



AMÉLIORER L'ATTRACTIVITÉ D'UNE STRUCTURE D'AIDE À DOMICILE PAR UNE DÉMARCHE DE TRANSITION SOCIO-ORGANISATIONNELLE

Résultats de l'accompagnement ergonomique

Auteurs : Dr Jean-Pierre RUOLS et Dr Hélène LONGOUR, Médecins du Travail MSA Auvergne

Andy SILINI, Conseillère en prévention des risques professionnels MSA Auvergne

Julie FERROUDJ, Infirmière en santé au travail MSA Auvergne - Franck BUTIN, Délégué MSA Services

Alexine TIXIER, Ergonome consultante APHOS Ergonomie - Ferdinand MONEGER, Gérant du cabinet APHOS Ergonomie

Mathilde GIOIOSA, Responsable de service APAMAR

CONTEXTE

Accompagnement ergonomique mené dans une structure d'aide à domicile. Dans un contexte de crises sanitaire, démographique, économique et sociale, la filière des services à la personne doit relever le défi d'un certain nombre de transitions.

En 2022 et 2023, une démarche ergonomique a été déployée par un collectif pluridisciplinaire du service de la Santé Sécurité au Travail MSA Auvergne et par le cabinet APHOS sur les 10 antennes de la structure APAMAR.

OBJECTIFS

- Améliorer la QVCT
- Prévenir les risques physiques (TMS, accidents, dorsalgies...) et psychosociaux
- Gagner en efficacité et équilibre économique
- Optimiser la qualité de service
- Maintenir en emploi, améliorer l'attractivité
- Développer les relations entre les interlocuteurs
- S'inscrire dans une démarche de développement durable, écologique

MÉTHODOLOGIE

- Analyse du travail réel par observations et groupe de travail
- Identification de 40 situations de travail critiques, classées par :
 - Métiers : aides à domicile, secrétaires en antenne, responsables de secteurs, métiers administratifs au siège
 - Antennes
 - Problématiques communes à tous les métiers : réalisation des plannings, gestion des absences, communication des informations, etc.
 - 122 pistes d'actions de natures diverses
 - Co-construction de la démarche avec le COPIL



RÉSULTATS

■ **Techniques** : mise en place d'aides techniques telles que draps de glisse, capiluve, poignées, etc...



■ **Technologiques** : ajout de la géolocalisation sur l'application métier, transitions technologiques vers un perfectionnement de l'application métier et de son accessibilité, développement de moyens de communication instantanés

■ **Architecturaux** : réaménagement du pôle accueil au siège, reconception de l'antenne de Clermont-Ferrand



■ **Organisationnels** : déploiement d'équipes collaboratives, déploiement de semaines à 4 ou 4,5 jours, sous-sectorisation

■ **Performance** : amélioration de l'ensemble des critères

Attractivité : hausse des candidatures de 3,43 %, recrutement de 18 CDI en cours

Qualité de service / Economie : hausse des demandes des usagers de 4,30 %

Ecologie / Economie : baisse des déplacements inter-vacation d'environ 11 %

CONCLUSION

Cette démarche de transition systémique a déjà eu des effets positifs et probablement durables sur l'ensemble des critères de performance de la structure d'aide à domicile : santé et sécurité physiques et mentales de l'ensemble des salariés, attractivité, qualité de service, équilibre économique, écologie. D'autres effets mériteront d'être analysés dans les prochains mois.

Voir la vidéo de synthèse de la démarche

