

# Aide à domicile



## STRATEGIE SOBANE - GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

La stratégie **SOBANE** est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux (dépistage (**S**creening), **O**Bservation, **A**nalYse, **E**xpertise).

La série de publications «STRATEGIE SOBANE-Gestion des risques professionnels» a pour objectif de faire connaître cette stratégie de prévention et de montrer comment l'appliquer aux différentes situations de travail.

Ces outils cherchent à optimiser le temps et les efforts de l'entreprise pour rendre la situation de travail acceptable quelle que soit la complexité du problème rencontré. Ils favorisent le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

L'ensemble de ces outils ainsi que la stratégie SOBANE ont été développés par l'Unité hygiène et physiologie du travail du professeur J. Malchaire de l'Université catholique de Louvain, dans le cadre du projet de recherche SOBANE cofinancé par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale et le Fonds social européen.

Le guide de concertation DEPARIS est un guide de dépistage participatif des risques qui permet de rencontrer les exigences du niveau «Dépistage» de la stratégie SOBANE. Il s'agit d'un outil simple, économe en temps et en moyens, qui favorise le développement d'un plan dynamique de gestion des risques et d'une culture de concertation dans l'entreprise.

Cette publication a été réalisée par une équipe de recherche comprenant:

- L'Unité hygiène et physiologie du travail de l'UCL (Prof. J. Malchaire, A. Piette);
- Le Service de recherche et développement de IDEWE (Prof. G. Moens);
- Le service externe en prévention et protection CESI (S. Boodts, A. Schietecatte);
- Le service externe en prévention et protection IDEWE (Prof. V. Hermans);
- Le service externe en prévention et protection PROVIKMO (Dr. G. De Cooman, I. Timmerman);
- Le service externe en prévention et protection MENSURA (Dr. P. Carlier);
- Le Département nouvelles technologies et formation du CIFO (J.F. Husson);
- Le service de prévention SEFMEP (P. Lorent, F. Gysens)

**Pour plus de détails sur la stratégie SOBANE: [www.sobane.be](http://www.sobane.be)**

### PROMOTEUR DU PROJET

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
Direction générale Humanisation du travail  
rue Ernest Blerot 1 – 1070 Bruxelles



Ce guide a pu être réalisé grâce à l'appui de l'Union européenne Fonds social européen

### Cette brochure

peut être obtenue gratuitement

- par téléphone au 02 233 42 14
- par commande directe sur le site du SPF: <http://www.emploi.belgique.be>
- par écrit auprès de la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
rue E. Blerot 1 - 1070 BRUXELLES  
Fax: 02 233 42 36  
E-mail: [publications@emploi.belgique.be](mailto:publications@emploi.belgique.be)

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF: <http://www.emploi.belgique.be>

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La rédaction de cette brochure a été achevée le 15 février 2008

**Production:** Direction générale Humanisation du travail

**Coordination:** Direction de la communication

**Supervision scientifique:** Alain Piette

**Mise en page et couverture:** Sylvie Peeters

**Dessin:** Serge Dehaes

**Impression:** Cellule Conception graphique

**Diffusion:** Cellule Publications

**Editeur responsable:** SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

**H/F**

Les termes «conseillers», «travailleurs» et «employeurs» utilisés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.

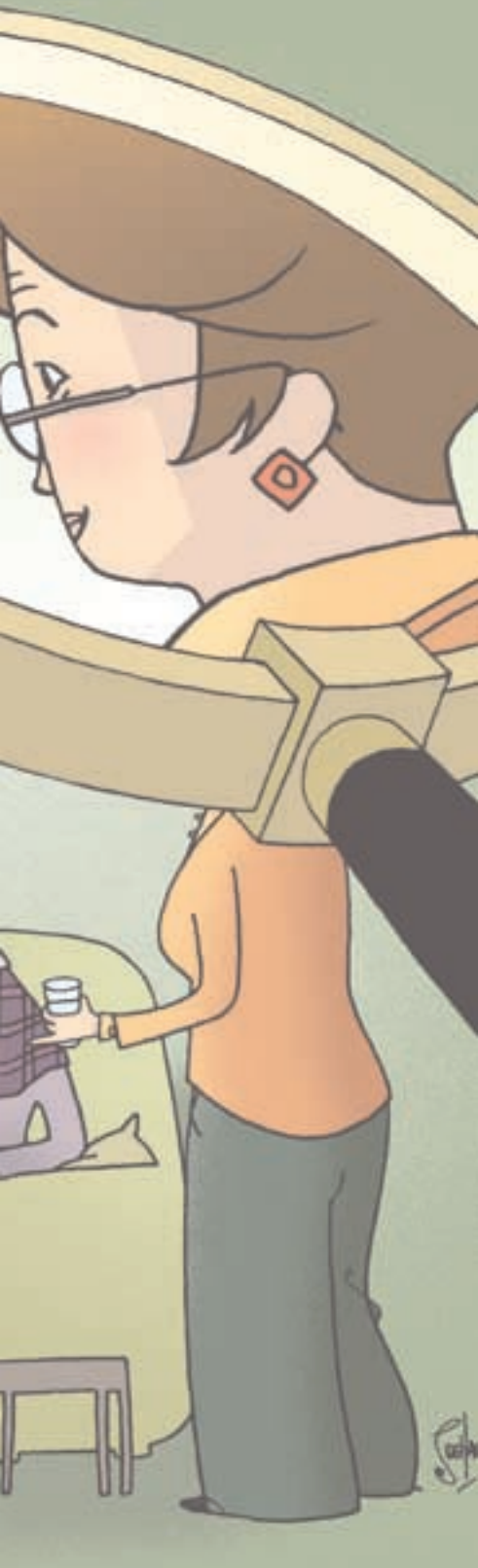
© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.



