et la santé des aides à domicile. ”



Désormais, je sais sur qui m'appuyer, sans vous faire mal !

## FOCUS PRÉVENTION

*Les équipements paramédicaux tels qu'un guidon de transfert, une barre d'appui..., sont des outils de travail de l'intervenant à domicile et une aide pour vous. Ils apportent confort et sécurité à tous.*

*N'hésitez pas à demander conseil auprès de votre service pour faire intervenir des professionnels spécialisés (ergothérapeute, référent matériel) qui pourront vous informer et trouver des équipements adaptés à vos besoins.*

“ Nous savons que travailler chez vous, c’est intervenir dans votre intimité avec tous vos souvenirs et votre pudeur...”



“ Titulaires ou remplaçants ont chacun leurs compétences. Quelles que soient leurs différences, ils sauront répondre à vos besoins. ”



## FOCUS PRÉVENTION

*Intervenir chaque jour chez vous favorise un sentiment d'attachement. Pour garantir une bonne distance professionnelle, il est nécessaire qu'il y ait différents intervenants auprès de vous.*



“ L'aide à domicile vous accompagne dans vos achats du quotidien et également dans vos démarches de santé et administratives (prises de rendez-vous, appels téléphoniques, accompagnement physique...). ”

## FOCUS PRÉVENTION

*En préparant une liste détaillée, vous permettez à l'aide à domicile d'être au plus près de vos préférences.*

*Pour limiter les inquiétudes liées au paiement de vos courses, il existe des alternatives comme par exemple le prélèvement au mois ou les cartes prépayées.*

*Si besoin, renseignez-vous auprès de votre responsable de secteur.*



Quand vous aurez fini de répartir les pommes, nous ferons la pâte ensemble...

Très bien, j'ai la recette en tête !



“ Faire avec vous, vous laisser le choix, vous proposer une organisation, c'est aussi ça le travail de l'aide à domicile. Par exemple, la préparation des repas est un moment propice à la stimulation de votre mémoire et de votre concentration. ”

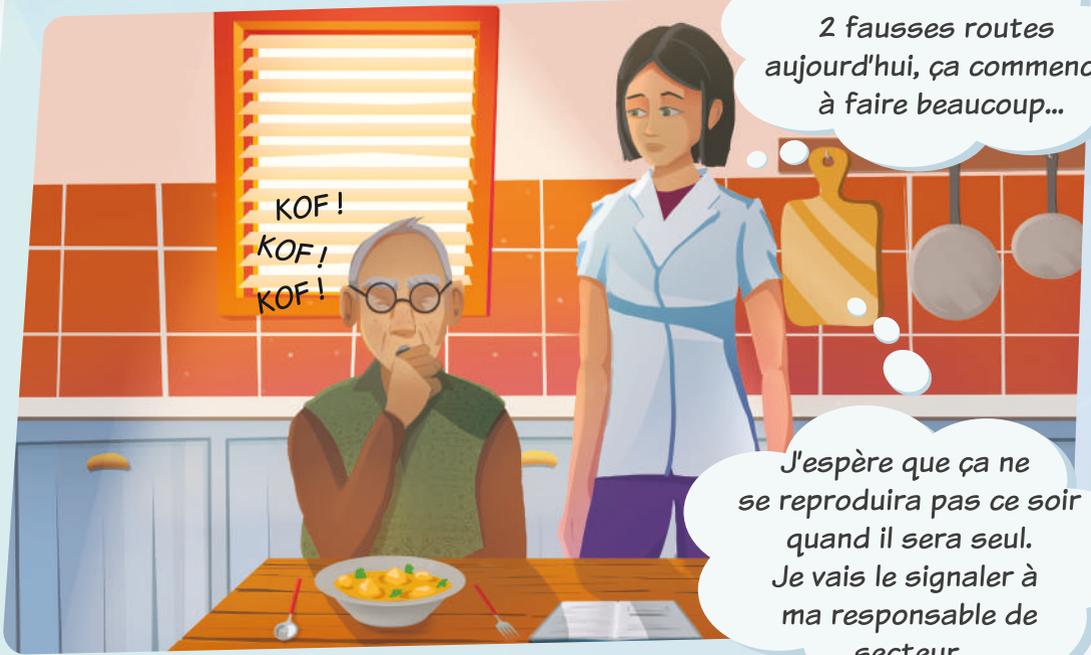


## FOCUS PRÉVENTION

Comme pour les temps de convivialité, des temps de stimulation peuvent être précisés dans certains plans d'aide.

