

2025

IRIAE Hauts de France

---

# GUIDE PRATIQUE POUR PREVENIR L'USURE PROFESSIONNELLE

---

DANS LES ASSOCIATIONS  
INTERMEDIAIRES ET AUTRES  
STRUCTURES D'AIDE A DOMICILE



# PRÉAMBULE



**Mme Ali Adam, Salariée  
d'une Association  
Intermédiaire**

*“C’est difficile de travailler chez un particulier, la cliente regarde tout le temps ce que je fais et j’ai parfois des remarques sur le fait que je ne parle pas très bien le Français.*

*Les premières fois, j’ai du chercher le matériel, je n’avais pas de gants pour travailler. J’ai parfois besoin de monter sur un escabeau, je ne suis pas confiante.*

*Je sais que je peux compter sur l’Association pour m’aider mais je n’ose pas me plaindre”*

**1** Gestes répétitifs, emplois du temps variables, adaptation à chaque client, charge mentale,... **L’usure professionnelle est encore très marquée dans le secteur de l’aide à domicile** et l’amélioration des conditions de travail est indispensable pour travailler à l’attractivité de ce secteur d’activité

En 2025, avec le soutien du **Fond pour l’Amélioration des Conditions de Travail (FACT)** et en cohérence avec sa mission d’accompagnement et de professionnalisation des Structures d’Insertion par l’Activité Economique, **l’IRIAE Hauts de France a mené un projet visant à prévenir l’usure professionnelle** dans les Associations Intermédiaires et autres structures d’aide à domicile

**3** Analyse et échanges de pratiques, prise de recul, témoignages, création d’outillage et de méthodologies,.. Pendant plusieurs mois et animé par Eilan conseil, un groupe de travail a œuvré pour produire ce **guide pratique dont l’objectif est de vous aider à prévenir l’usure professionnelle de vos salarié.es**

## 1 Agir avec les clients

Bien souvent, **les conditions de travail dégradées trouvent leurs origines dans une mise à disposition pas suffisamment bien organisée**. Nous avons donc travaillé sur l'amont de la mission de manière à sécuriser l'intervention à venir

## Agir avec l'encadrement 2

Nous nous sommes ensuite concentrés sur le personnel permanent des Associations Intermédiaires. Après avoir analysé leurs pratiques, nous avons construit plusieurs outils pour leur permettre d'**être aidants dans la réalisation des missions de travail**

## 3 Agir avec les intervenants

Enfin, nous avons identifié les manquements mais aussi les craintes des personnes intervenantes à domicile pouvant être à l'origine d'une usure professionnelle rapide. **Des modules de formation ainsi que des outils faciles à comprendre ont été élaborés** par notre groupe de travail

**Analyse des pratiques, observation du travail réel, témoignages, exemples de documents ressources, retours d'expériences, notre travail a pu associer de multiples parties prenantes et ainsi être au plus proche des besoins**

**Merci à tous pour votre contribution !**

# SOMMAIRE

L'usure professionnelle	0
Les principaux risques professionnels du métier	0
Sécuriser la Mise A Disposition	1
Former les intervenant.es	2
Accompagner durant la mission	3
Veiller à l'usure professionnelle	4
Ancrer la prévention	5
Conclusion	6
Glossaire	7



Exemple de document à télécharger



Témoignage audio à écouter



Exemple d'outil



Idée pour aller plus loin

## Qu'est ce que l'usure ?

“Détérioration par un usage prolongé”



## Qu'est ce que l'usure professionnelle ?

L'usure professionnelle est un phénomène d'altération de la santé au travail qui se traduit par une accélération du processus de vieillissement. C'est un processus qui s'installe dans le temps, en fonction des parcours professionnels des salarié.es, des contraintes et des risques auxquels ils sont exposés

## Qu'est ce que la prévention de l'usure professionnelle ?

Prévenir l'usure professionnelle c'est développer des actions qui réduisent les risques professionnels et favorisent les parcours professionnels

## L'usure professionnelle dans les métiers de l'aide à domicile au sein d'une Association Intermédiaire

Même si la durée d'un parcours d'insertion est normalement de 24 mois maximum et que l'on ne peut donc pas parler d'une exposition trop longue, d'autres paramètres spécifiques à l'IAE contribuent à l'usure professionnelle des salarié.es intervenant.es :

- Public fragilisé
- Public non professionnel du métier d'aide à domicile
- Mises à Disposition sur des activités supports changeantes

## Agir avant, pendant et après

Le travail mené nous a permis de comprendre l'importance d'agir à plusieurs niveaux pour une approche complète de la prévention de l'usure professionnelle :

- Avant la mise à disposition de manière à limiter les risques de par l'organisation prévue (chap 1 et 2)
- Pendant la mise à disposition de manière à ce que les professionnel.les puissent adapter leurs gestes et postures aux différentes situations rencontrées (chap 2 et 3)
- Après la mise à disposition de manière à évaluer l'impact du travail sur l'usure (chap 4) et dans l'objectif de pérenniser la démarche de prévention (chap 5)



# LES PRINCIPAUX RISQUES PROFESSIONNELS DU METIER

## Les risques liés à l'aide à domicile

### • RISQUES PHYSIQUES

- **GESTES ET POSTURES** (POSTURES CONTRAIGNANTES, PORT DE CHARGES LOURDES ET GESTES RÉPÉTITIFS)
- **UTILISATION DE PRODUITS DANGEREUX**
- **TRAVAIL EN HAUTEUR**
- **CHUTES DE PLAIN PIED**
- **DEPLACEMENTS ENTRE LIEUX DE TRAVAIL**

### • RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- **STRESS AU TRAVAIL** (TEMPS INSUFFISANT, PRESSION, MECONNAISSANCE DE LA MISSION ET DE L'EMPLACEMENT DU MATÉRIEL)
- **INCONFORT LIE A LA PRESENCE DU CLIENT**
- **HARCELEMENT ET DISCRIMINATION**
- **PEUR DE SAVOIR DIRE NON** (TRAVAUX NON PRÉVUS, DANGEREUX,...)