# Procédure d'utilisation

1. Information par la direction sur les objectifs poursuivis et engagement de celle-ci de tenir compte des résultats des réunions et des études.
2. Accord du Comité de prévention et de protection au travail.
3. Définition d'une "situation de travail", formée d'un petit groupe de prestataires relativement homogène quant aux caractéristiques de travail. La "situation de travail" dans le cas présent est le fonctionnement d'un service d'aide à domicile. Les caractéristiques des prestataires ne devraient pas être trop différentes, de même que celles des bénéficiaires.
4. Désignation d'un coordinateur par la direction avec l'accord des prestataires (aides familiales, aides ménagères, gardes malades...).
5. Préparation du coordinateur: Il prend connaissance de la méthode, de la procédure et de l'outil de dépistage des risques proprement dit. Il se familiarise avec son utilisation. Il peut éventuellement quelque peu adapter l'outil à la situation de travail en modifiant des termes, en éliminant certains aspects non concernés, en transformant d'autres ou encore en ajoutant des aspects supplémentaires.
6. Constitution d'un groupe de concertation avec :
  - des prestataires-clés de la situation de travail concernée, désignés par leurs collègues et leurs représentants
  - et du personnel d'encadrement: responsables des services, assistantes sociales choisis par la direction.Il comprend au moins un homme et une femme en cas de groupe mixte.
7. Le document "Invitation" est remis aux membres du groupe de travail de manière à les informer des objectifs de la réunion Déparis et à préciser leur rôle.
8. Réunion du groupe de concertation.
9. Explication claire par le coordinateur du but de la réunion et de la procédure.
10. Discussion sur chaque rubrique en se concentrant sur les aspects repris sous cette rubrique et en s'attardant, non pas à porter un score, mais
  - à ce qui peut être fait pour améliorer la situation, par qui et quand
  - à ce pour quoi il faut demander l'assistance d'un préventeurBien que cela ne soit pas toujours facile, le coordinateur peut tenter, lorsque le groupe le permet (groupe particulièrement actif, impliqué...), d'inciter les participants à se rendre compte des implications financières des solutions préconisées et de l'impact qu'elles peuvent avoir sur l'efficacité et la qualité du travail. Ainsi, les participants sont invités à porter un jugement sur le coût des mesures préconisées (pas (0), peu (€), moyen (€€) ou élevé (€€€)) et sur leur impact éventuel au niveau de la qualité du service (pas (0), peu (+), moyen (++) ou élevé (+++)).
11. Après la réunion, synthèse par le coordinateur en mettant au net :
  - le tableau synoptique reprenant les smiles pour les différentes rubriques
  - la liste de solutions envisagées avec indication de qui fait quoi et quand.
  - la liste des points à étudier plus en détails avec les priorités.
  - les tableaux utilisés, contenant les informations détaillées ressortant de la réunion.
12. Présentation de la synthèse aux membres du groupe pour confirmation et ajouts.
13. Finalisation de la synthèse.
14. Présentation à la direction et aux organes de concertation.
15. Etablissement des plans d'action à court, moyen et long terme par la direction et au CPPT
16. Mise en application de ces plans
17. Poursuite de l'étude pour les problèmes non résolus, facteur par facteur, au moyen des méthodes de niveau 2, Observation, de la stratégie SOBANE.
18. Suivi et évaluation des plans d'action.
19. Répétition périodique de la démarche pour mettre à jour les plans d'action.