# Être attentif aux événements inhabituels

12h15



“ Vos aides à domicile identifient les situations dangereuses. S'ils repèrent un risque vous concernant, ils alertent leur responsable de secteur et votre entourage. Le réajustement de votre plan d'aide est envisageable quand la durée et la fréquence d'intervention initialement planifiées ne suffisent plus. Vous pouvez solliciter les travailleurs médico-sociaux en charge de votre situation (Conseil Départemental, Caisses de retraite...). ”

## FOCUS PRÉVENTION

Le cahier de liaison sert à tracer les différents aléas et permet d'informer l'ensemble des professionnels (Aides à domicile, Infirmiers, Kinésithérapeutes...) et vos proches. Pour donner l'alerte rapidement, les aides à domicile disposent de leur smartphone professionnel.

# Planifier vos interventions une histoire de compromis

13:45



Oh, une nouvelle déviation !  
Je vais devoir encore  
manger en vitesse afin  
d'arriver dans les temps  
chez Mme Lebrun...

“ Votre service d’aide à domicile est totalement investi pour intervenir aux heures qui vous conviennent.  
Pour autant, être disponible pour tous sur les mêmes créneaux est impossible. ”



## FOCUS PRÉVENTION

*Respecter les temps d'intervention, c'est préserver les intervenants pour qu'ils puissent prendre des pauses repas et garantir la ponctualité des interventions suivantes.*

# Être à l'écoute de ce qui participe à votre bien-être

14:00

“ Multitâches, les aides à domicile sont présents pour vous aider à vous préparer pour participer à des événements importants pour vous. La lecture du journal est un exemple de moment de convivialité. C'est l'occasion d'échanger ensemble, de partager et de se remémorer des souvenirs. Tous ces moments vous permettent de vous sentir bien. ”



## FOCUS PRÉVENTION

Tout aussi important que l'entretien du logement, les temps de convivialité sont prévus dans certains plans d'aide pour rompre l'isolement.

Ces instants de partage participent à votre bien-être et font partie du travail de l'aide à domicile.

“ Les espaces encombrés et les équipements en mauvais état (fils dénudés, tuyau d'aspirateur cassé...), entraînent un travail plus difficile et de moins bonne qualité. Dans ce contexte, l'aide à domicile risque de se blesser et vous aussi. ”

Il faut que je vois avec  
ma responsable de secteur  
pour s'organiser  
autrement pour faire  
du rangement.

M. Martin, je vais voir  
pour que l'on fasse  
du tri ensemble.



## FOCUS PRÉVENTION

Les chutes sont les premières causes d'accidents pour les salariés et les seniors. Les espaces de circulation encombrés augmentent ce risque.

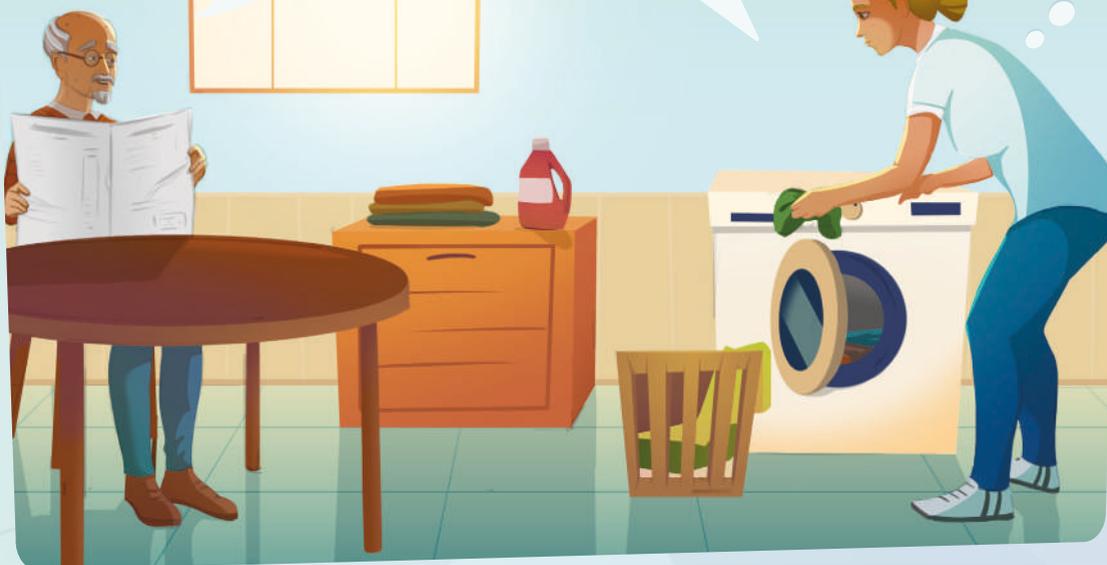
Vous rencontrez des difficultés concernant l'état de votre logement ou celui de vos équipements ?