Pour rappel, le code du travail (L 4121-1) impose à l'employeur de protéger la **SANTÉ** et **SECURITE** des travailleurs. Ainsi, il doit procéder à l'identification et l'évaluation des risques professionnels dans le document unique d'évaluation des risques professionnels



# SÉCURISER LA MISE À DISPOSITION

## Comment sécuriser la Mise A Disposition (MAD) par une bonne préparation en amont ?

Horaires, accès au lieu de travail, tâches à réaliser, matériel, les conditions de travail durant une mise à disposition dépendent beaucoup des éléments préparatoires et il est donc nécessaire de les sécuriser en amont pour une bonne approche de la MAD.

- 1.1 PRÉSENTER LA STRUCTURE DE MANIÈRE TRANSPARENTE
- 1.2 TRAITER LES ÉVENTUELLES DEMANDES DISCRIMINATOIRES
- 1.3 ANALYSER FINEMENT LA DEMANDE DU CLIENT
- 1.4 SÉLECTIONNER LE PROFIL LE PLUS ADAPTÉ
- 1.5 PRÉPARER LE.LA SALARIÉ.E À LA MISSION

# 01

## 1.1 PRÉSENTER LA STRUCTURE DE MANIÈRE TRANSPARENTE

---

Dans le contexte actuel de baisse d'activité, la tentation est grande de vouloir occulter la dimension "sociale" de la structure afin de ne pas effrayer le client sur le profil des salarié.es mis.es à disposition. En effet, un raccourci est souvent fait entre insertion et réinsertion renvoyant ainsi l'image du milieu carcéral

Par conséquent, il n'est pas rare que les professionnels présentent les salarié.es en insertion comme des professionnel.les de leur métiers pouvant ainsi laisser le client penser qu'il fait appel à un prestataire de service

Pour rappel une Association Intermédiaire est une **Structure d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE)** qui a pour mission d'accompagner des personnes vers un emploi durable. La mise à disposition étant le support du parcours d'insertion

Cette finalité doit donc être présentée au client en toute transparence, le discours doit être clair sur le métier de mise à disposition de personnel (et pas de matériel) pour que le client et/ou le professionnel de l'AI puissent éventuellement convenir que la demande n'est pas adaptée au principe de la MAD. **Ainsi, cela protège le.la salarié.e qui pourrait se retrouver dans une situation de travail pour laquelle il.elle n'a pas les compétences, le profil ou encore les aptitudes**



**Dans le cadre de notre mission solidaire, nous mettons du personnel à votre disposition et nous serons vigilants à leur bien être tout au long de la mission**



Gabrielle Demol, Conseillère Technique et Sociale du Relais Vermellois



Exemple de discours de présentation de l'AI



Procédure de traitement d'une demande client

## 1.2 TRAITER LES EVENTUELLES DEMANDES DISCRIMINATOIRES



**Pour du ménage, je préfère une jeune femme dynamique ...**

Exemple de demande client

### LA LOI !

La loi est très claire sur le sujet de la lutte contre les discriminations :

Une discrimination repose sur un traitement défavorable sur la base d'un critère de discrimination et dans l'un des domaines prévus par la loi. [Site ressource](#)

**Dans le cadre d'une mise à disposition, l'accès à un emploi (contrat de mise à disposition) qui serait conditionné à une exigence particulière d'un client (sur l'origine, le sexe ou l'âge par exemple) constituerait alors une discrimination**

L'Association Intermédiaire qui répondrait favorablement à la demande discriminatoire pourrait alors être complice de la discrimination et se voir sanctionnée

### LES BONS REFLEXES

01. Former et préparer le personnel de l'Association intermédiaire à ce type de demande afin de ne pas laisser place à l'improvisation
02. S'appuyer sur une procédure et/ou un argumentaire pour répondre à ce type de demande
03. S'autoriser à ne pas travailler avec un.e client.e qui formule une demande discriminatoire
04. Sensibiliser les salarié.es intervenant.es à domicile sur le sujet des discriminations afin qu'ils puissent signaler et se protéger



## 1.3 ANALYSER FINEMENT LA DEMANDE CLIENT

Se déplacer sur site pour estimer le temps d'intervention ou laisser le client estimer la durée de la mission ?

Faire confiance au client pour qu'il explique par lui-même ses attentes au salarié ou se déplacer systématiquement lors de la première intervention ?

Rester évasif ("ménage") ou détailler précisément les tâches à réaliser, dans quel ordre et avec quel matériel ?

**A ce jour, nos travaux ne nous permettent pas de préconiser une solution plus qu'une autre et nous vous présentons donc leurs avantages et inconvénients**

## LA PRISE DE COMMANDE DETAILLEE

- **Avantages** : anticipation d'éventuelles réclamations clients par un cahier des charges précis, détection d'éventuelles situations à risques (travail en hauteur), aide à l'estimation du temps d'intervention
- **Inconvénients** : laisse peu de marge de manoeuvre, de souplesse souvent nécessaire dans le métier de l'aide à domicile



**Il faut laisser de la souplesse au protocole et rappeler au client qu'il ne s'agit pas d'une prestation de service. C'est à lui d'expliquer ses attentes au regard de la mise à disposition qu'il sollicite"**

Jean-Michel Desloges, Encadrant Technique chez MSD

## LA VISITE SUR SITE

- **Avantages** : permet un contact avec le client et une présentation plus complète de l'Association, permet la visualisation des lieux, l'analyse du matériel et le conseil au client sur l'organisation de la mission
- **Inconvénients** : nécessite du temps

## LA FICHE DE POSTE

- **Avantages** : support utile pour l'explication de la mission au salarié, support permettant de formaliser certaines consignes essentielles pour le client, support pouvant être exploité pour une évaluation des compétences
- **Inconvénients** : laisse peu de marge de manoeuvre, de souplesse souvent nécessaire dans l'aide à domicile



[Trame de déroulé de mission](#)



[Exemple de fiche de poste détaillée](#)



[Un poste d'encadrant technique en AI](#)



[kit matériel professionnel pour les clients](#)



Créer une structure de location de matériel attachée à la SIAE et complémentaire de la MAD

