

# Partie 3:

## OUTILS AUX PAYS-BAS

### INTRODUCTION

*La majorité des outils néerlandais que nous examinons, ont été développés ou approfondis dans le cadre de la Convention Arbeidsomstandigheden Thuiszorg («-Convention relative aux Conditions de travail dans l'aide à Domicile (CAT)). C'est pourquoi il convient de nous attarder d'abord brièvement sur cette convention.*

*La CAT a été signée le 3 mars 1999 par les employeurs, les travailleurs, les pouvoirs publics et les autres parties concernées par l'aide à domicile. De cette façon, les pouvoirs publics ainsi que les organisations patronales et syndicales du secteur de l'aide à domicile entendaient inciter les institutions à améliorer les conditions de travail et à réduire l'absentéisme pour maladie ainsi que l'incapacité de travail. Le contrat couvrait une période qui a pris fin le 31 décembre 2004. Pour encourager le secteur à poursuivre ses efforts d'amélioration, un site web ([www.fao.nl](http://www.fao.nl)) permet d'accéder aux outils développés ces dernières années. Ces outils sont essentiellement de nature préventive, raison pour laquelle nous abandonnons dans cette partie notre structure s'articulant autour de 6 domaines d'action. La presque totalité des outils néerlandais repris s'inscrivent dans le domaine d'action "développer plus de prévention". Entre les différents outils, une distinction est cependant à faire sur la base des problèmes abordés, à savoir la charge physique, la pression du travail et la sécurité. L'évaluation de la CAT a révélé que les mesures ont permis une réduction de la charge physique et psychique. En même temps, le rapport d'évaluation souligne l'importance de la poursuite des efforts.*

*Dans ce qui suit, nous examinons les outils néerlandais sur le plan de la charge physique, de la pression du travail et de la sécurité. Dans ce cadre, nous commençons par un outil pour l'inventaire et l'évaluation des risques.*

# Partie 3:

## OUTILS AUX PAYS-BAS


### CHAPITRE

# 1

## INVENTAIRE ET EVALUATION DES RISQUES (IER)

A la demande des fonds sectoriels néerlandais pour les soins et le bien-être, 3 services “Arbo” - qui œuvrent à l’amélioration des conditions de travail, à savoir *Arbo Unie*, *ArboNed* et *Maetis Arbo*, ont développé le dossier de travail “*RI&E Thuiszorg*”. Ce dossier constitue un outil pour réaliser un inventaire et une évaluation des risques où tous les niveaux de gestion et l’ensemble des collaborateurs sont concernés. Il est composé de questionnaires, d’un fichier Excel pour la gestion des questions, des formulaires pour la gestion de constatations et l’établissement de rapports et un manuel (qui décrit le plan par étapes, les différents questionnaires et leur public cible). Ce qui en découle, c’est un rapport et un plan d’approche visant des améliorations sur le plan des conditions de travail, de l’absentéisme et de la réintégration.





Le dossier comporte les questionnaires suivants :

- enquête auprès de direction/CE/responsable de service sur la définition et l'exécution de la politique
- enquête auprès des collaborateurs sur la politique menée
- enquête auprès des collaborateurs sur le bien-être (vécu du travail) : les résultats sont soumis à des groupes de collaborateurs afin d'en tirer des conclusions (causes, priorités...) et de formuler des propositions de mesures. Les *propositions d'amélioration* en annexe peuvent servir d'outil.
- questionnaire sur la gestion des bâtiments, destiné au responsable des bâtiments
- questionnaire sur l'aménagement des postes de travail, destiné au responsable de service
- questionnaire sur les activités, destiné au responsable de service

D'autres outils représentent un fondement ou un approfondissement de l'IER :

- règles pratiques en matière de charge physique dans les soins à domicile (§2.1)
- "Arbocheck" pour les soins à domicile (§2.2.3)
- "tilthermometer" (§2.4)
- "BeleidsSpiegel" (§2.4)
- ...

# Partie 3:

## OUTILS AUX PAYS-BAS

### CHAPITRE


# 2

## CHARGE PHYSIQUE

### 1 RÈGLES PRATIQUES

Même avant la signature de la CAT, les partenaires sociaux du secteur des soins à domicile cherchaient déjà à combattre le problème de la charge physique au niveau national. En 1997, le centre de recherche *TNO Arbeid* a lancé, à la demande de la plate-forme de concertation *Overleg Arbeidsvoorwaarden Thuiszorg*, le développement des règles pratiques relatives à la charge physique dans le secteur des soins à domicile. Ces règles pratiques concernent des accords pragmatiques et concrets qui visent à prévenir la contrainte physique. Il s'agit de normes indiquant les limites de l'acceptable du point de vue de la santé. L'objectif des règles pratiques consiste à réduire la charge physique et à améliorer le travail. Les règles existantes concernent principalement les aspects suivants : le transport et la manipulation de charges, pousser et tirer, les positions de travail défavorables, être debout, accroupi ou à genoux, aides techniques et environnement de travail.





Une distinction est faite entre les règles rouges, orange et vertes. Dans le cas d'une règle rouge, les exigences minimales en matière de charge physique ne sont pas respectées (p.ex. il n'existe pas de règle qui vise à prévenir la manipulation de grandes charges sous la forme de meubles ou de courses). Les règles oranges indiquent que la maîtrise de la charge physique n'est pas optimale (p.ex. éviter de manipuler des charges de plus de 25 kg). Les règles vertes correspondent à la situation idéale (p.ex. un poids maximum de 25 kg pour les courses). L'observation des règles vertes permet d'éviter autant que possible les risques au niveau de l'appareil locomoteur et de la posture.

Il était convenu dans le cadre de la CAT que les institutions s'alignent dans les cinq ans sur les règles vertes pour l'évaluation de la charge physique. A la fin de la période conventionnelle, 90% des institutions y sont (presque) parvenues.

## **2 BROCHURES CONCERNANT LES RÈGLES PRATIQUES**

La série de brochures "*Stilstaan bij beweging: praktijkregels voor fysieke belasting in de thuiszorg*" s'articule autour des règles pratiques. Elle vise à réduire la charge physique et à assister les organisations dans la mise en œuvre d'une politique préventive. Elaborée par *TNO Arbeid* à la demande de la plate-forme *Overleg Arbeidsvoorwaarden Thuiszorg*, la série est composée de brochures sur l'organisation de l'aide, les soins postnatals, l'aide ménagère, la livraison de matériel et le management des soins. L'outil "Arbo-check", développé par la fondation *Ergonomie en Gezond Bewegen* et *TNO Arbeid*, a également été intégré dans cette série.

### **2.1 Organisation de l'aide, soins postnatals, aide ménagère et livraison de matériel**

Ces 4 brochures décrivent les règles pratiques en matière de charge physique, ce qui permet à chacun de comparer sa situation personnelle aux règles pratiques. A l'aide de quelques cas concrets, ces brochures essaient de stimuler les idées à propos de sa propre approche. Elles comportent en outre des questions sur le contenu et l'approche de la charge physique, qui sont à discuter lors des réunions de travail dans le but de travailler en commun à la réduction de la charge physique.

## 2.2 Management des soins

La brochure “Managementzorg” sur le management des soins offre du soutien à la mise en œuvre d’une politique préventive et contient des explications sur les règles en matière de charge physique, les règles pratiques destinées au management (uniquement les règles vertes) et le développement des règles en matière de management, ainsi que des points d’attention et des conseils pouvant être utiles lors de l’introduction des règles pratiques destinées au management, des exemples et des questions à traiter lors de la concertation entre responsables ou au sein du conseil d’entreprise.

