

Entreprise de moins de 250 salarié.e.s

OBJECTIF REPRISE

ORGANISER ET RÉALISER UN RETOUR D'EXPÉRIENCE

L'accompagnement de l'Aract Bretagne

Pour dégager des enseignements qui pourraient conduire à des pistes d'amélioration des conditions de travail, une **association d'aide à domicile et d'accompagnement des familles** a souhaité réaliser un retour d'expérience sur les périodes de confinement et de reprise.

Pour cette association, le **dispositif Objectif Reprise** a représenté l'opportunité de réaliser une analyse collective du travail, de son organisation et de son vécu, que ce soit pendant le confinement et au moment de la reprise.

Ces périodes de confinement et de reprise ont en effet suscité de l'inquiétude face au risque Covid-19 et parfois de l'incompréhension liée aux répercussions différentes de la crise sanitaire selon l'emploi et les situations personnelles. Cependant, cette mise à l'épreuve de l'association et de son personnel a aussi révélé des capacités d'adaptation, de réactivité et d'engagement à valoriser pour mieux travailler demain.

Point de contexte

Trois éléments sont à prendre en compte au préalable :

1. une **activité profondément bouleversée** en volume et en conditions de réalisation ;
2. des possibilités d'**aménagement** des espaces et des environnements de **travail limités** (prestations chez des particuliers) ;
3. la **préoccupation de continuité de service** auprès des bénéficiaires largement **partagée** par l'ensemble du personnel.



Démarche

L'Aract Bretagne a accompagné cette association en **organisant et animant les temps d'échanges**.



Quatre registres mis en lumière

1 La prévention des risques professionnels

Principaux enseignements

- La **réactivité pour mettre à disposition des équipements de protection individuelle** et pour **sensibiliser les bénéficiaires** à la prévention des risques des intervenantes a été appréciée.
- Les **marges de manœuvre accordées aux intervenantes et le soutien hiérarchique en réaction à des aléas** ou des situations problématiques ont été favorables à la prévention des risques professionnels.
- Un **malaise s'est fait ressentir** parmi le personnel administratif qui a planifié des interventions alors que le **risque encouru** sur le terrain lui apparaissait sous-évalué.

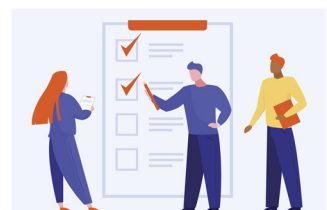


Perspectives envisagées

Les enseignements soulignent l'importance de la prise en compte des risques professionnels dans leur ensemble dont le risque Covid, lors de la définition d'une prestation chez un bénéficiaire. Pour cela, il apparaît utile de faire ou refaire du lien entre le document unique d'évaluation des risques et les points de vigilance à avoir lors de la définition des prestations chez un bénéficiaire.

2 Le contenu du travail

Principaux enseignements



- Le **contenu du travail de toutes les fonctions a été affecté**. Pour le personnel d'intervention, l'application des mesures de prévention dans l'environnement habituel du travail a compliqué la réalisation des missions.
- Pour le personnel administratif, la **mise en place du télétravail s'est faite en urgence** et a profondément modifié l'environnement, le contenu et les conditions de réalisation du travail. Les processus habituels de décision, de traitement et d'informations fondés sur la réactivité et la présence simultanée au bureau se sont avérés moins opérationnels, générant une **charge de travail sensiblement plus lourde** pour certaines. Il en résulte des appréciations clivantes sur le télétravail.

Perspectives envisagées

Le télétravail doit-il être envisagé comme une alternative ponctuelle pour permettre la continuité d'activité dans des circonstances « exceptionnelles » externes ? Ou doit-il être une possibilité régulière ou ponctuelle inscrite dans l'organisation du travail ? La seconde éventualité soulève l'intérêt d'engager une réflexion spécifique sur l'organisation du télétravail dans la durée.

3 Le management du travail

Principaux enseignements

- Les **réunions d'équipes sont des temps importants** de coordination entre les intervenantes chez un bénéficiaire pour adapter les activités en fonction de l'évolution de sa situation. Or, ces réunions d'équipe ont d'abord été interrompues, puis reformatées pour respecter la distanciation physique. Les intervenantes ont pu joindre par téléphone directement les responsables de secteurs et les assistantes, ce qui n'était pas le cas auparavant. Cette **réactivité a été appréciée**.
- Cependant, certaines relations par téléphone se sont systématisées entre personnel d'intervention et personnel de bureau, au détriment de **contacts directs devenus plus rares**, notamment au sein du service d'aide à domicile.



Les perspectives envisagées

Deux points d'attention sont à avoir, plus particulièrement au niveau du service d'aide à domicile :

- préserver une pratique de contact informel entre personnel administratif et aides à domicile
- repenser les réunions collectives : si elles sont considérées comme essentielles, leur organisation en demi groupe pose la question de leur composition et celle du temps conséquent consacré à l'organisation et l'animation par les responsables de secteur.

4 L'usage des outils numériques

Principaux enseignements

La période d'adaptation du travail et de son organisation a conduit à :

- la mise à disposition de téléphones portables pour le personnel administratif pour télétravailler et garder le contact avec les intervenantes ;
- des relations entre intervenantes essentiellement par téléphone ;
- la nécessité de définir et de recourir à de nouveaux circuits de mise en contact entre intervenantes et responsables de secteur qui nécessitent de maîtriser de nouvelles fonctionnalités des téléphones ;
- l'apprentissage sur le tas de l'utilisation des applications de visioconférence et d'autres outils numériques jusqu'alors peu ou pas mobilisés.



Les perspectives envisagées

L'usage du numérique qui s'est imposé à tout le personnel suscite des interrogations de certaines personnes sur leur **capacité à maîtriser ces nouveaux outils** et sur le temps à y consacrer. Il est important de veiller à **éviter toute « fracture numérique »** en favorisant les échanges de pratiques, les démonstrations, les modes d'emploi simplifiés pour l'usage des nouveaux outils. Par ailleurs, des questions sont soulevées, notamment au sein du service d'accompagnement des familles, sur les éventuels risques associés au développement d'échanges d'informations concernant des situations individuelles de bénéficiaires via ces outils numériques. Une **réflexion est à engager concernant les types et les modalités d'échanges d'information** écrites au sein du service famille.

Pour aller plus loin

www.anact.fr/objectifreprise
bretagne.aract.fr/

Objectif Reprise est un dispositif du ministère du Travail, porté par le réseau Anact-Aract et les Di(r)ecte, et financé par le Fonds Social Européen.

L'Aract Bretagne vous accompagne

Le Sirius
227 rue de Châteaugiron
35 000 Rennes
Tél. : 02 23 44 01 44
E-mail : contact-aract-bretagne@anact.fr