# TENIR COMPTE DU PROFIL

La relation de proximité entre client.e et salarié.e est réelle, il est donc important de s'assurer d'une bonne compatibilité des profils :

- niveau d'exigence / sens du détail
- personnalité
- compétences et appétences pour le type de tâches demandées



**Il est important de faire coïncider les profils des salarié.es avec ceux des client.es ”**

Jean-Michel Desloges, Encadrant Technique chez MSD

# TENIR COMPTE DE LA LOCALISATION

Les déplacements professionnels sont des risques majeurs du métier. Il est donc impératif, au delà de la disponibilité du salarié, de prendre en compte la distance et les solutions de mobilité permettant d'assurer de bonnes conditions de trajet



**Je me déplace à vélo,  
quelque soit la météo,  
et les aménagements  
ne sont pas toujours  
sécurisés sur mon  
trajet**



## 1.5 PREPARER LE.LA SALARIÉ.E À LA MISSION



**J'ai eu peur la première fois que je suis intervenue à domicile, je n'ai pas trouvé facilement le lieu et j'ai du chercher le matériel, cela m'a stressée ”**

Mme Ali Adam Madina, Salariée d'une Association intermédiaire

# TRANSMETTRE LES INFORMATIONS, RASSURER !

La structure dispose souvent d'informations capitales concernant la demande de mise à disposition du client (localisation, accès, tâches, consignes particulières, matériel,...). Il est essentiel de prendre le temps de les transmettre au salarié mis à disposition afin de le rassurer et de sécuriser le démarrage de la mission



### Le lieu

- adresse précise (indications visuelles)
- Stationnement
- Accès (clés, codes)



### Les tâches

- Tâches à réaliser
- Dans quel ordre
- Avec quelles consignes particulières (ne pas nettoyer telle pièce)



### Le matériel et les produits

- son emplacement
- les habitudes du client (dans la limite des règles de sécurité)

## SENSIBILISER LES CLIENT.ES SUR LA PRÉPARATION DE LEUR LOGEMENT

- SORTIR LE MATÉRIEL ET LES PRODUITS
- RANGER LE LOGEMENT
- RÉHAUSSER LE MOBILIER (CHAISES SUR LES TABLES)
- RANGER LES TAPIS

Le rôle de la structure peut être de sensibiliser le client à ces gestes simples qui contribueront à diminuer l'usure professionnelle et à optimiser le temps de travail du salarié mis à disposition



Organiser une mission test préalable permettant de sécuriser le démarrage de la mission



[Préparer le logement en amont de la mission](#)

# FORMER AUX FONDAMENTAUX DE LA SANTÉ-SÉCURITÉ

## Comment former les salarié.es intervenant.es à la santé-sécurité au travail ?

Gestes et postures, Equipements de Protection Individuelle (EPI), organisation du travail, relationnel avec le client, il convient de maîtriser quelques fondamentaux pour préserver sa santé et viser une bonne Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT)

- 2.1 ADAPTER L'ORGANISATION DU TRAVAIL
- 2.2 CONNAÎTRE LES GESTES ET POSTURES
- 2.3 PORTER LES EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE
- 2.4 MAITRISER LES COMPÉTENCES METIERS
- 2.5 ADOPTER LA BONNE POSTURE PROFESSIONNELLE

# OS2

## 2.1 ADAPTER L'ORGANISATION DU TRAVAIL

---

Avant de pratiquer les bons gestes et d'être vigilant à sa bonne posture, il est primordial d'analyser sa situation de travail et de l'organiser afin qu'elle soit la moins pénible possible

# REFLECHIR À L'ORDRE DES TÂCHES

**Procéder de haut en bas (commencer par l'étage le plus haut pour terminer par l'étage le plus bas) pour :**

- prendre en compte que la poussière a toujours plus de facilités à descendre
- minimiser les risques de chute dans l'escalier
- optimiser son temps en prenant en compte le temps de séchage

→ Même principe pour les meubles



## OPTIMISE LES DEPLACEMENTS

- Pour chaque niveau, commencer par nettoyer les pièces les plus éloignées du lieu de vidage et de remplissage
- Préconiser le stockage des produits adaptés à chaque usage au plus près des zones à nettoyer

## VARIER LES TACHES

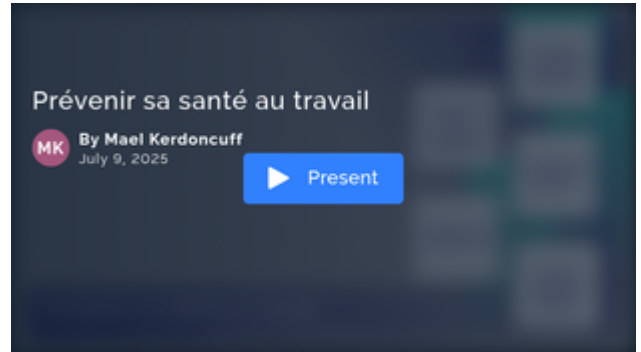
et ainsi limiter les gestes répétitifs !

- Par niveau, commencer par dépoussiérer et aspirer
- Puis nettoyer vitrerie, miroiterie et sanitaires
- Puis terminer par le lavage des sols

## 2.2 CONNAÎTRE LES GESTES ET POSTURES

# SENSIBILISER

Contrairement à la chute ou au risque routier, les risques liés à de mauvaises postures de travail sont invisibles et malheureusement, il faut souvent attendre les premières douleurs pour réagir...