## 2.3 Arbocheck

L’outil “Arbocheck” est un moyen pratique qui permet de déterminer, lors de l’entretien préliminaire, si le matériel et l’environnement de travail sont (in)adaptés. La brochure contient des astuces pour travailler en bonne santé, des conseils à propos des produits de nettoyage et de l’environnement de travail, ainsi qu’une liste de risques de sécurité et d’actions. Par ailleurs, la brochure comporte une liste de matériels requis pour chacune des tâches. Enfin, la brochure contient aussi l’Arbocheck proprement dit, qui est destiné à l’évaluation des matériels de travail pour le nettoyage, la préparation des repas, le lavage et l’évaluation de l’environnement de travail, ainsi qu’une liste d’actions, à remplir par bénéficiaire, dans le but de respecter les exigences minimales.

## 3 GUIDE VIRTUEL DES RÈGLES PRATIQUES

Le guide virtuel ([www.praktijkregelsthuiszorg.nl/](http://www.praktijkregelsthuiszorg.nl/)) fournit des informations circonstanciées à propos des règles pratiques en fonction des matériels et des aides techniques à mettre en œuvre. Les adaptations et les méthodes qui atténuent la charge physique du travail sont également expliquées. De cette façon, le site offre un soutien pratique à l’application des règles. Le site s’adresse aux responsables directs, aux experts en conditions de travail et aux coordinateurs en matière de conditions de travail. Il s’agit d’un outil pratique à utiliser lors des concertations ou dans des instructions, qui permet néanmoins aux travailleurs de faire, eux aussi, leur propre recherche.



## 4 DOSSIER DE TRAVAIL SUR LA CHARGE PHYSIQUE

Le dossier “*Zorg voor Thuiszorg*” est une édition de la CAT. Développé par le bureau Locomotion, il se base sur les règles pratiques. Le dossier contribue à la mise en place d’une approche ergonomique de la charge physique. Par ailleurs, il contient des outils pratiques permettant de combattre la charge physique. Les outils permettent aux institutions d’obtenir une réponse à deux questions : (1) Qu’en est-il de la gestion en matière de charge physique ? et (2) Qu’en est-il de l’exposition des collaborateurs à la charge physique ?

Le *BeleidsSpiegel* répond à la première question. Il s’agit d’une checklist permettant à une institution d’analyser la politique qu’elle mène et d’identifier les points susceptibles d’amélioration. S’il existe effectivement de tels points, il est fait référence à une solution faisant partie du dossier ou développée dans le cadre de la convention.

Pour répondre à la seconde question, il existe trois outils, dont deux sont pertinents pour les aides familiales : le “*TilThermometer*” et le “*HZ-Meter*”. Le *TilThermometer* exprime le degré d’exposition aux charges physiques lors des prestations avec des bénéficiaires et évalue l’utilisation des aides techniques. Le *TilThermometer* contribue au planning des aides techniques, fournit une idée globale des changements de la charge physique et permet d’étayer les décisions en matière d’investissements. Le *HZ-Meter* permet d’analyser le degré d’exposition aux charges physiques dans le secteur des soins à domicile et d’évaluer la mesure dans laquelle le matériel de travail et les aides techniques répondent aux contraintes des règles pratiques. Le *HZ-Meter* examine aussi la nécessité de mettre en œuvre des aides techniques différentes ou meilleures, ainsi que les changements dans le temps. Le *TilThermometer* et le *HZ-Meter* ne sont pas remplis pour un bénéficiaire individuel, mais plutôt pour un groupe de bénéficiaires (p.ex. d’une équipe, d’une région...). Pour faciliter les calculs, des modules de calcul sont disponibles.

Par ailleurs, le dossier comporte aussi un *AktieBlok* muni de papier calque qui permet d’immédiatement copier les points susceptibles d’amélioration. Lors de l’utilisation du dossier de travail, le catalogue PreGo! (§2.13), le Statman (§2.16) et le “*tilschiff*” (§2.15) prouvent leur utilité.

## 5 JEUX SUR LA CHARGE PHYSIQUE

La CAT a également développé une série de jeux de mémoire (“*Handig Helpe*”) et de boîtes de jeux (“*Zorgverlening*” et “*Huishoudelijke Zorg*”), basés sur les règles vertes. Développés par le service *Thuiszorg Rotterdam* et *LOCOMotion*, ces jeux constituent un outil pour discuter des conditions de travail dans l’aide à domicile. Leur objectif consiste à rafraîchir la connaissance des règles vertes et à aider à les appliquer dans la pratique. Il s’agit de règles pratiques sur les sujets suivants : les aides techniques, l’environnement de travail, les postures de travail, travailler accroupi et à genoux, le transport et la manipulation de charges, pousser et tirer. Les jeux peuvent être utilisés lors de formations, de concertations de travail ou de l’accompagnement d’une collègue.

## 6 BROCHURE INFORMATIVE SUR LA CHARGE PHYSIQUE DES SOINS POSTNATALS DESTINÉE AUX BÉNÉFICIAIRES

La fondation *Kraamzorg de Waarden Groep* a développé à l’attention de ses bénéficiaires la brochure “*Kraamzorg, het spel en de regels*” qui, de façon tout à fait ludique, attire l’attention sur la charge physique des soins postnatals. La brochure reprend les règles vertes (manipulation et transport, postures de travail, environnement de travail et aides techniques), les difficultés et une série de jeux actifs pour les enfants.

## 7 POSTERS SUR LA CHARGE PHYSIQUE

Dans le cadre de la CAT, un ensemble de 6 posters “*Recht je Ru*” a été élaboré sur le thème des problèmes dorsaux. Ces posters, qui sont utilisés comme matériel d’information ou pédagogique, constituent un outil qui rappelle l’approche correcte en matière de charges physiques dans le secteur des soins à domicile.

## 8 DOSSIER INFORMATIF SUR LES LÈVE-PERSONNES

Le dossier “*Een tillift thuis*” a été publié par les parties prenantes à la CAT et développé par *LOCOMotion* en coopération avec le projet





“Tilweg 5b”. Le dossier est constitué d’une vidéo et d’une brochure explicative.

La vidéo “*Ervaringen van gebruikers*” fournit des informations sur l’usage d’un lève-personne chez soi. Trois bénéficiaires y racontent leurs expériences en la matière. La vidéo a été conçue comme un outil de formation et d’information des aides familiales à domicile. Elle peut également servir de support explicatif chez le bénéficiaire avant l’introduction proprement dite d’un lève-personne. La brochure intitulée “*Handreikingen voor het gebruik van tilliften in de thuiszorg*” vise à stimuler l’utilisation d’un lève-personne dans la situation familiale et propose des solutions à une série de problèmes fréquents. Elle comporte 6 parties :

- informations de base sur les règles pratiques et les normes en matière de manipulation de charges dans le secteur de l’aide à domicile
- manuel pour l’utilisation de la vidéo
- organisation d’un atelier au sujet de l’utilisation du lève-personne
- astuces pour mener des entretiens préliminaires avec le bénéficiaire
- conseils pratiques pour les aides familiales qui utilisent le lève-personne chez le bénéficiaire
- résumé des différents types de lève-personnes et de leur domaine d’indication

## **9 DOSSIER SUR LA MANIPULATION DE CHARGES**

Le dossier “*Tillen tot je groen ziet*” a été développé par le service *Thuiszorg Den Haag* et édité par la CAT. Il contient un film vidéo avec son manuel d’utilisation. Le film vidéo suit quelques aides familiales à domicile qui utilisent des aides techniques (lève-personnes, lits médicalisés, draps glissants...). Il s’articule autour de 5 thèmes : les résistances auprès des aides familiales à domicile, le travail en équipe, les aides techniques, la communication au bénéficiaire et la facilitation. La vidéo invite à une discussion sur les conséquences d’un travail physiquement contraignant, la façon dont les collaborateurs les gèrent et les éventuelles résistances dans le chef des collaborateurs et des bénéficiaires. La vidéo contient aussi des renseignements pratiques. Elle est

principalement destinée aux discussions en équipe et aux cours de recyclage.

