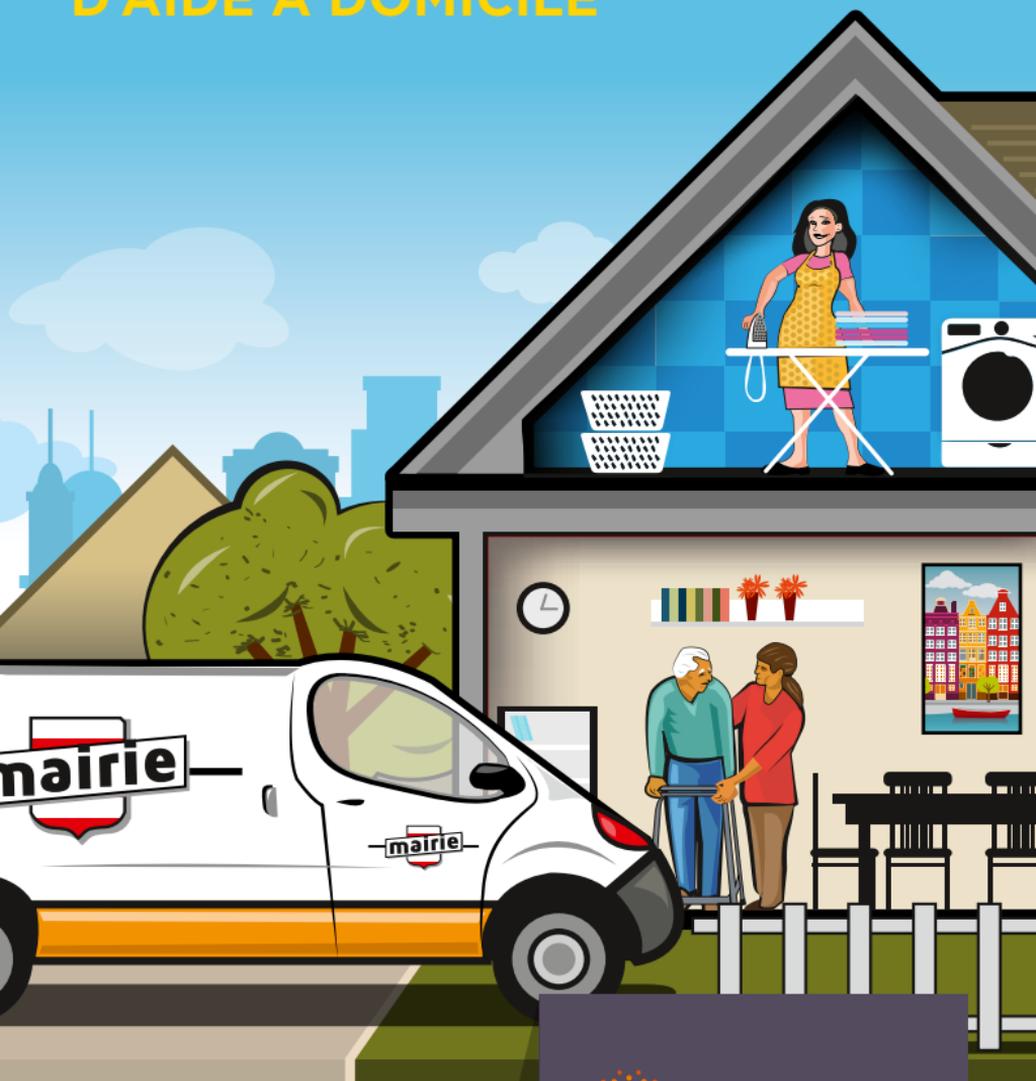


Livret métier

# LES SERVICES D'AIDE À DOMICILE



**sofaxis**

L'EXPERT EN ASSURANCE  
DU MONDE TERRITORIAL

# SOMMAIRE

## L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Qui et qu'est-ce qui détermine vos missions et leurs conditions de réalisation ? .....	4
Les missions de chacun .....	5
Comment parvenir aux bonnes conditions de travail et assurer le service ? .....	6