1. Il est de la responsabilité de l'employeur de prévenir les risques professionnels et pour cela, nous avons construit un [module de formation numérique intégrant une partie sur les gestes et postures](#)
2. L'accompagnement sur le lieu de mission et/ou la mise en place de tutorat peut également permettre les bons réflexes dès le début de la mise à disposition

“ J’ai eu la chance d’être formée rapidement et j’insiste sur l’importance de pratiquer les bons gestes tout de suite, il faut que cela devienne un réflexe professionnel ”



Mme Thery Salariée d'une Association intermédiaire



[Faire les bons gestes](#)

# FORMER

En complément de la sensibilisation, la formation peut permettre d’ancrer durablement les bons réflexes dans la pratique professionnelle. voici nos conseils sur ce point :

1. Se rapprocher de votre **service de santé au travail** qui peut disposer de formateurs spécialisés
2. Mettre en place une **formation “gestes et postures”** en étant vigilant à l’équilibre en théorie et pratique pour un apprentissage “concret”
3. Mettre en place une formation **Prévention des Risques liés à l’Activité Physique (PRAP)** qui intègre une dimension sur l’organisation de l’espace de travail en complément des gestes et postures. [Site ressource AST](#)
4. Former un référent PRAP interne pour former tout nouveau salarié et tenir compte du turn-over spécifique aux Associations Intermédiaires

“ Je suis intervenue gratuitement dans l’Association pour former 40 personnes au total, cela fait partie de notre offre socle ”



Mme Dassonville Formatrice PRAP à l'AST

“ Depuis l’intervention de la formatrice, nous constatons beaucoup moins d’accidents du travail et de pathologies liées au dos ”



Gabrielle Demol, Conseillère Technique et Sociale du Relais Vermellois



[Doc AST manutention](#)



[Doc AST produits ménagers](#)

## 2.3 PORTER LES EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE

### RAPPEL

Les principes généraux (art L4121-2 du code du travail) de prévention demandent tout d'abord d'essayer de supprimer les dangers, de remplacer ce qui est dangereux par ce qui l'est moins ou encore d'appliquer les principes de l'ergonomie (adapter le travail à l'Homme)

Les contraintes de l'aide à domicile sont nombreuses et la marge de manœuvre sur ces aspects est réduite :

- Difficile d'agir sur le domicile du client qui n'appartient pas à l'employeur
- Difficile d'agir sur le matériel étant donné le cadre légal de la mise à disposition de personnel (et non pas de matériel)
- Difficile d'agir sur le choix des produits qui sont là aussi de la responsabilité du client utilisateur

Reste alors la solution des Equipements de Protection Individuelle qui doivent être choisis selon plusieurs critères, portés et remplacés si nécessaire

### LES INCONTOURNABLES



### LES SPECIFIQUES



L'EMPLOYEUR DOIT EVALUER LES RISQUES PROFESSIONNELS ET S'ASSURER QUE VOUS DISPOSIEZ D'EPI ADAPTÉS POUR VOUS PROTÉGER



Interm'aide sensibilise ses salarié.es sur la question des EPI au travers de plusieurs supports :

- livret d'accueil
- affichage
- bon de remise des EPI



**Protéger vous la peau ! ”**

Mme Thery Salariée d'une Association intermédiaire



[Référentiel socle de l'aide à domicile \(avec EPI préconisés\).](#)



[Comment choisir un EPI ?](#)

# LIEN ENTRE COMPÉTENCES MÉTIER ET USURE

## PROFESSIONNELLE ?

Nous partons du principe qu'une personne disposant des bonnes compétences métier :

- dépensera moins d'énergie dans la réalisation de son travail
- réduira les gestes inutiles
- gagnera en efficacité et aura donc une meilleure gestion du temps
- se sentira plus à l'aise dans la mission
- s'exposera moins à un risque d'insatisfaction client
- s'exposera moins au risque d'accident du travail ou maladie professionnelle



**Témoignage FEST ”**

Témoignage de JM

## LES COMPÉTENCES MÉTIER (EX NETTOYAGE DES SOLS)

- 01.** **OBSERVER** : Repérer le type de surface afin d'adapter la technique, les produits et le matériel à utiliser  
**COMPRENDRE** la dangerosité des produits chimiques
- 02.** **PREPARER** : Eliminer les déchets, vider et nettoyer les poubelles, passer l'aspirateur (à défaut du balai)
- 03.** **REALISER** : Remplir le seau d'eau chaude de préférence, ajouter la quantité de produit recommandé (sauf javel). Procéder au nettoyage humide en fonction du type de sol, procéder du moins sale au plus sale, aérer pour sécher  
Adapter cette étape en fonction des consignes du client
- 04.** **TERMINER** : remettre en ordre la pièce et ranger les objets déplacés



[Symboles produits chimiques](#)



[Référentiel socle de l'aide à domicile \(ensemble des compétences métier\)](#)

# INTRODUCTION

Etant donné la non-présence de l'employeur sur le lieu de travail, le risque que le client se permette une attitude et des propos non appropriés envers le salarié est réel

Nos échanges avec 3 d'entre eux nous confirment que ces situations sont fréquentes et que les salarié.es n'ont pas toujours les ressources pour y faire face

De plus, se positionner vis à vis d'un client n'est pas toujours évident pour les salarié.es étant donné la crainte des répercussions sur leur emploi

# BONS REFLEXES

- Ne pas hésiter à prévenir la structure (attitude anormale, propos blessants ou discriminants,...)
- S'autoriser à dire "non" pour les demandes inappropriées, travaux dangereux ou encore dépassement d'horaires
- Se rappeler qu'en cas de danger grave et imminent, le code du travail prévoit **un droit de retrait** permettant au salarié de se retirer de la situation dangereuse sans incidence financière et disciplinaire

Pour information, un module spécifique "savoir poser des limites" est intégré dans le [module de formation numérique](#)



**il faut s'autoriser à dire "non", ce n'est pas une faute à condition que ce soit dit de manière respectueuse**

”



# ACCOMPAGNER DURANT LA MISSION

## Comment accompagner au mieux le déroulement d'une mission afin de s'assurer du maintien de bonnes conditions de travail ?

Le principal risque de la mise à disposition est que des mauvaises habitudes se prennent entre client.es et salarié.es et que petit à petit, les conditions de travail se dégradent. Il est donc nécessaires d'assurer un suivi régulier.