Le manuel comporte 4 parties : les aides techniques (de manipulation) dans les soins à domicile, la description de la vidéo, des suggestions d'utilisation et des questions pour alimenter le débat à propos de chaque scène.

## 10 DOSSIER SUR LES PROTOCOLES DE MANIPULATION

Le dossier *“Tilprotocollen in de thuiszorg: een werkpakket om zelf mee aan de slag te gaan in het kader van de praktijkregels”* a été édité par la CAT et développé par LOCOmotion, en coopération avec le projet *“Tilweg 5b”*.

Un protocole de manipulation est un formulaire lié au bénéficiaire qui stipule les accords conclus entre les prestataires et le bénéficiaire sur la manière de manipuler ou de transporter des charges et sur l'organisation de l'aide. Un protocole a pour but tant de gérer correctement la charge physique que de conclure de bons accords sur le contenu des tâches. L'établissement d'un protocole doit être basé sur les règles pratiques en matière de charge physique. Le dossier comporte des directives et des conseils à propos de la mise en œuvre d'un protocole de manipulation, ainsi qu'un nombre d'exemples de protocoles. Il contient également une série d'astuces pratiques pour élaborer son propre protocole de manipulation.

## 11 FICHES SUR LES AIDES TECHNIQUES

La CAT a édité, en coopération avec le projet *“Goed Gebruik van ZorgOnderzoek Nederland”*, une série de fiches A4 qui traitent des différentes aides techniques. Chaque fiche porte sur une aide déterminée, la décrit et en analyse l'indication (pour quels bénéficiaires, dans quelles situations), les limites de l'utilisation et des conseils pour l'utilisation de l'aide. Des exemples d'aides abordées : des retire-bas, des plaques tournantes, des draps glissants, des rehausseurs de toilette...



## **12 DOSSIER D'INFORMATIONS SUR LES AIDES À L'UTILISATION DES BAS DE CONTENTION**

Le dossier d'informations "Steun de steunkous" a vu le jour à l'instigation de la CAT. Initialement, il s'agissait d'un projet du programme relatif à la "technologie des soins à domicile" de l'organisation *ZorgOnderzoek Nederland*, exécuté entre 1999 et 2001 par l'iRv, *Kenniscentrum voor Revalidatie en Handicap*. Le dossier vise à favoriser l'usage des aides à l'utilisation des bas de contention. En effet, le fait de mettre ou d'enlever ces bas représente une charge physique.

## **13 LE "KIT" DE L'AIDE FAMILIALE À DOMICILE**

Développé par TNO Arbeid, le kit contient du matériel de nettoyage professionnel amené par l'aide familiale chez le bénéficiaire, ce qui permet à l'aide de travailler en tout temps avec du matériel approprié et d'éviter (en partie) les discussions ennuyeuses avec le bénéficiaire. Par ailleurs, le kit cherche à réaliser une amélioration de l'image ainsi qu'une professionnalisation.

## **14 CATALOGUE DES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE CHARGE PHYSIQUE**

Le recueil des meilleures pratiques "*PreGo! Tips om fysieke belasting te verminderen: Versie Zorg*" a été publié par le Fonds sectoriel néerlandais pour les soins et le bien-être et rédigé par LOCOmotion. Il comporte des exemples issus de l'ensemble du secteur, qui visent à réduire la charge physique : politique et outils (e.a. livret des lombalgies, "*tilschijf*", *StatMan* ...), grandes et petites aides techniques, méthodes de manipulation et conseils pour travailler plus prudemment. Le catalogue est destiné à plusieurs groupes cibles, dont les prestataires eux-mêmes.

## **15 LIVRET DES LOMBALGIES**

Le livret des lombalgies "*Wat kun je zelf doen om rugklachten te voorkomen*", développé par LOCOmotion, s'inscrit dans la campagne "*Gezonder zorgen*" du Fonds sectoriel néerlandais pour les soins et le

bien-être. Il s'agit d'une brochure en format de poche qui comporte des informations destinées aux travailleurs du secteur des soins de santé, à propos des causes des douleurs dorsales, des possibilités de prévention et des démarches curatives.

## 16 LE "TILSCHIJF"

Le "*tilschijf*" a été développé par LOCOmotion à la demande de la société ARJO Nederland B.V. L'outil permet de déterminer à partir de quand la manipulation d'une charge devient impossible. Il s'agit d'un disque en carton sur lequel sont indiqués le type de déplacement, le nombre de personnes, le poids et le degré de coopération du bénéficiaire. Sur la base des données introduites, le disque indique si le déplacement est sûr (vert), dangereux (orange) ou inacceptable (rouge).

Le "*tilschijf*" est accompagné d'une brochure dotée d'un mode d'emploi et d'une justification de l'outil. Elle explique la méthode NIOSH sur la base de laquelle le disque a été développé. La brochure appelle aussi à la prudence lors de l'utilisation du disque, signalant que l'usage du "*tilschijf*" n'a de sens que dans le cadre d'une politique qui permet aux aides familiales d'effectivement respecter les limites du "*tilschijf*". Ceci présuppose des formations en techniques de manipulation et la présence d'assez d'aides techniques de qualité. Le "*tilschijf*" peut s'utiliser pour remplir le protocole de manipulation, comme soutien lors des discussions, afin de déterminer si un bénéficiaire est trop lourd pour être manipulé, et lors des formations en groupe.

## 17 LE "STATMAN"

Le *StatMan* a également été développé par LOCOmotion à la demande de la société ARJO Nederland B.V. Il s'agit d'un petit bonhomme à deux dimensions en plastique qui peut adopter plusieurs postures. C'est un outil qui permet de juger si la charge que représente le travail dans des positions déterminées est acceptable du point de vue de la santé. Muni de charnières dans les genoux, les hanches, les épaules et les coudes, et de trous au niveau de la tête et des mains, le *StatMan* peut être mis en plusieurs positions, les trous montrant la



couleur rouge, orange ou verte. La combinaison des couleurs dans les deux trous détermine si une posture déterminée est sûre ou non.

Le *StatMan* est accompagné d'une brochure qui explique la philosophie de l'outil et justifie son usage. La brochure fournit des explications à propos de la charge statique et de la façon de la gérer ; par ailleurs, elle comporte une justification de l'outil sur la base de la littérature et elle décrit ses limitations. En effet, le *StatMan* ne permet pas de reproduire des mouvements compliqués. C'est avant tout un outil didactique, plutôt qu'un outil de mesure.