## LES DIFFÉRENTS RISQUES

Risques routiers .....	10
Risques chimiques.....	12
Risques liés à l'activité physique .....	15
Risques de chutes .....	18
Risques d'agression.....	20
Risques liés aux animaux.....	21
Risques infectieux.....	22
Risques de brûlure/coupure.....	23
Risques d'incendie.....	24

<b>EN CAS D'ACCIDENT</b> .....	<b>25</b>
--------------------------------	-----------

# POURQUOI CE LIVRET ?

**Vous êtes agent d'un service d'aide à domicile. Vous avez en charge l'entretien du logement ou celui du linge, vous apportez de l'aide à la préparation et à la prise des repas, au lever ou au coucher, à l'habillage, à la toilette, ou encore de l'aide à la garde d'enfants à domicile, aux démarches administratives, etc.**

Les missions que vous pouvez exercer ont pour objectif de faciliter la vie quotidienne à domicile des personnes aidées, âgées, retraitées et/ou des personnes handicapées.

Votre travail est donc d'assurer une présence et un accompagnement dans les tâches essentielles de la vie courante des personnes aidées.

Ce livret répertorie les principaux risques auxquels vous pouvez être exposé(e) au quotidien dans votre vie professionnelle.

Il vous livre conseils et bonnes pratiques pour les éviter.

# QUI ET QU'EST CE QUI DÉTERMINE VOS MISSIONS ET LEURS CONDITIONS DE RÉALISATION ?

## UN BÉNÉFICIAIRE ET SA DEMANDE

**Pour qui** : une personne âgée, un enfant, une personne en situation de handicap...

**Pour quoi** : des soins, du ménage, de l'aide ou du soutien...

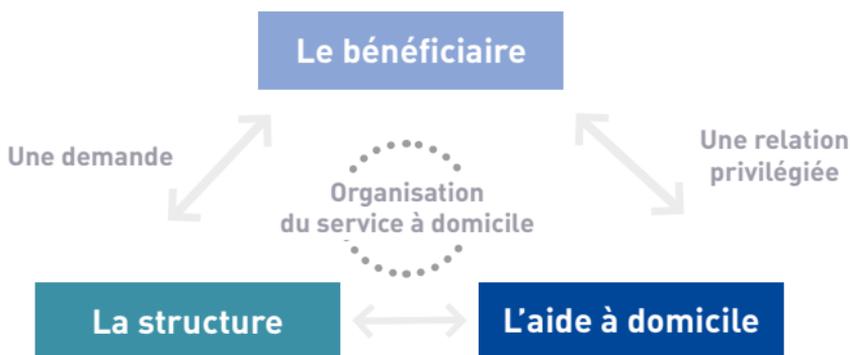
## UNE STRUCTURE ET SON ORGANISATION

**Où** : un secteur géographique donné.

**Comment** : organisation du travail, horaire, fiches de poste, matériels fournis ou non, réunion d'équipe, encadrement...

## UN INTERVENANT ET SES CARACTÉRISTIQUES

**Quelle aide à domicile** : genre, âge, expérience professionnelle antérieure...



## LE BÉNÉFICIAIRE :

- être disponible lors de la venue de l'aide à domicile,
- fournir à l'aide à domicile un environnement de travail répondant aux exigences du service demandé.

## LA STRUCTURE :

- garantir à l'utilisateur la qualité de service demandé,
- s'assurer de la disponibilité des aides à domicile, gestion des calendriers et des plannings entre les aides à domicile et les bénéficiaires,
- veiller aux bonnes conditions de travail des aides à domicile.

## L'AIDE À DOMICILE :

- répondre aux attentes des bénéficiaires,
- réaliser la prestation demandée.