N'hésitez pas à en parler à l'aide à domicile ou à appeler votre service pour trouver des solutions.

Vous intervenez bien chez Mme Dupont ?  
Comment va-t-elle depuis son opération ?

Elle sera certainement ravie que vous preniez de ses nouvelles...  
Pourquoi ne l'appelleriez-vous pas prochainement ?

Je pense que vous n'aimeriez pas que je parle de vous à un autre bénéficiaire...



“Intervenir chez vous, c'est aussi savoir être sur la réserve quand cela est nécessaire.”

## FOCUS PRÉVENTION

Le respect du secret professionnel est une obligation inhérente à la profession.

# Entretenir votre logement dans de bonnes conditions

17h45

“ Mettre à disposition du matériel adapté, des produits naturels pour l'entretien, permet aux salariés de travailler plus facilement et en sécurité. ”

Merci. Enfin un balai à ma taille, et en plus, il soulève moins de poussière !

Je suis contente que ce balai de coiffeur vous convienne mieux...



## FOCUS PRÉVENTION

Chaque jour, les aides à domicile font l'entretien chez plusieurs personnes et sollicitent leur corps de façon répétitive.

Exemple de matériel\* à mettre à disposition :  
Aspirateur, balai en caoutchouc, balai à franges avec seau essoreur, escabeau sécurisé, produits d'entretien naturels (vinaigre blanc, bicarbonate de soude, savon noir...).

\*Certains services disposent de supports détaillés pour vous conseiller.

# Intervenir en présence de vos animaux

18:00



## FOCUS PRÉVENTION

*La présence d'animaux peut être agréable mais est aussi synonyme de risques tels que : allergie, morsure, griffure, appréhension, angoisse...*

*Leurs comportements imprévus et soudains nécessitent d'isoler vos animaux pendant les interventions.*

*La gestion des déjections des animaux est à définir dans la fiche de mission, au cas par cas, avec le responsable de secteur.*

“Intervenir chez de multiples bénéficiaires, c’est être confronté à la gestion de situations et d’émotions parfois complexes.

Certaines personnes peuvent avoir des gestes et/ou des propos inappropriés.

Toutes ces situations peuvent générer du mal-être, de la gêne, de l’angoisse, des tensions, une baisse de l’attention...

La continuité de la prestation passe par le respect des intervenants.”



## FOCUS PRÉVENTION

*Le service d'aide à domicile (SAAD) intervient parfois pour gérer des situations difficiles et trouver ensemble des solutions. Cela peut passer par différentes actions: visites, échanges téléphoniques, courriers...*

*Si les faits et gestes inappropriés persistent, le SAAD se réserve le droit de stopper l'intervention.*

# Vous soutenir dans l'évolution de vos capacités

18:45

“ Pour vous permettre de rester chez vous lorsque votre niveau de dépendance augmente, il est parfois nécessaire :

- d'utiliser du matériel médicalisé,
- de réaménager vos pièces de vie,
- de faire réévaluer votre plan d'aide,
- de permettre aux aides à domicile de participer à des formations (matériel, pathologies, fin de vie, troubles de la déglutition...),
- de mettre en place des interventions à deux,
- de passer le relais aux équipes soignantes. ”

*C'est tellement mieux comme ça !  
C'est plus confortable  
et plus sécurisant  
pour nous.*