## 18 CD-ROM SUR LA CHARGE PHYSIQUE

Le CD-ROM "*Verplaatsing met zorg*" a été élaboré par LOCOmotion et publié par le Fonds sectoriel néerlandais pour les soins et le bien-être. Il s'agit d'un programme d'apprentissage interactif au sujet de la charge physique dans le secteur des soins, qui est axé sur la prévention des problèmes associés au métier. Le programme comporte 3 volets :

- introduction et vision sur le déplacement
- 4 situations pratiques : un patient victime d'un AVC, une personne âgée dépendant d'aide sur le plan des activités de la vie quotidienne, un patient en postopératoire et un garçon à handicaps multiples
- catalogue des techniques de déplacement

Le CD-ROM examine notamment les déplacements de bénéficiaires avec ou sans aide technique, la charge statique, les mouvements et l'usage des bas de contention. A l'aide d'une série de questions, les prestataires sont confrontés à des situations de soins qui représentent une charge importante et mis au défi d'y trouver une solution, tout en recevant un feed-back du programme. Le CD-ROM constitue un outil de formation et d'information à propos de la charge physique et il est utilisé de préférence en combinaison avec une formation. Il est également possible de l'utiliser dans un contexte individuel.

# Partie 3: OUTILS AUX PAYS-BAS

## CHAPITRE

# 3

## PRESSION DU TRAVAIL

Pour combattre la pression du travail, deux outils ont été publiés par le Fonds sectoriel néerlandais pour les soins et le bien-être dans le cadre de la CAT : un dossier destiné aux institutions et une brochure destinée aux aides familiales. Les deux ont été développés par la société *SANT Organisatieadviseurs BV*, avec la coopération de 18 établissements du secteur des soins à domicile et des soins postnataux.



## 1 DOSSIER DESTINÉ AUX INSTITUTIONS

Le dossier pratique “*Aan de slag met werkdrukbeheersing*” permet aux institutions de gérer le problème de la pression du travail. L’approche consiste en 5 étapes (préparation, compréhension de la pression et des causes, conception et définition de mesures, introduction de mesures, évaluation et ancrage). Elle se concrétise à l’aide d’une série d’outils tels qu’un questionnaire sur le degré de pression, un questionnaire sur les causes de la pression et des fiches de mesures. Celles-ci comportent un aperçu des différentes solutions à un problème déterminé. Un problème peut être “définir des limites chez des bénéficiaires exigeants”. Afin d’y faire face, des solutions tant à court qu’à long terme sont proposées, axées sur l’individu, l’équipe et l’institution. Le dossier se base sur une discussion du thème de la pression en équipe. Le dossier de travail contient un manuel pratique avec des conseils, ainsi que des outils d’appui destinés à l’animateur du processus. Par ailleurs, le dossier contient une “brochure de briefing” destinée au management.

## 2 BROCHURE DESTINÉE AUX COLLABORATEURS

La brochure “*Zelf aan de slag met werkdruk*” permet aux collaborateurs de comprendre, eux aussi, le problème de la pression au travail. La brochure fournit aussi des points de repère leur permettant de prendre des mesures au niveau individuel afin d’alléger la pression. Ceci se fait en 5 étapes : signaler, analyser les causes, concevoir des mesures, introduire des mesures et évaluer.

# Partie 3: OUTILS AUX PAYS-BAS

## CHAPITRE

# 4 SÉCURITÉ

### 1 BROCHURE “SOCIALE VEILIGHEID IN DE THUISZORG’

La brochure “*Sociale veiligheid in de thuiszorg*” a été conçue par TNO Arbeid à la demande de la plate-forme *Overleg Arbeidsvoorwaarden Thuiszorg*. Il s’agit d’un outil pour l’approche systématique du harcèlement et des conditions de travail dont les aspects relationnels sont jugés défavorables. La brochure examine (1) le besoin d’une plus grande attention aux aspects relationnels des conditions de travail, (2) les tâches respectives de l’employeur, du travailleur et du conseil d’entreprise, (3) l’approche systématique pour évaluer les aspects relationnels des conditions de travail, (4) des mesures de prévention du harcèlement et (5) l’assistance après le harcèlement. Elle s’adresse à tous les travailleurs du secteur des soins à domicile soucieux d’améliorer l’attention portée aux aspects relationnels des conditions de travail.





## **2 DÉPLIANT ACCOMPAGNANT LA BROCHURE “SOCIALE VEILIGHEID IN DE THUISZORG”**

La brochure ci-dessus est assortie d'un dépliant qui aborde brièvement les différents types de comportements non désirés, les démarches à suivre pour les combattre, comment les prévenir et quelle assistance fournir aux personnes qui les auraient subis.

## **3 TOOLKIT SUR LE HARCÈLEMENT SEXUEL**

Cinq centres de formation régionaux ont développé, en collaboration avec quatre organisations de soins à domicile, le toolkit “*Hoort het bij het werk?*” au sujet du harcèlement sexuel dans le secteur des soins à domicile. Cet outil vise à rendre les travailleurs dans les soins à domicile plus conscients de leurs limites et à les rendre plus capables de se défendre. Le toolkit comporte notamment un DVD muni d'un manuel, un dossier photo, une série de thèmes, une version du jeu des sept familles et un manuel de l'utilisateur. Le matériel se prête le mieux à l'utilisation individuelle, mais il est également approprié aux groupes plus ou moins grands.

## **4 BROCHURE SUR LE HARCÈLEMENT**

La brochure “*Schokbrekers: Beleid bij traumatische ervaringen en ongewenst gedrag in de gezondheidszorg*” a été rédigée par Prismant et Bezemer & Kuiper et publiée par le Fonds sectoriel néerlandais pour les soins et le bien-être. Elle fournit un soutien aux institutions lors de la conception et du développement d'une politique axée tant sur la prévention d'expériences traumatisantes que sur l'accueil des collaborateurs. La brochure regroupe des exemples de politiques et de procédures (préventives et curatives), des expériences et des conseils. En annexe, elle contient une procédure d'accueil après un incident, un exemple d'un formulaire de déclaration et des conseils pour le premier accueil. La brochure se focalise principalement sur les soins de santé en milieu hospitalier, mais elle comporte également des informations utiles au secteur des soins à domicile.

## 5 PROGRAMME D'INSTRUCTION SUR LE TRAVAIL AVEC LES CYTOSTATIQUES

Les travailleurs du secteur des soins à domicile se trouvent toujours plus confrontés à des patients traités aux cytostatiques. Ces médicaments sont utilisés dans la lutte contre le cancer. Au centre de recherche IKV, un programme d'instruction sur ce thème est en cours d'élaboration. Il devra permettre aux différents groupes de collaborateurs d'être informés des mesures à prendre afin de pouvoir travailler en sécurité. Le développement de l'instruction s'inscrit dans le projet "Veilig werken met cytostatica", qui se poursuivra jusqu'en décembre 2008. Au printemps de 2007, le programme et son plan de mise en œuvre ont été testés par une série d'institutions. Une mise à disposition générale à l'ensemble des institutions est prévue à l'issue des tests.



## CONCLUSION GÉNÉRALE

L'objectif final du projet PROXIMA consiste à développer des outils visant à améliorer la situation de travail des aides familiales. Pour dépister les points susceptibles d'amélioration, nous avons organisé une enquête de grande envergure auprès des aides familiales et des responsables des services. Ensuite, nous avons inventorié les outils déjà existants pouvant contribuer aux actions d'amélioration. Le présent document représente le résultat de cet inventaire.