- 3.1 SE DÉPLACER SUR LES LIEUX DE TRAVAIL
- 3.2 SE RENDRE DISPONIBLE AUPRES DES SALARIÉ.ES
- 3.3 SUIVRE LE DÉROULEMENT DES MISSIONS
- 3.4 SAVOIR GERER UNE SITUATION DÉLICATE

# 03

## LES BENEFICES ATTENDUS

01. Vérifier les conditions de travail (postures, matériel, produits, environnement) et le respect du contrat de départ (tâches à réaliser, temps nécessaire)
02. Entendre des potentielles réclamations et pouvoir les désamorcer avant l'émergence d'un conflit
03. Chercher à améliorer les conditions de travail en réfléchissant collectivement (salarié, client, AI) à l'organisation du travail
04. Réévaluer la mise à disposition et identifier des nouveaux besoins client pouvant générer de nouvelles tâches

## L'IMPACT DE LA RENCONTRE ET DE LA VISITE



Notre travail nous a permis de nous rendre compte de l'importance de nous déplacer sur les lieux de travail pour observer le travail réel. Nous avons pu observer cette situation qui n'aurait jamais été détectée sans une visite sur site.

**Pour information, un Comité Social et Economique peut aussi réaliser ce type de visite dans le cadre de sa mission santé-sécurité**

De même les rencontres avec les salarié.es pour parler de la réalité de leur travail ont été apprenantes et ont permis aux professionnel.les de **détecter de la souffrance au travail** (peur, stress, discrimination) et des **mauvaises habitudes**



## NE PAS RESTER ISOLÉ !



Un problème ?  
Une question ?



Contact avec  
mon AI



Soutien de mon  
employeur



L'employeur reste l'Association Intermédiaire et toute remarque, difficulté rencontrée, suggestion d'amélioration doit être traitée avec son équipe

Les professionnel.elles de la structure doivent donc rappeler qu'ils restent joignables et exploiter les temps d'accompagnement (individuels ou collectifs) pour questionner les salarié.es sur le vécu de leur travail

## INTRODUCTION

Même si le besoin client a bien été identifié au départ et que la mise en relation avec l'intervenant.e s'est bien passée, il est nécessaire d'assurer un suivi régulier pour veiller au bon déroulement de la mission et au maintien de bonnes conditions de travail

En effet, des habitudes et/ou mauvais réflexes peuvent se mettre en place (postures de travail ou négligence sur les EPI) et la relation client-salarié peut évoluer dans une relation de moins en moins professionnelle (relation amicale ou subordination)

## BONS REFLEXES

- Mettre en place un suivi régulier du déroulement de la mission
  - auprès du client (visite, appel, questionnaire de satisfaction)
  - auprès du salarié (visite, appel, rdv d'accompagnement)
- Garder une traçabilité des échanges (sur logiciel de suivi ou autre support) pour partager l'information en équipe
- Rappeler le cahier des charges de la mission au client et au salarié ainsi que le rôle de l'AI en tant qu'employeur



**Nous avons mis en place un cadencier pour le suivi des missions. Cela permet de libérer la parole et de prévenir les dysfonctionnements**



Marjorie, cheffe d'équipe en AI au sein d'Intern'aide



## EXEMPLES DE SITUATIONS DELICATES REMONTÉES PAR LES INTERVENANT.ES



- La discrimination : traitement défavorable sur la base d'un critère discriminant (sexe, âge, religion,...)

**“vous ne taillez pas la haie, c'est un travail d'homme”**

- Le harcèlement (moral ou sexuel)

**“c'est comme d'habitude, vous n'allez pas assez vite”**

- Les agissements sexistes

**“vous ne taillez pas la haie, c'est un travail d'homme”**

- Le travail en hauteur

**“pouvez vous décrocher les rideaux, vous n'avez qu'à monter sur la table”**

- Demandes hors cadre de la MAD

**“Il reste un peu de temps, pouvez vous monter sur le toit vérifier l'état de la toiture ?”**



## COMMENT RÉAGIR EN TANT QUE PROFESSIONNEL.LE

### 01. **ECOUTER** ET ANALYSER LA REMONTEE DU SALARIE INTERVENANT

Personne de l'AI (réfèrent MAD ou CIP), réfèrent.e harcèlement sexuel et agissements sexistes (CSE) ou Direction

### 02. **VERIFIER** SI LA SITUATION EST ACCEPTABLE

Une situation acceptable est une situation respectueuse, bienveillante qui ne porte pas atteinte à l'intégrité physique ou morale de la personne

### 03. **RETABLIR** UNE SITUATION “NORMALE”

Prendre contact avec le client, écouter sa version des faits et agir en conséquence dans le but de rétablir de bonnes conditions de travail (rappel du cadre, médiation, arrêt de la mission,...)

### 04. **L'INFORMER** de son DROIT DE RETRAIT

En cas de danger grave et imminent et après avoir alerté, tout salarié a le droit de se retirer d'une situation de travail dont il aurait un motif de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé (art L4131-1 du code du travail)

# VEILLER A L'USURE PROFESSSIONNELLE

## Comment mettre en place une surveillance continue de l'usure professionnelle ?

Une fois la mise à disposition démarrée, il serait tentant de “passer à autre chose”, de “faire confiance” avec pour risque de laisser une situation se dégrader et une usure professionnelle s'accroître

- 4.1 METTRE EN PLACE DES ESPACES D'ECHANGES SUR LE TRAVAIL
- 4.2 UTILISER DES OUTILS ET INDICATEURS DE MESURE EFFICACES
- 4.3 METTRE EN PLACE DES PARTENARIATS

# 04

## 4.1 METTRE EN PLACE DES TEMPS D'ÉCHANGE SUR LE TRAVAIL

Tout au long de notre travail, nous avons pu mesurer ô combien il était aidant de pouvoir offrir des temps de parole sur le sujet de l'usure professionnelle. En effet, il n'est pas toujours évident dans un quotidien de travail de prendre le recul nécessaire pour analyser ses conditions de travail et réfléchir à comment les améliorer

### EXEMPLES

#### En individuel



Lors des entretiens d'accompagnement ou des suivis de missions, penser à aborder le sujet des conditions de travail. Un questionnaire support peut être aidant

#### En collectif



A l'occasion d'ateliers ou de formations, il est possible d'animer des échanges sur le vécu du travail. Ces temps peuvent également favoriser les conseils entre intervenant.es

#### Inter-structures



Sur un territoire, organiser des échanges de pratiques entre professionnel.les pour découvrir de nouvelles pratiques - nouveaux outils intéressant à dupliquer



Est ce que le rythme de travail vous convient ?