## **Le texte suivant peut aider à préciser le but de la réunion.**

“Au cours de la réunion, nous allons passer en revue tous les aspects techniques, d’organisation et de relation qui font que le travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.

L’objectif n’est pas de savoir si c’est facile ou agréable à 20, 50 ou 100 %.

Il est de trouver ce qui peut être fait concrètement, tout de suite, dans 3 mois et plus tard pour que ce soit plus efficace et plus agréable. Il peut s’agir de modifications techniques, de nouvelles techniques de travail, mais aussi de meilleures communications, de réorganisation des horaires, de formations plus spécifiques.

Pour certains points, nous devrions arriver à dire ce qu’il faut changer et comment concrètement le changer. Pour d’autres, des études complémentaires devront être réalisées.

La Direction s’engage à établir un plan d’actions dans le but de donner suite au mieux à ce qui sera discuté.”

## 1. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### Les consignes et les informations sur le travail

- Sur le bénéficiaire, le contrat, les tâches à réaliser
- Suffisantes et claires
- Pas de contradiction avec les attentes

#### Le rôle du prestataire et la nature des tâches

- Claires et connues pour le prestataire
- Distinction connue entre tâches autorisées et non autorisées
- Conditions de réalisation des tâches claires et connues

#### L'organisation des prestations

- Claire et satisfaisante, équitable au sein du groupe
- Adaptée aux compétences des prestataires
- Organisée en fonction du profil des bénéficiaires
- Précise: chacun connaît exactement son travail et son rôle




#### L'autonomie

- Chacune peut adapter son travail aux besoins des bénéficiaires
- Chacune peut organiser sa prestation comme elle le souhaite

Aspects à étudier plus en détails:



## 2. LES CONTRAINTES DE TEMPS

	A discuter	Qui peut faire quoi de <u>concret</u> et quand?
<p><b>Les horaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée (nombre d'heures, week-end, jours fériés, heures supplémentaires...)</li> <li>• Connus suffisamment à l'avance</li> <li>• Flexibles dans des marges déterminées</li> </ul> <p><b>La planification des prestations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisée pour éviter de trop longs déplacements</li> <li>• Peu de modifications de dernière minute</li> </ul> <p><b>Le rythme de travail: pas excessif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assez de temps pour réaliser toutes les tâches et les déplacements</li> </ul> <p><b>L'organisation du groupe: concertation avec l'assistante sociale concernant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les horaires et les congés</li> <li>• Les heures supplémentaires</li> </ul> <p><b>Les pauses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquence et durée</li> <li>• Possibilité de s'arrêter pour manger, pour récupérer...</li> </ul>		
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>		  

### 3. LES RELATIONS DE TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

#### A discuter

La concertation sur le travail:

- Réunions d'équipe (assistante sociale et prestataires)
- Réunions avec les autres intervenants (aidés soignants, infirmières, médecin...)
- Fréquence, régularité, objectifs (répartition du travail, solutionner des problèmes...)

Les relations avec la hiérarchie

- Hiérarchie connue et accessible
- Bonne entente
- Support en cas de difficultés

Les relations avec les collègues

- Bonne entente
- Support en cas de difficultés
- Entraide entre prestataires

Les relations avec les autres intervenants (médecins, infirmières)

- Contacts réguliers dans les cas qui le nécessitent
- Bonne entente, bonne collaboration
- Moyens de communication : cahier de communication...




Les suggestions et critiques des prestataires

- Encouragées, entendues et suffisamment prises en compte

Aspects à étudier plus en détails:



## 4. LES POSITIONS DE TRAVAIL

	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p><b>La formation aux gestes et postures</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le dos droit: pas de flexions ou torsions</li> <li>• La tête droite: pas de flexions, extensions, rotations</li> <li>• Les bras près du corps: pas écartés ou levés</li> <li>• Les mains en position normale: non fléchies</li> <li>• Pas de positions défavorables répétées ou prolongées (se pencher en avant, s'accroupir; s'étendre vers le haut, s'agenouiller...)</li> </ul> <p><b>L'adoption de positions de travail confortables</b></p> <p><b>Les hauteurs de travail:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tables, lits réglables en hauteur, salle de bain aménagée...</li> <li>• Permettent d'approcher cette position idéale</li> </ul> <p><b>Les aides:</b> lits réglables en hauteur, escabeaux...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibles</li> <li>• Faciles à utiliser en sécurité</li> <li>• Formation à l'utilisation la plus sûre et la plus efficace du matériel</li> </ul>		
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>		  