L'inventaire a permis de constater qu'un nombre considérable d'outils ou de bonnes pratiques existent déjà (ou sont en cours d'élaboration) en vue d'aborder les différents problèmes et difficultés au sein du secteur. Toutefois, ces outils et bonnes pratiques sont surtout développés localement dans les services et manquent de visibilité externe, notamment d'une région à l'autre du pays. C'est pourquoi cet inventaire vise à mieux les faire connaître dans l'ensemble du secteur.

Vu les nombreuses initiatives déjà existantes, nous n'estimons pas qu'il soit indispensable de développer de nouveaux outils pour chaque "point à améliorer". Ce qu'il faut, c'est plutôt un manuel qui permette d'intégrer les outils déjà existants et ceux développés dans le cadre de PROXIMA, dans l'organisation du travail d'un service.

Pour cette raison, nous avons aussi développé, dans le cadre du projet PROXIMA, un "manuel à l'usage des services" destiné aux services en vue de mettre en place une situation de travail propice pour les aides familiales. Dans ce contexte, l'approche préventive constitue le fil conducteur de la démarche.

## **ANNEXE 1 : COORDONNEES POUR PLUS D'INFORMATIONS**

### **1 OUTILS ET BONNES PRATIQUES EN BELGIQUE**

#### **1.1 Outils et bonnes pratiques en langue néerlandaise**

##### **Proxibane**

La version néerlandophone du guide et de la check-list est disponible sur le site web de Sobane ([www.sobane.be/nl/deparis.html#niv1b](http://www.sobane.be/nl/deparis.html#niv1b)).

##### **DVD de l'INRS**

Le DVD "D'une maison à l'autre. Risques professionnels et aide à domicile", conçu et réalisé par l'INRS a été sous-titré en néerlandais dans le cadre du projet Proxima. Il peut être emprunté (gratuitement au SPF-ETCS) ou acheté à l'INRS pour un montant de 50€. Voir point 1.2

##### **Brochures "Geen cytostatica op je boterhammen" et "U en chemotherapie"**

LIKAS: [www.likas.be/](http://www.likas.be/)  
p/a Provinciale Dienst Gezondheid  
Stadsomvaart 9  
3500 Hasselt  
011/23.08.61

##### **Sessions de sensibilisation au sujet du harcèlement au travail dans le secteur des soins à domicile**

ISW Limits  
Tiensevest 40  
3000 Leuven  
016/20.85.96  
Maureen Luyens en Sofie Mertens

##### **Projet "Preventie van ongevallen bij ouderen in de woning, via thuisverzorgenden"**

Dienst Gezondheidspromotie van het Rode Kruis-Vlaanderen  
Vleurgatsesteenweg 98  
1050 Brussel  
02/349.55.70



## **Le projet “lombalgies”**

PREVENT

rue Gachard 88

1050 Bruxelles

Belgique

02/643.44.44

Jean-Philippe Demaret

## **1.2 Outils et bonnes pratiques en langue française**

### **Proxibane**

Le guide et la check-list en français sont disponibles sur le site Sobane ([www.sobane.be/fr/deparis.html#niv1b](http://www.sobane.be/fr/deparis.html#niv1b))

### **DVD de l'INRS**

Le DVD «D'une maison à l'autre. Risques professionnels et aide à domicile», peut être emprunté gratuitement au service “Prêt” du SPF Emploi.

Rue Ernest Blerot, 1. 1070 Bruxelles. Tél : +32.2.233 42 44

Pour l'acquérir, au prix de 50€ : Service Diffusion, INRS, Centre de recherche et de formation, avenue de Bourgogne, BP 27, 54501 Vandœuvre cedex, France.

Fax : +33.3. 83 50 20 67

E-mail : [service.diffusion@inrs.fr](mailto:service.diffusion@inrs.fr)

### **SARA (conception)**

Bureau des Urgences Sanitaires et Sociales (BUSS) de la Province de Namur

Rue Martine Bourtonbourt, 16

5000 NAMUR

Tél : 081/ 72.95.85

E-mail : [buss@province.namur.be](mailto:buss@province.namur.be)

### 1.3 Outils et bonnes pratiques au sein des services flamands d'aide à domicile<sup>6</sup>

Dienst voor Gezinszorg "De Regenboog"

Dorp Oost 25

2070 Zwijndrecht

03/210.96.69

Directeur : E. Jamin

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Antwerpen

Lange Gasthuisstraat 32

2000 Antwerpen

03/223. 56.18

Bestuurscoördinator departement Thuis Wonen -Thuiszorg : Eddy Hooyberghs

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Asse

Gasthuisstraat 2

1730 Asse

02/460.86.89

M. Steps

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Assenede

Hoogstraat 57

9960 Assenede

09/344.75.18

Tim De Vilder

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Beersel

Torleylaan 13

1654 Huizingen

02/356.73.18

Kathleen Derick

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Bekkevoort

E. Coolsstraat 17


3460 Bekkevoort

013/46.05.94

Marc Vlaeyen

<sup>6</sup> Les coordonnées des services sont rangées dans l'ordre alphabétique des noms des services.





Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Beringen  
Burgemeester Heymansplein 14  
3581 Beverlo-Beringen  
011/34.03.88  
Theo van Schaijk

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Beveren  
Oude Zandstraat 92  
9120 Beveren  
03/750.29.54  
Kirsten Heyrman

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Bierbeek  
Stationsstraat 32  
3360 Bierbeek  
016/46.10.74  
Maatschappelijk assistente : Laura Meulebrouck

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Bornem  
Broekstraat 40b  
2880 Bornem  
03/890.60.70  
Dienstverantwoordelijke : Annelies Heirman

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Bree  
Rode Kruislaan 40  
3960 Bree  
089/46.43.31  
Iris Jaeken

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Diepenbeek  
Visserijstraat 10  
3590 Diepenbeek  
011/35.04.67  
Maatschappelijk werkster : Girtje Goossens

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Dilsen-Stokkem  
A. Sauwenlaan 80  
3650 Dilsen-Stokkem  
089/75.75.27  
Marijke Henkens

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Erpe-Mere  
Oudenaardsesteenweg 458  
9420 Erpe-Mere  
053/60.34.96  
Kelly Van Troost

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Evergem  
Sleidinge-Dorp 54  
9940 Sleidinge  
09/358.77.79  
Annie Baetsle

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Gingelom  
Steenweg 111  
3890 Gingelom  
011/88.04.40  
Annick Gillard

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Grimbergen  
Verbeytstraat 30  
1853 Grimbergen  
02/267.15.05  
Bart Heiremans


Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Grobbendonk  
Schransstraat 51  
2280 Grobbendonk  
014/50.81.10  
Kris Dierckx

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Halle  
A. Demaeghtlaan 30  
1500 Halle  
02/361.16.16  
Karin Valckenier

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Heist-op-den-Berg  
Stationsstraat 2  
2220 Heist-op-den-Berg  
015/24.93.50  
Verantwoordelijke thuisdiensten : Karl Daelemans







Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Herent  
Mechelsesteenweg 485  
3020 Herent  
016/29.88.55  
Lydia Leys