Quelles astuces mettez vous en place pour limiter les gestes pénibles ?

Avez vous parfois ressenti du stress et si oui dans quelle situation ?

Qu'est ce qui pourrait encore améliorer vos conditions de travail ?

Ressentez vous des douleurs physiques en lien avec votre travail ?

Quel est votre niveau de fatigue en fin de journée ?

Arrivez vous à bien concilier vie professionnelle et vie personnelle ?

Vous sentez vous à l'aise au domicile du client ?

## 4.2 LES OUTILS ET INDICATEURS DE MESURE EFFICACES

Afin de disposer de données factuelles sur la mesure de l'usure professionnelle, il est conseillé d'utiliser des outils tels que des **questionnaires** :

- questionnaire usure professionnelle
- questionnaire risques psychosociaux
- questionnaire stress au travail

En complément, certains indicateurs peuvent illustrer l'usure professionnelle et son évolution dans le temps

- taux d'accidents du travail
- le nombre d'accidents bénins
- le nombre de maladies professionnelles
- l'absentéisme
- le nombre d'abandons de postes
- le turn-over (hors fin de parcours)

Choisir de suivre tout ou partie de ces indicateurs permet de confronter les données individuelles (questionnaires) à des données collectives.

## FOCUS DUERP

CONFORMÉMENT A L'ARTICLE L4121-1 DU CODE DU TRAVAIL, L'EMPLOYEUR A L'OBLIGATION D'IDENTIFIER, D'ÉVALUER ET DE PRÉVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS (PHYSIQUES ET PSYCHOSOCIAUX)

LES PARAMETRES CI-DESSOUS CONSTITUTIFS D'UN DUERP PERMETTENT DE CALCULER UN NIVEAU DE RISQUE GLOBAL. EN AGISSANT SUR CHACUN D'ENTRE EUX, IL EST DONC POSSIBLE D'AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET AINSI DE REDUIRE L'USURE PROFESSIONNELLE

- **LA FREQUENCE** (PLUS JE DIMINUE L'EXPOSITION AU RISQUE, PLUS LE RISQUE DIMINUE)
- **LA GRAVITE** (PLUS JE DIMINUE LA GRAVITE DE L'ACCIDENT, PLUS LE RISQUE DIMINUE)
- **LA MAÎTRISE** (PLUS JE MAÎTRISE LA SITUATION, PLUS LE RISQUE DIMINUE)

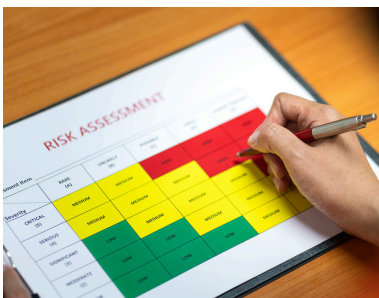
AINSI, PLUS LA NOTE FINALE OBTENUE EST FAIBLE, PLUS LE RISQUE EST FAIBLE



**Relier le document unique au sujet de l'usure professionnelle permet de donner du sens à un travail souvent perçu comme une contrainte réglementaire”**



Mael Kerdoncuff



[Exemple test de fatigue](#)



[Questionnaire usure professionnelle](#)



[Questionnaire stress au travail](#)

## 4.3 METTRE EN PLACE DES PARTENARIATS

# AVEC LES SERVICES DE PREVENTION ET DE SANTÉ AU TRAVAIL

En complément des missions de surveillance médicales des salarié.es (visite d'information et de prévention, visite de reprise, suivi individuel renforcé,...), **les services de prévention et de santé au travail** peuvent également devenir partenaires sur le sujet de la prévention de l'usure professionnelle :

- actions de formation et de sensibilisation
- aide à la rédaction du DUERP
- prévention des risques psychosociaux (RPS)
- visite de sites avec analyse ergonomique de postes
- appuis conseil dans la démarche de prévention
- prévention de la désinsertion professionnelle

Leurs **équipes pluridisciplinaires** sont à la disposition des employeurs et des salarié.es et leurs interventions sont comprises dans l'adhésion à l'offre socle (donc sans surcoût)

Exemple site internet AST : [site ressource](#)

# AVEC LES ORGANISMES INSTITUTIONNELS

- L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). Véritable site ressource (veille, synthèses réglementaires, outillage pédagogique) sur le sujet de la santé sécurité au travail : [site ressource](#)
- La Caisse d'Assurance Retraite Santé au Travail (CARSAT) dispose d'une rubrique "prévention des risques professionnels" pour les entreprises : [site ressource](#)
- Le réseau des Agences Régionales pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT) : [site ressource](#)



Témoignage Perrine



**il faut s'autoriser à dire "non", ce n'est pas une faute à condition que ce soit dit de manière respectueuse**

# AVEC LES ORGANISMES DE FORMATION

Il existe de multiples formations sur le sujet de la santé sécurité au travail mais certaines sont plus particulièrement en lien avec le sujet de l'usure professionnelle :

### 1. Usure physique :

- a. séances d'échauffements avant la prise de poste
- b. la formation "gestes et postures"
- c. la formation Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP)

### 2. Usure psychologique :

- a. prévention des risques psychosociaux
- b. Premiers Secours en Santé Mentale : [site ressource](#)



[Exemple chasse aux risques INRS](#)



[Exemples de programme formation PRAP](#)

## Comment faire du sujet de la prévention de l'usure professionnelle un levier d'amélioration continue ?

Afin d'éviter que le sujet de la prévention de l'usure professionnelle reste superficiel, il est vivement conseillé de réfléchir à comment l'instaurer collectivement dans le temps

- 5.1 ANALYSER LES RETOURS D'EXPERIENCES
- 5.2 PARTAGER LES RESPONSABILITES EN INTERNE
- 5.3 SOLICITER LE DIALOGUE SOCIAL
- 5.4 S'INSPIRER DE PRATIQUES INNOVANTES POUR ALLER PLUS LOIN