*Oui, nous nous sommes  
bien habitués.*



## FOCUS PRÉVENTION

*Les accidents liés aux mobilisations de personnes sont la deuxième cause d'accident dans le secteur de l'aide à domicile.  
Les transferts réalisés en assistance totale nécessitent la mise en place de matériel pour la sécurité du binôme aidant/aidé.*



“ En dehors de leur temps de travail, les aides à domicile ont besoin de déconnecter pour être disponibles le lendemain. ”



## FOCUS PRÉVENTION

*Les aides à domicile répondent à vos questions lors des temps de présence chez vous.*

*Pour toutes demandes en dehors des interventions, le service d'aide à domicile et parfois l'astreinte sont à votre écoute.*

# Remerciements

“ Nous remercions tous les contributeurs et tout particulièrement les aides à domicile qui ont permis d'alimenter ce livret : ”

## Associations de CHARENTE (16)

- ADMR :** I. BELAUD, *Chargée de prévention*  
J. FARNIER, *Référente intégration*  
C. FURLAN-SIMPSON, *Directrice*
- AFC :** I. BOBE, *Directrice*  
M. CHAULET, *Assistante technique & Référente prévention*  
C. HAY, *Auxiliaire de vie & Référente prévention*  
N. MONTMOULINET, *Auxiliaire de vie & Référente prévention*  
S. PINTO, *Cadre de secteur & Référente prévention*
- AGEF TEMPO :** P. HERVAUD, *Directeur*  
N. LELONG, *Directrice-adjointe & Référente prévention*  
E. LESTAGE, *Assistante technique*
- AMICIAL :** N. EL MAQDAD, *Directrice*

## Associations de CREUSE (23)

- ADD :** C. BUZIER, *Responsable de secteur & Référente prévention*  
A. PENOT, *Directrice*
- ADEC :** P. LELANDAIS, *Auxiliaire de vie & Référente prévention*  
C. POTIN, *Responsable d'entité*
- AGARDOM :** B. AMEDURI, *Responsable de secteur & Référente prévention*  
V. LECLOU-MOREIRA, *Directrice*
- ASSIF :** M. MASSART, *Directrice*  
M. GUETANT, *Auxiliaire de vie & Référente prévention*
- CVAD :** S. JACQUET, *Assistante de vie & Référente prévention*  
E. MOREAU-LAVAUGAUTIER, *Directrice*
- ELISAD :** M. GAUMARD, *Assistante de vie & Référente prévention*  
E. MOREAU-LAVAUGAUTIER, *Directrice*
- LABEL VIE :** D. TRIOLIER, *Directeur*

## PARTENAIRES

- CARSAT Centre Ouest :** K. BLANZAT, *Contrôleur de sécurité*  
L. COUEDEL, *Ingénieur Conseil*  
A. SARRY, *Contrôleur de sécurité*
- Conseil Départemental de La Charente :** C. SANCHEZ-AUBERTIN, *Cheffe du service Ingénierie qualité*
- Conseil Départemental de La Creuse :** D. SERTILLANGE, *Chargé de mission*

## CONCEPTION & RÉDACTION

D'après une idée originale inspirée par : C. FELTZ, *Chargée de développement*, **AFAD Moselle**