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Heusden-Zolder  
Gemeentehuis St. Willibrordusplein 4  
3550 Heusden-Zolder  
011/42.27.03  
Karen Vanderspikken

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Houthalen-Helchteren  
Peerdekerkhofstraat 32  
3530 Houthalen-Helchteren  
011/60.09.48  
Deskundige sociaal werk thuiszorg : Linda Lauwaet

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Huldenberg  
St. Jansbergsteenweg 44a  
3040 Huldenberg  
016/52.57.57  
Rita Pauwels

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Ingelmunster  
Oostrozebekestraat 6  
8770 Ingelmunster  
051/33.74.64  
Patrick Verscheure

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Kampenhout  
Dorpsstraat 9  
1910 Kampenhout  
016/31.43.21  
Suzy Jaspers

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Kapelle-op-den-Bos  
Evert Larockstraat 22  
1880 Kapelle-op-den-Bos  
015/71.92.14  
Valerie Vanhamme

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Kapellen  
Hoevensebaan 12/1  
2950 Kapellen  
03/660.68.21  
Ria Van den Weygaert

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Kontich  
Antwerpsesteenweg 62  
2550 Kontich  
03/457.77.34  
Vera Van Der Jeught

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Kortenaak  
Miskom-dorp 1  
3472 Kersbeek-Miskom  
016/77.29.19  
Secretaris : Dominique Hayen


Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Landen  
Oscar Huysecomlaan 2  
3400 Landen  
011/88.02.00  
Sociaal assistente - Coördinator Thuisdiensten : Niki Petré

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Leopoldsburg  
Koningin Astridplein 37  
3970 Leopoldsburg  
011/53.98.11  
Linda Reners

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Leuven  
A.Vesaliusstraat 47  
3000 Leuven  
016/24.83.29  
Hilde Clincke

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Lubbeek  
Staatsbaan 126  
3210 Lubbeek  
016/62.91.30  
Serge Vanhoolandt





Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Lummen-Halen  
Meerlestraat 24  
3560 Lummen  
013/35.17.81  
Diensthoofd Thuiszorgdiensten : Emiel Vanhelmont

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Maaseik  
Mgr. Koningsstraat 12  
3680 Maaseik  
089/56.99.10  
Cindy Ferson

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Maldegem  
Lazarusbron z/n  
9990 Maldegem  
050/71.16.30  
Verantwoordelijke : Isabelle Demon

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Mechelen  
Lange Schipstraat 27  
2800 Mechelen  
015/44.51.11

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Merelbeke  
Poelstraat 37  
9820 Merelbeke  
09/210.71.31  
Maatschappelijk assistente : An Van Damme

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Mortsel  
Meerminne 6  
2640 Mortsel  
03/443.94.48  
Diane Theuns

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Olen  
Regionale dienst Gezinszorg Welzijnszorg Kempen  
Antwerpseweg 1  
2440 Geel  
014/56.42.51  
Coördinator regionale dienst Gezinszorg Welzijnszorg Kempen : Leen Broeckx

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Oostende  
Edith Cavellstraat 15  
8400 Oostende  
059/55.56.75  
Hoofdmaatschappelijk werker thuiszorg : Sabine Mechele

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Oosterzele  
Gootje 2  
9860 Oosterzele  
09/362.40.30  
Maatschappelijk werker : Rita Van Caelenberg

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Scherpenheuvel-  
Zichem  
Markt 21  
3271 Zichem  
013/77.26.47  
Dienstverantwoordelijke : Els Wuyts


Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Schilde  
Turnhoutsebaan 67  
2970 Schilde  
03/383.62.18  
Martine Kussé

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Sint-Katelijne-Waver  
Wilsonstraat 28A  
2860 Sint-Katelijne-Waver  
015/30.69.67  
Verantwoordelijke thuiszorg : Chris Cabuy

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Sint-Niklaas  
Lod. De Meesterstraat 3  
9100 Sint-Niklaas  
03/760.79.33  
K. Van de Kerke

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Sint-Truiden  
Clement Cartuyvelsstraat 12  
3800 Sint-Truiden  
011/69.70.42  
Morren Chris





Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Vorselaar  
Markt 14  
2290 Vorselaar  
014/50.74.85  
Hoofd sociale dienst : Sis Goormans

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Wijnegem  
Koolsveldlaan 94  
2110 Wijnegem  
03/355.32.93  
Maatschappelijk werker : Marleen Patteet

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Wommelgem  
Handboogstraat 36  
2160 Wommelgem  
03/355.50.52  
Verantwoordelijke Thuisdiensten : Marleen Thomas

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Zaventem  
H. Henneulaan 1  
1930 Zaventem  
02/720.88.84

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Zoersel  
Oostmallebaan 50  
2980 Zoersel  
03/312.94.20  
Verantwoordelijke Gezinszorg : Annick Bartels

Dienst voor Gezinszorg van het OCMW van Zwalm  
Zuidlaan 16  
9630 Zwalm  
055/49.84.87  
Linda Charité

Familiehulp  
Koningsstraat 306  
1210 Brussel  
02/227.40.10  
Hoofd Interne Dienst voor Preventie en Bescherming :  
Marleen Maes

Familiezorg Oost-Vlaanderen  
Zwarte Zustersstraat 18  
9000 Gent  
09/225.78.83  
Directeur Organisatie : André Vansteenkiste

Gezinszorg Villers  
Leerwijk 1  
2030 Antwerpen  
03/543.92.13  
Hilde Aerts

Landelijke Thuiszorg  
Remylaan 4b  
3018 Wijnmaal  
016/24.49.27  
Expert Thuiszorgbeleid : Anne Dedry

Onafhankelijke Dienst voor Gezinszorg  
Coupure (Links) 67  
9000 Gent  
09/269.85.33  
Manager : Wim Van Hecke

Regionale dienst Gezinszorg West-Brabant  
Statiestraat 156  
1740 Ternat  
02/568.09.92  
Coördinator thuisdiensten : Kris De Koker

Sociale Familiezorg  
Vleminckveld 28  
2000 Antwerpen  
03/213.40.31  
Project- en kwaliteitscoördinator : David De boel

Solidariteit voor het Gezin  
Tentoonstellinglaan 76  
9000 Gent  
09/264.18.85  
Directeur Welzijnszorg : Louis-Philippe Scholtz





SOWEL  
Lange Nieuwstraat 109  
2000 Antwerpen  
03/203.76.00  
M. Dangez

Thuisgezondheidszorg Midden-Limburg  
St.Trudoplein 14  
3530 Helchteren  
011/52.20.47  
Ingrid Mingneau

Thuishulp  
Sint Jansstraat 32  
1000 Brussel  
02/515.04.36  
Preventieadviseur : Christa Thielen

Wij blijven Thuis  
Lepelhoekstraat 17-19  
9100 Sint-Niklaas  
03/766.26.22  
Els Verheyden

#### **1.4 Outils et bonnes pratiques des services d'aide à domicile bruxellois et wallons<sup>7</sup>**

**Photogramme, Fiches pédagogiques**  
ASBL Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR)  
Coordination Wallonne (siège social)  
Rue de l'Eglise, 3  
5537 Annevoie  
Tél : 082/61.18.12  
Fax : 082/61.04.89  
E-mail : [info@admr.be](mailto:info@admr.be)

<sup>7</sup> Les coordonnées des services sont rangées dans l'ordre de leur apparition dans le rapport.