## 5.1 ANALYSER LES RETOURS D'EXPÉRIENCES

Au delà des mesures de prévention, il est nécessaire de traiter les évènements impactant l'usure professionnelle de manière à tirer des enseignements et mettre en place une démarche d'amélioration continue

### EXEMPLES

#### Fiches incidents



Complétées régulièrement, ces fiches peuvent permettre de relever des incidents en lien avec l'usure physique ou psychologique du métier

#### exemple d'indicateurs :

nbr de faits :

- avec conséquences psychologiques
- avec conséquences physiques

#### Accidents du travail



Les accidents du travail sont le reflet d'un échec de la démarche de prévention des risques, il est donc intéressant de pouvoir les analyser

#### exemple d'indicateurs :

- nbr d'AT / an
- nbr de jours d'arrêts de travail /an

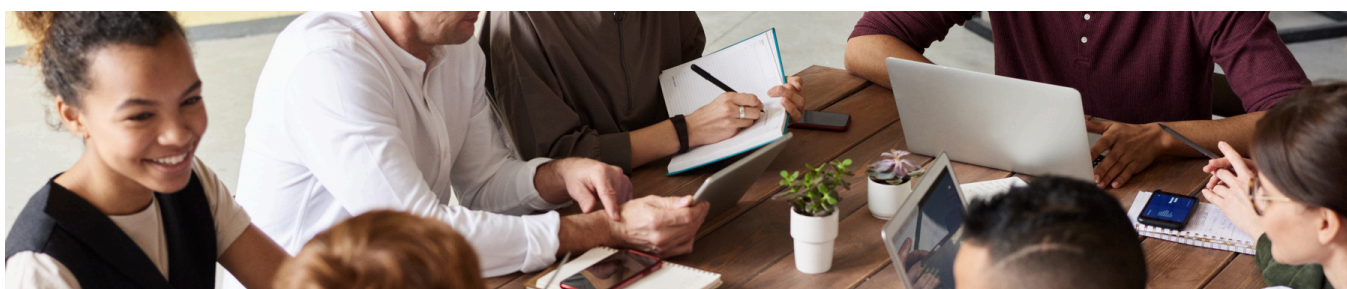
#### Les arrêts de missions



La structure ou le .la salarié.e décide de stopper une mission car les conditions de travail ne sont pas satisfaisante

#### exemple d'indicateurs :

- nbr de missions arrêtées/an



**Afin d'analyser ces données, il est possible de prévoir un bilan annuel**

- **Participants incontournables :** Direction, équipe des permanents ou représentants par fonctions
- **Invités possibles :** Gouvernance, service de santé au travail, CSE (s'il existe), représentant des salarié.es intervenant.es, représentant des clients
- **Ordre du jour :**
  - Présentation des indicateurs (nbr de fiches incidents, nrb d'AT, nbr d'arrêts de missions,...)
  - Retours d'expériences de la part des salarié.es intervenant.es et permanent.es
  - Réflexion sur des pistes d'amélioration à l'aide du présent guide et en lien avec le DUERP
  - Choix d'actions à mener pour l'amélioration des conditions de travail
- **Durée :** 2h
- **Fréquence :** 1/an

Il faut sortir du misérabilisme et du bricolage pour professionnaliser et offrir de meilleures conditions de travail.  
C'est aussi le rôle de la gouvernance qui doit être garante de l'objet social inscrit dans les statuts



Alexandre Jedda, Directeur d'Interm'aide

# A CHACUN SON RÔLE

01.

## LA GOUVERNANCE



- Veiller au respect de l'objet social et des valeurs de l'Economie Sociale et Solidaire
- Définir une stratégie de diversification d'activité permettant d'éviter la pénibilité liés aux gestes et postures prolongées
- Mettre à disposition les moyens (techniques, humains et organisationnels) pour prévenir l'usure professionnelles

02.

## LA DIRECTION



- Décliner la stratégie de la gouvernance en actions opérationnelles
- Promouvoir la démarche de prévention et sensibiliser les équipes
- Favoriser les partenariats avec les organismes spécialisés (service de santé aux travail, organismes de formation, fournisseurs,...)

03.

## L'EQUIPE



- S'assurer des bonnes conditions de la MAD et du respect des obligations du client en matière de santé-sécurité
- Ecouter, observer et inciter les salarié.es à faire remonter les retours de terrain
- Responsabiliser les client.es sur leurs rôles et responsabilités vis à vis de la prévention de l'usure professionnelle/conditions de travail

04.

## LE REFERENT



- Coordonner les acteurs de la démarche de prévention
- Sensibiliser et former aux bonnes pratiques
- Analyser les indicateurs et mener des actions d'amélioration

# EN PRÉSENCE D'UN CSE

La prévention de l'usure professionnelle s'intègre directement à la **mission santé-sécurité conditions de travail du CSE** et de la commission CSSCT quand elle existe.

Le CSE (art. L2312-5 du code du travail) dispose de plusieurs moyens pour contribuer à la prévention de l'usure professionnelle :

- formation obligatoire en Santé-Sécurité Conditions de Travail (SSCT)
- accès à l'ensemble des documents relatifs à la santé-sécurité au travail (DUERP, registres,...)
- possibilité de réaliser des visites de sites pour observer les situations de travail
- réalisation d'enquêtes suite aux accidents du travail et maladies professionnelles
- rencontres avec l'employeur pour traiter du sujet de la santé-sécurité au travail

# EN L'ABSENCE DE CSE

En l'absence de CSE, il est tout à fait possible (vivement conseillé) de faire de ce sujet un sujet de dialogue social étant donné les multiples parties prenantes concernées.