## 5. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### Les gestes et efforts

- Pas trop importants, ni brusques
- Efforts des mains modérés, pas de torsion des poignets




#### La formation à la manutention des objets et des personnes

- Charges à bonne hauteur: saisie et dépose à hauteur de la ceinture
- Pas de torsion ou inclinaison du tronc
- Charges portées seulement sur de courtes distances




La fatigue en fin de journée: acceptable




Aspects à étudier plus en détails:



<b>6. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL</b>	
<b>A discuter</b>	<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b>
<p><b>Les vêtements de travail et équipements de protection individuelle (EPI) (gants, tabliers...)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournis par le service et disponibles</li> <li>• Faciles à utiliser et utilisés</li> <li>• Adaptés aux tâches à effectuer</li> <li>• Confortables</li> </ul> <p><b>La protection contre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits chimiques (produits d'entretien)</li> <li>• Le chaud et le froid</li> <li>• Les produits coupants ou abrasifs</li> </ul>	
<p><b>Les chutes (de plain-pied et de hauteur):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etat du sol, ordre, propreté...</li> <li>• Entretien des vitres, lustres, états des escabeaux...</li> </ul> <p><b>Les accidents (brûlures, coupures, piqûres...)</b></p> <p><b>Les accidents sur le chemin du travail</b></p>	
<p><b>Les procédures en cas de situations dangereuses et d'accidents :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour avertir le service (assistante sociale...) et faire le suivi</li> <li>• Claires, connues et appliquées</li> </ul> <p><b>Les discussions autour des accidents du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systématiques, complètes, utiles</li> </ul> <p><b>Les premiers soins:</b> boîtes de secours à disposition, connaissance des premiers soins à donner</p>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	  

## 7. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE

	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p><b>Les risques électriques</b></p> <p>Information sur les risques</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le matériel électrique (fils, câbles, rallonges, prises de terre...)</li><li>• Les appareils électriques, connexions, mise à la terre, entretien...</li></ul>		
<p><b>Le risque incendie et explosions</b></p> <p>Information sur les risques</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les matières inflammables ou explosives: papiers, cartons, bonbonnes de gaz, bidon d'essence...</li><li>• Les sources d'inflammation: flamme nue (cigarettes, bougies...), sources de chaleur (chauffage d'appoint...) ou d'étincelles (appareils électriques...)</li></ul> <p>Les moyens de lutte: extincteurs</p> <p>Vérification des conditions avant travail</p> <p>Les consignes en cas d'incendie: claires et connues</p> <p>La signalisation: numéro d'appel des secours connus (100 et 112)</p>		
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>		  

<b>8. LES RISQUES PHYSIQUES ET CHIMIQUES</b>	
<b>A discuter</b>	<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b>
<p>L'éclairage : suffisant</p> <p>Le bruit : pas trop de bruit</p> <p>La température : adéquate</p>	
<p>La formation sur les risques chimiques et biologiques</p> <p>La non utilisation de produits d'entretien toxiques, corrosifs, inflammables...</p> <p>L'étiquetage: récipients adéquats et bien étiquetés</p> <p>Les EPI: gants, masques, tabliers...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adéquats, disponibles et utilisés</li> </ul> <p>Le renouvellement de l'air: suffisant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'air est frais, agréable à respirer, sans odeurs</li> </ul> <p>Les déchets dangereux (ex : seringues usagées...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évacuation par autrui</li> </ul> <p>L'hygiène</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de parasites (rats, poux, cafards,...)</li> <li>• Pas de champignons ou moisissures</li> </ul> <p>Le personnel à risque aggravé; femmes enceintes ou allaitantes,...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance de la santé</li> <li>• Adaptation des tâches</li> </ul> <p>Les vaccinations en ordre</p>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
  	

## 9. LE CONTENU DU TRAVAIL

Qui peut faire quoi de concret et quand?

### A discuter

#### Les décisions

- Elles ne sont pas trop difficiles à prendre
- Les informations sont disponibles

#### Les responsabilités

- Chacune connaît les siennes et les apprécie
- Ni trop lourdes, ni trop légères

#### Le travail diversifié

#### Les compétences

- Le travail de chacune correspond à sa fonction et à ses compétences professionnelles
- Il permet d'utiliser et de développer ces compétences

#### Les informations et la formation


- De tous (jeunes, intérimaires, plus anciennes)
- Spécifiques au travail de chacune
- Sur les procédures, les risques et la prévention
- A l'embauche et de façon périodique

#### La charge émotionnelle: pas trop lourde

- Environnement (état de santé du bénéficiaire)...