### **Feuille d'horaire**

Fédération des CSD (Centrales de Services à Domicile)

Place Saint-Jean, 1/2

1000 BRUXELLES

Tél : 02 515 02 08

Fax : 02 511 91 30

E-mail : [csd@mutsoc.be](mailto:csd@mutsoc.be)

### **Fiche de liaison, Evaluation des formations**

ASD (Aide et Soins à Domicile) de Namur

Rue Bruno, 16

5000 Namur

Tél : 081/25.74.57

Fax : 081/22.98.23

E-mail : [centre.namur@asd-namur.be](mailto:centre.namur@asd-namur.be)

### **Cahier de communication, SARA, Brochure destinée aux bénéficiaires, Fiche "Conditions d'intervention", Fiche d'appréciation utilisée lors de l'évaluation**

Service Provincial d'Aide Familiale de Namur (SPAF)

Rue Docteur Haibe, 4

5002 Saint-Servais (Namur)

Tél : 081/73.62.02

Fax : 081/74.55.89

E-mail : [info@spaf.be](mailto:info@spaf.be)

### **Carnet de bord, Système de tournantes, Suivi régulier d'un psychologue, Memento "Bénéficiaire", Journée annuelle**

ASBL "Aides familiales et aides seniors" de Ganshoren

Avenue de Villegas, 31

1083 Ganshoren

Tél : 02/600.25.07

### **Journalier, Système de tournantes**

Centre familial de Bruxelles

Rue des Palais, 34

1030 Bruxelles

Tél : 02/227.54.80

Fax : 02/223.12.26







**Agenda sécurité, Aide familiale “rapporteur”**

CSD de Liège (Seraing)

Rue de la Boverie, 379

4100 Seraing

Tél : 04/338.20.20

**Fascicule “Accueil des nouveaux travailleurs”**

CSD de Tournai-Ath

Rue de Cordes, 8

7500 Tournai

Tél : 069/232989

Fax : 069/88.83.20

**Fiche-conseils en cas de journées chaudes, Lignes de conduite en cas de deuil, Fiche sur le harcèlement sexuel**

ADMR-Antenne d'Annevoie

Rue de l'Eglise, 4/5

5537 Annevoie

Tél : 082/61.15.50

Fax : 082/61.04.61

**Brevet Européen de Premiers Secours**

ASD de Lobbes (siège social) - 3 sites d'exploitation : ASD Centre, Charleroi et Thudinie

Rue de la Station, 17

6540 Lobbes

Tél : 071/59.96.66

**SARA (utilisateur)**

CSD de Namur

Chaussée de Waterloo, 182

5002 Saint-Servais

Tél : 081/72.93.52

Fax : 081/72.93.55

**Formation “prévention incendie et accidents domestiques”, Brochure destinée aux bénéficiaires**

Service d'aide aux familles et aux personnes de la région verviétoise

Rue du Palais, 86/21

4800 Verviers

Tél : 087/29.20.00

Fax : 087/29.20.09

### **Ecole du dos, Soutien par un psychologue**

CPAS de Charleroi

Boulevard Joseph II, 13

6000 Charleroi

Tél : 071/23.30.30

Fax : 071/23.32.70

E-mail : cpascharleroicoordi@skynet.be

### **Grille de dépistage précoce des risques**

ADMR-Antenne de Tournai

Rue des Combattants, 45

7620 Bléharies

Tél : 069/34.43.01

Fax : 069/34.36.06

E-mail : tournai@admr.be

### **Groupe de travail avec un conseiller en prévention, Suivi régulier d'un psychologue, Fiche problème-proposition**

CPAS d'Ixelles

Chaussée de Boondael, 92

1050 Ixelles

Tél : 02/641.54.11

Fax : 02/641.55.55

### **Adaptation au domicile**

ASBL SOLIVAL Wallonie-Bruxelles

Cliniques Universitaires de Mont-Godinne

5530 YVOIR

Tél. : 081/ 41.46.90

Fax : 081/ 41.46.92

E-mail : info@solivalwb.be

### **Supervision de groupe avec une formatrice extérieure**

ASD Eupen - Familienhilfe

Borngasse, 14

4700 Eupen

Tél : 087/59.07.80

Fax : 087/55.38.18

E-mail: familienhilfe.dirk@skynet.be



A faint, stylized illustration of a woman with short hair and glasses, looking slightly to the side. The illustration is rendered in a light orange or tan color, matching the page's background theme.

### **Assistante sociale “superviseur”**

CPAS de Jette  
Rue de l’Eglise Saint-Pierre  
1090 Jette  
Tél : 02/422.46.01

### **Permanence téléphonique par une assistante sociale**

ADMR-Antenne de Chimay  
Rue de Virelles, 71  
6460 Chimay  
Tél : 060/21.21.18  
Fax : 060/21.12.23  
E-mail : chimay@admr.be

### **Permanence téléphonique par une assistante sociale, Convention d’aide entre le service et le bénéficiaire**

Centre familial de la Région Wallonne ASBL  
Rue Darchis, 21a  
4000 Liège  
Tél : 04/223.69.86  
Fax : 04/221.14.95  
E-mail : direction.cfliege@skynet.be

### **Journal interne, Brochure destinée aux bénéficiaires**

ASBL SAFTAM  
Rue du Viaduc, 52  
7500 Tournai  
Tél : 069/88.92.26  
Fax : 069/84.11.68

### **Charte sur les droits et les devoirs des aides familiales et des bénéficiaires**

Service d’aide aux familles et aux personnes âgées de Tournai  
Quai Andreï Sakharov, 2  
7500 Tournai  
Tél : 069/89.01.15  
Fax : 069/84.08.14

### **Programme de travail (en complément de la feuille de prestations)**

CPAS de Soignies  
Chaussée de Braine, 47  
7060 Soignies  
Tél : 067/34.81.54  
Fax : 067/34.81.45

### **Programme de travail (en complément de la feuille de prestations), Evaluation des formations**

CPAS de La Louvière  
Rue du Moulin, 54  
7100 La Louvière  
Tél : 064/88.52.75  
Fax : 064/88.51.03

### **Evaluation des formations**

CPAS d'Hotton  
Rue des Ecoles, 46  
6990 Hotton  
Tél : 084/37.41.50  
Fax : 084/46.74.40  
E-mail : aide.seniorshotton@publilink.be

### **Entretien de fonctionnement**

ASD de Nivelles  
Chaussée de Namur, 52c  
1400 Nivelles  
Tél : 067/89.39.59  
Fax : 067/89.39.58

## **2 OUTILS ET BONNES PRATIQUES DANS D'AUTRES PAYS FRANCOPHONES**

### **Logiciel de gestion des horaires et des routes (Québec)**

Source : Ouellet, F., Ledoux, E., Bourdouxhe, M., David, H., Cloutier, E., Gagnon, I. & Teiger, C. (2004). Gestion préventive des horaires des AFS en soins à domicile : est-ce possible ? Objectif prévention, 27, 3.  
[En ligne] [www.asstsas.qc.ca/documentation/op/op273012.pdf](http://www.asstsas.qc.ca/documentation/op/op273012.pdf)



### **Rapport d'auxiliaires familiales (Canada)**

Pour consulter ce rapport : [srv108.services.gc.ca/awm-fr/main/writeups/004a\\_f.shtml](http://srv108.services.gc.ca/awm-fr/main/writeups/004a_f.shtml)

### **Flash “Santé et Sécurité du Travail” (Québec)**

Pour consulter les Flash SST : [www.asstsas.qc.ca/dossier/table-matieres/flash.asp](http://www.asstsas.qc.ca/dossier/table-matieres/flash.asp)

### **DVD présentant les risques professionnels dans l'aide à domicile (France)**

Pour emprunter gratuitement le DVD : service “Prêt” du SPF Emploi.