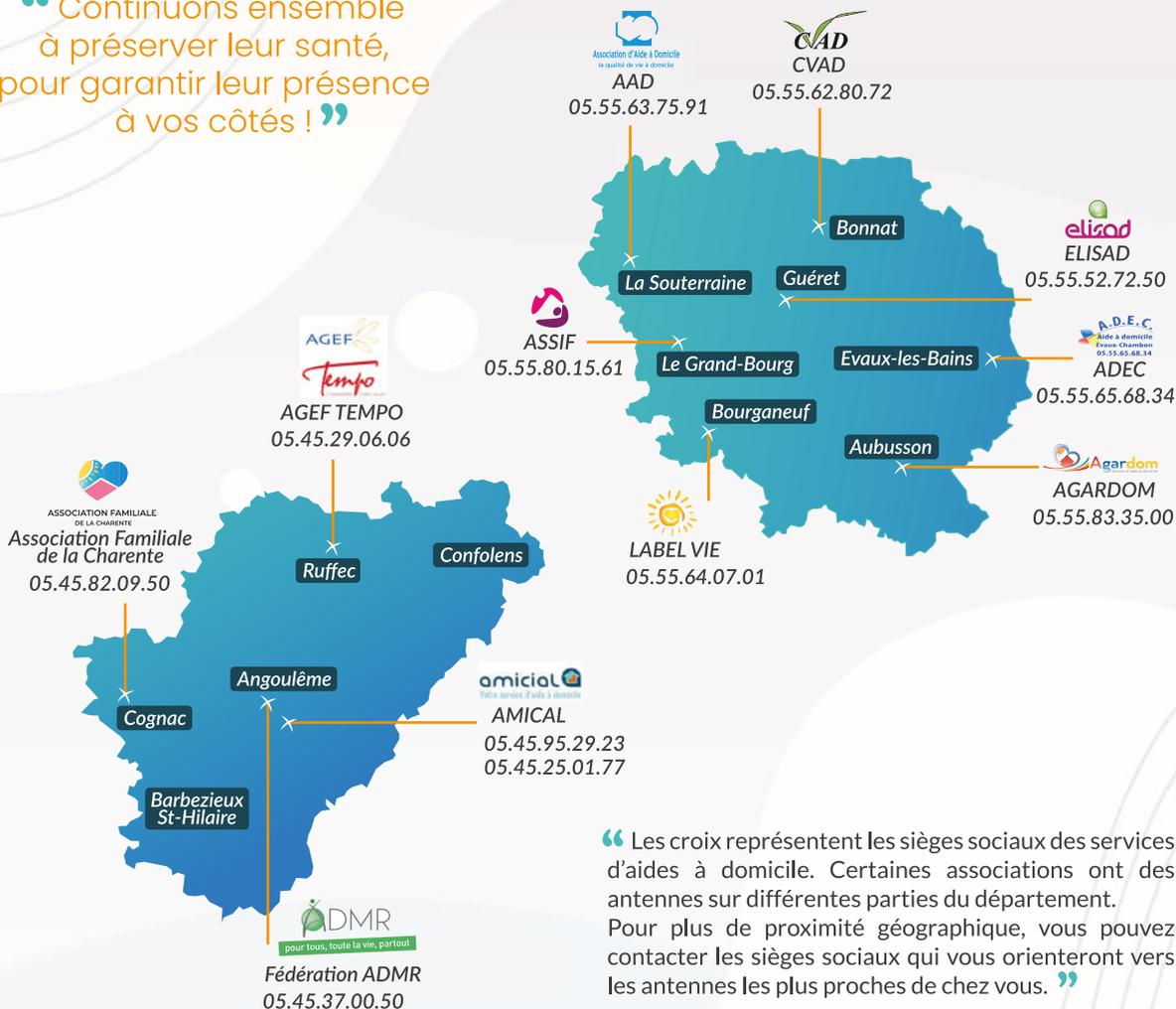
- GEMS 23 :** N. LEFEBVRE, *Coordinatrice*  
J. MARTIAL, *Préventeur des risques professionnels*  
C. NALLET, *Ergothérapeute*
- GE 16 ACCESS IMPRÉSIA :** L. AUTEXIER, *Ergonome/Préventeur des risques professionnels*  
M. BAUDRY, *Chargée de projet*  
J. VAILLANT, *Ergothérapeute*
- CARSAT Centre Ouest :** D. CROIZAT-VILATTE, *Ergonome/Psychologue du travail & Contrôleur de sécurité*

**ILLUSTRATION & GRAPHISME** **ARTESI** Y.TESI, *Graphiste/Illustrateur*

# Retrouvez-nous

“ Ce livret permet de découvrir toutes les qualités et les compétences que les aides à domicile mettent à votre service. Au-delà de l'entretien de votre logement, ils contribuent à votre bien-être et sont un pilier indispensable au quotidien. ”

“ Continuons ensemble à préserver leur santé, pour garantir leur présence à vos côtés ! ”



“ Les croix représentent les sièges sociaux des services d'aides à domicile. Certaines associations ont des antennes sur différentes parties du département. Pour plus de proximité géographique, vous pouvez contacter les sièges sociaux qui vous orienteront vers les antennes les plus proches de chez vous. ”