Aspects à étudier plus en détails:



<b>10. LES BÉNÉFICIAIRES</b>	<b>Qui peut faire quoi de concret et quand?</b>
<p style="text-align: center;"><b>A discuter</b></p> <p><b>L'information des bénéficiaires:</b> (brochure, annexe au contrat...)</p> <p>Le rôle et les tâches des prestataires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clairs et connus</li> <li>• La distinction entre tâches autorisées et non autorisées est connue</li> </ul> <p><b>Les conditions de réalisations des tâches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claires, connus et respectées</li> <li>• Matériel devant être mis à la disposition par le bénéficiaire</li> </ul> <p><b>Les recommandations et conseils à l'attention du bénéficiaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Isoler les animaux, politesse, respect du travail...</li> </ul> <p><b>Les mesures prises par le service en cas de non respect</b></p> <p><b>Les conditions de travail chez les bénéficiaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation des contraintes et difficultés des bénéficiaires (état de santé, hygiène, matériel de travail...) par l'assistante sociale (check-list)</li> <li>• Discussion entre l'assistante sociale et la ou les prestataires en charge du bénéficiaire</li> <li>• Information du bénéficiaire sur les mesures et aménagements qu'il doit réaliser</li> <li>• Suivi des actions réalisées par le bénéficiaire</li> </ul> <p><b>L'équipement et les commodités chez les bénéficiaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eau et électricité</li> <li>• Matériel (seaux, brosses, aspirateurs...)</li> <li>• Produits d'entretien</li> <li>• Produits alimentaires</li> <li>• Toilettes utilisables et hygiéniques</li> </ul> <p><b>Les attitudes et comportements des bénéficiaires et ou de l'entourage (stress, harcèlement, violence, discrimination...)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures existant et sont appliquées lors de la survenue d'un problème, pour en avertir le service, pour son suivi...</li> <li>• Structures et procédures d'accueil</li> <li>• Actions préventives chez les bénéficiaires</li> </ul> <p><b>Les fumeurs: respect des accords entre bénéficiaires et prestataires</b></p>	
<p><b>Aspects à étudier plus en détails:</b></p>	



## 11. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

	A discuter	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p>Les évolutions de carrière</p> <p>Les évaluations</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chacune sait comment son travail est évalué</li><li>• Quand et comment elle est contrôlée</li><li>• Elle en connaît les critères et les conséquences</li><li>• Chacune est informée des résultats de son évaluation</li><li>• Le travail de chacune est suffisamment apprécié</li></ul> <p>Les discriminations de la part du service: aucune</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ni en fonction de l'âge, du sexe, de la religion ou des origines</li></ul> <p>L'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stable</li><li>• Confiance en les missions et en l'avenir du service</li><li>• Traitement satisfaisant des problèmes de remplacement des absents</li></ul> <p>Les salaires</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Correspondent aux compétences et au travail réalisé</li></ul> <p>Le conseil d'entreprise et le CPPT: connus et satisfaisants</p> <p>Les problèmes psychosociaux</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Insatisfaction, stress, harcèlement</li><li>• Structures et procédures d'accueil existantes, connues et efficaces</li><li>• Informations données au personnel</li><li>• Actions préventives menées</li></ul> <p>Les conditions de vie dans le service</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Permettent un développement personnel et professionnel</li><li>• Sont compatibles avec la vie privée (famille...)</li><li>• Tous les prestataires sont globalement satisfaits</li></ul>		
<p>Aspects à étudier plus en détails:</p>		  

## BILAN FINAL

Reportez ici les appréciations générales des rubriques  
en coloriant la case en vert 😊, en jaune 😐 ou en rouge ☹️.

### Situation de travail:

1. L'organisation du travail	😊	😐	☹️
2. Les contraintes de temps	😊	😐	☹️
3. Les relations de travail	😊	😐	☹️
4. Les positions de travail	😊	😐	☹️
5. Les efforts et les manutentions	😊	😐	☹️
6. Les accidents de travail	😊	😐	☹️
7. Les risques électriques et d'incendie	😊	😐	☹️
8. Les risques physiques et chimiques	😊	😐	☹️
9. Le contenu du travail	😊	😐	☹️
10. Les bénéficiaires	😊	😐	☹️
11. L'environnement psychosocial	😊	😐	☹️











SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
rue Ernest Blerot 1 - 1070 Bruxelles  
[www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)