Dans ce cas, il est possible de mettre en place différents temps permettant une réflexion collective autour du sujet :

- groupe ou commission de travail thématique
- organisation de temps d'échanges sur le travail (fiche 4.1)
- réunions d'équipes (déjà existantes) pour aborder le sujet de l'usure professionnelle



## 5.4 S'INSPIRER DE PRATIQUES INNOVANTES POUR ALLER PLUS LOIN

### USURE PHYSIQUE

- **VOLET ORGANISATIONNEL**

- SYSTÈME D'ORGANISATION D'UNE JOURNÉE TYPE EN FONCTION DES DISTANCES ET DES TYPES DE TACHES À REALISER
- ORGANISATION DE TEMPS DE PAUSE AU DOMICILE

- **VOLET TECHNIQUE**

- AIDES TECHNIQUES
- TEST ET PRET D'EXOSQUELETES

- **VOLET HUMAIN**

- SEANCES ET/OU EXERCICES DE PRÉPARATION DU CORPS EN MOUVEMENT
- FORMATIONS ELEARNIG SUR LES GESTES ET POSTURES

### USURE PSYCHOLOGIQUE

- **VOLET ORGANISATIONNEL**

- Organisation des plannings en tenant compte de la complexité émotionnelles des missions

- **VOLET HUMAIN**

- Organisation de groupes de paroles mensuels animés par un intervenant externe
- Mentorat entre intervenants
- Organiser des formations ou sensibilisations à l'interculturel pour comprendre la réaction d'autrui



**ET POURQUOI PAS ORGANISER UNE PIÈCE DE THÉÂTRE AVEC CLIENT.ES ET SALARI.ES POUR IMAGER LES SITUATIONS DE TRAVAIL REELLES, PERMETTRE UNE PRISE DE CONSCIENCE ET UNE LIBERATION DE LA PAROLE**

# CONCLUSION & REMERCIEMENT

Contrairement aux apparences, l'usure physique n'est pas plus prononcée que l'usure psychologique dans les métiers de l'aide à domicile.

Notre travail a permis de nous rendre compte des conditions de travail réelles, de la nécessité de se déplacer sur les sites et d'associer les salarié.es intervenant.es directement impacté.es

Il convient donc d'avoir une démarche globale et collective d'amélioration des conditions de travail en traitant ces deux composantes de l'usure professionnelle.

Beaucoup de choses existent déjà pour prévenir ce risque mais nous insistons sur l'importance de mobiliser l'ensemble des parties prenantes (internes et externes) en vue d'une amélioration continue

# 06

# OUVERTURES ET PERSPECTIVES

### **Approche différenciée :**

L'évaluation des risques professionnels demande aujourd'hui une approche différenciée selon les sexes mais dans le cas précis de la prévention de l'usure professionnelle dans l'aide à domicile

- n'est il pas nécessaire d'élargir cette notion à d'autres critères (l'âge, la mobilité, l'expérience professionnelle, le handicap,...) étant donné la dimension d'accompagnement socioprofessionnel inhérente aux Associations Intermédiaires ?
- ne faut il pas tendre vers une approche individuelle de la prévention de l'usure professionnelle ?

### **Faible reconnaissance du métier :**

A l'inverse d'autres métiers plus socialement reconnus (Industrie, BTP,...), les métiers de l'aide à domicile sont encore peu considérés avec pour conséquence une moindre attention à leurs risques professionnels

- Comment contribuer à une meilleure reconnaissance du secteur de l'aide à domicile ?
- Quels dispositifs et leviers financiers peuvent être imaginés pour aider le secteur dans sa politique santé-sécurité au travail ?

### **Contexte économique actuel :**

En tant que SIAE, les Associations Intermédiaires sont aujourd'hui impactées par la baisse budgétaire qui fragilise leur modèle économique et par conséquent les incite à placer la prévention au second plan

- Comment arriver à démontrer que la prévention n'est pas forcément synonyme de dépenses ? et qu'elle relève souvent de l'organisation du travail ?
- Comment arriver à démontrer qu'en travaillant sur le sujet de la prévention, une structure peut réussir, par la même occasion, à optimiser son fonctionnement et donc à diminuer ses coûts

# REMERCIEMENTS

- Merci au réseau **ANACT-ARACT** pour la confiance accordée dans ce projet et tout particulièrement à Mme Hanicotte pour son accompagnement tout au long de la démarche
- Merci à **l'IRIAE**, porteur de ce projet et au cabinet **Eilan conseil** pour l'animation du groupe de travail et la formalisation du guide méthodologique
- Un grand merci aux membres de notre **groupe de travail et à leurs collègues** pour leur nombreux apports et leur participation tout au long du projet. Vos partages de pratiques, d'outils, votre accueil dans vos locaux ont permis une approche très opérationnelle du sujet
- Un grand merci également aux **salariées intervenantes** pour leurs témoignages précieux : Mme Ali Adam, Mme Thery et Mme Descamps
- Enfin, merci aux **partenaires** qui se sont joints à nos réflexions durant l'accompagnement, notamment Mme Dassonville et Mme Gronck de l'AST



Karine Pouille, Chargée d'Insertion Professionnelle



Journée du 21-03-25 dans les locaux d'MSD (Arras)



Journée du 11-06-25 dans les locaux du Relais Vermellois (Auchy-Les-Mines)



Journée du 12-06-25 dans les locaux d'Interm'aide (Wattignies)

# GLOSSAIRE

**AFEST** : Action de Formation en Situation de Travail

**AI** : Association Intermédiaire

**ANACT** : Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail

**ARACT**: Agence Régionale d'Amélioration des Conditions de Travail

**AST** : Association de Santé au Travail

**AT** : Accident du Travail

**CARSAT** : Caisse d'Assurance Retraite Santé au Travail

**CIP** : Conseiller en Insertion Professionnelle

**CSE** : Comité Social et Economique

**CSSCT** : Commission Santé Sécurité Conditions de Travail

**DUERP** : Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels

**EPI** : Equipements de Protection Individuelle

**FACT** : Fonds pour l'Amélioration des Conditions de Travail

**INRS** : Institut National de Recherche et de Sécurité

**IRIAE** : Inter-Réseaux de l'Insertion par l'Activité Economique

**MAD** : Mise A Disposition

**MP** : Maladie Professionnelle

**PRAP** : Prévention des Risques liés à l'Activité Physique

**QVCT** : Qualité de Vie et Conditions de Travail

**SIAE** : Structure d'Insertion par l'Activité Economique

**RPS** : Risques PsychoSociaux

**SSCT**: Santé Sécurité et Conditions de Travail