Pour l'acquérir (50€) : service diffusion de l'INRS, Centre de recherche et de formation, Avenue de Bourgogne, BP 27, 54501 Vandoeuvre cedex, France. Fax : 33 3 83 50 20 67. Mail : [service.diffusion@inrs.fr](mailto:service.diffusion@inrs.fr)

### **Formation en secourisme (Québec)**

Source : Cloutier, E., David, H., Prévost, J. & Teiger, C. (Octobre 1998). Santé, sécurité et organisation du travail dans les emplois de soins à domicile. Rapport de l'Institut de recherche en santé et sécurité du travail du Québec (IRSST-Direction des communications).

### **Sécurité dans des situations d'urgence (Suisse)**

Site de Vivica - Association professionnelle Suisse des Aides familiales et des Aides à domicile : [www.vivica.ch/](http://www.vivica.ch/)

### **Formation à l'évaluation du domicile des bénéficiaires en termes de santé et de sécurité au travail (Québec)**

Source : Cloutier, E., David, H., Prévost, J. & Teiger, C. (Octobre 1998). Santé, sécurité et organisation du travail dans les emplois de soins à domicile. Rapport de l'Institut de recherche en santé et sécurité du travail du Québec (IRSST-Direction des communications).

### **Formation sur les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (Québec)**

Source : Cloutier, E., David, H., Prévost, J. & Teiger, C. (Octobre 1998). Santé, sécurité et organisation du travail dans les emplois de soins à domicile. Rapport de l'Institut de recherche en santé et sécurité du travail du Québec (IRSST-Direction des communications).

### **Ecole du dos / Prévention des lombalgies chroniques dans les métiers d'aide à domicile (Luxembourg)**

Ecole du dos : [www.stm.lu/html/ecoledudos/FR/Objectifecodos.htm](http://www.stm.lu/html/ecoledudos/FR/Objectifecodos.htm)

Prévention des lombalgies : [www.fse.public.lu/projets/2005\\_2006/SSTMI.html](http://www.fse.public.lu/projets/2005_2006/SSTMI.html)

### **Guide prévention des risques professionnels (France)**

Pour consulter ce guide : [www.anact.fr/pls/portal/docs/1/19046.PDF](http://www.anact.fr/pls/portal/docs/1/19046.PDF)

### **Document unique d'évaluation des risques (France)**

Source : Maraschin, J. (2005). Echanger sur les pratiques pour orienter la prévention. Santé & Travail, 51, avril, 33-35.

### **Guide d'évaluation des risques (France)**

Pour consulter ce guide : [www.cram-pl.fr/risques/moyens\\_prevention/Pages/guide\\_aide\\_domicile.pdf](http://www.cram-pl.fr/risques/moyens_prevention/Pages/guide_aide_domicile.pdf)

### **Guide de repérage des risques (France)**

Source : INRS (2005). Evaluation et prévention des risques chez les aides à domicile. Documents pour le Médecin du travail, Dossier médico-technique, 102, 2ème trimestre, 161-189

Pour consulter ce guide : [www.inrs.fr/htm/evaluation\\_prevention\\_risques\\_chez\\_aides\\_domicile.html](http://www.inrs.fr/htm/evaluation_prevention_risques_chez_aides_domicile.html)

### **Soutien d'un psychologue (France)**

Source : Maraschin, J. (2005). Echanger sur les pratiques pour orienter la prévention. Santé & Travail, 51, avril, 33-35.

### **Groupes de parole (France)**

Source : Mennessier D. (2003). Maintien à domicile : quand les associations jouent les médiateurs. La santé de l'homme, 363, janvier-février, 28-30.

[En ligne] [www.inpes.sante.fr/SLH/articles/363/03.htm](http://www.inpes.sante.fr/SLH/articles/363/03.htm)

### **Guide des droits des aides familiales (Québec)**

Pour consulter ce guide \_ Site de l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ) : [www.aafq.ca/droits.html](http://www.aafq.ca/droits.html)



### **Contrat de bien-traitance réciproque (Québec)**

Source : Rocher, M., Langevin, V., Castejon, C., Frachon, M., Poète, V. & Villatte, R. (Octobre 2005). Regard sur le travail : Quand les aides à domicile deviennent “auxiliaires de vie sociale”. Pour agir sur leurs conditions de travail et sur leur santé. Note scientifique et technique (NST) de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS).  
[En ligne] [www.inrs.fr/htm/ns257.pdf](http://www.inrs.fr/htm/ns257.pdf)

### **Journée des aides familiales (Québec)**

Site de l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ):  
[www.aafq.ca/nouv.html](http://www.aafq.ca/nouv.html)

### **Journée nationale de l'aide et des soins à domicile (Suisse)**

Site de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile :  
[www.spitex.ch/f/](http://www.spitex.ch/f/)

### **“Toujours serviables, JAMAIS SERVANTES !” (Québec)**

Site de l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ):  
[www.aafq.ca/activ.html](http://www.aafq.ca/activ.html)

### **Exposition “Plus que parfaites : Chroniques du travail en maison privée, 1920-2000” (Québec)**

Site de l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ):  
[www.aafq.ca/activ.html](http://www.aafq.ca/activ.html)

### **Livre consacré au travail des aides familiales (Québec)**

De Groot, R. & Ouellet, E. (2001) . Plus que parfaites. Les aides familiales à Montréal 1850-2000. Montréal : Éditions du remue-ménage.

### **Bulletin d'information (Québec)**

Site de l'Association des aides familiales du Québec (AAFQ) :  
[www.aafq.ca/activ.html](http://www.aafq.ca/activ.html)

### **INNOVADOM : colloque sur les TIC dans l'aide à domicile (France)**

Infos : [www.ayouda.com/actualite\\_40\\_Innovadom-1er-colloque-sur-le-maintien-a-domicile---l-innovation-technologique-au-service-des-personnes-en-perte-d'autonomie..html](http://www.ayouda.com/actualite_40_Innovadom-1er-colloque-sur-le-maintien-a-domicile---l-innovation-technologique-au-service-des-personnes-en-perte-d-autonomie..html)

### 3 OUTILS AUX PAYS-BAS

Pour plus d'informations : la fondation FAOD ([www.faot.nl](http://www.faot.nl))

La plupart des outils néerlandais peuvent être commandés auprès de :

Petra IJspelder

Stichting FAOD

070/376.59.45

[p.ijspelder@CAOP.nl](mailto:p.ijspelder@CAOP.nl)

### BIBLIOGRAPHIE

Leonard L., Letont V. & Van Daele A. (2005), *Travailler comme aide familiale à domicile. Enquête Proxima: politique et gestion des services*, UMH, Mons.

Ver Heyen W. & Vandenbrande T. (2005), *Werken in de Gezinszorg. Kwaliteit van de arbeid van de verzorgenden*, HIVA-K.U.Leuven, Leuven.

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (2006), *Travailler comme aide familiale à domicile : principaux résultats de l'enquête Proxima*, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles.