# COMMENT PARVENIR AUX BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL ET ASSURER LE SERVICE ?

## CONSEILS POUR UNE BONNE ORGANISATION

### Je suis aide à domicile :

*Je fais remonter les informations du terrain vers ma structure par le biais d'outils mis à disposition tels que : un carnet de liaison (ex : ajout d'une tâche avec un retard impactant la suite de l'organisation) ; un registre d'observations...*

#### 1 Donner une visibilité à la structure sur les difficultés rencontrées sur le terrain

- Je tiens à jour un outil fourni par la structure permettant de tenir informés mes collègues sur les bénéficiaires que je suis.

#### 2 Partager l'information

- Je dispose d'un suivi des demandes du bénéficiaire.
- Je transmets les informations nécessaires sur chaque bénéficiaire à mes collègues pour qu'ils ne se sentent pas démunis lors de mes absences.
- Je privilégie les échanges avec mon encadrement de proximité.

#### 3 Prévenir une meilleure planification et orientation des demandes réelles des bénéficiaires

- Je facilite les échanges avec mes collègues lors des réunions collectives d'information organisées par la structure.

## 4 Partager les pratiques

- J'anticipe et prends en compte les aléas récurrents liés à chaque situation et pouvant perturber l'organisation (ex : trafic routier difficile le matin, temps de ménage, temps de route entre deux domiciles, abus des bénéficiaires...).

### Je suis la structure :

*Je dois, au travers l'organisation du travail, permettre et favoriser la mise en place d'une dynamique (réunions de travail, et/ou d'information, cahier de coordination.)*

## 1 Garantir la qualité des services et la qualité de vie au travail

- J'assure le service et sa qualité au bénéficiaire.
- J'identifie et préviens les risques professionnels (ex : risques psychosociaux).
- Je dois déployer et favoriser les échanges entre la structure et les bénéficiaires.

## 2 Informer le bénéficiaire

- Je sensibilise les bénéficiaires sur les contraintes liées à la réalisation des tâches de travail demandées et les risques pour la santé des aides à domicile (ex : un espace réservé pour le matériel nécessaire aux aides à domicile).

# COMMENT PARVENIR AUX BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL ET ASSURER LE SERVICE ?

## CONSEILS TECHNIQUES

### Je suis aide à domicile :

Je suis vigilant(e) sur le matériel fourni par la structure, si je constate une usure, je fais une demande pour avoir un nouvel équipement.

### Je suis la structure :

Je mets à disposition des moyens adaptés afin de répondre aux exigences des demandes énoncées :

#### 1 Apporter les formations nécessaires telles que :

- je gère une personne âgée ;
- je gère une personne en situation de handicap ;
- je suis capable de gérer une situation difficile.

#### 2 Fournir l'équipement adapté :

- **J'utilise le matériel fourni par la collectivité :** j'intègre les agents dans le choix du matériel et des équipements individuels de protection ;
- **J'utilise le matériel fourni par les bénéficiaires :** je m'assure que les bénéficiaires et les agents se concertent en amont pour permettre la bonne réalisation du travail sans difficulté (ex : fer à repasser basse pression ≠ fer à vapeur haute pression).

### 3 Optimiser les déplacements :

- **Je mets à disposition un véhicule de service, de fonction :**  
en tant qu'employeur je dois évaluer le moyen de déplacement le plus économique (en prenant en compte tous les facteurs : assurance, indemnisation des frais kilométriques, impact du risque routier, entretien...)
- **Si je privilégie le véhicule personnel de l'agent ou les transports en commun :** je mets en place des indicateurs de suivi de l'entretien. Je mets également à disposition des cartes routières, GPS, kit mains libres, oreillettes Bluetooth afin de faciliter les trajets et contribuer au respect des plannings.

# RISQUES ROUTIERS

**Un agent sur deux travaillant au domicile d'un usager habite à moins de 5 km de l'usager\*. Or, vous pouvez être amené(e) à effectuer de nombreux déplacements du domicile d'un bénéficiaire à celui d'un autre.** *\*étude INSEE, juillet 2013.*

**Au cours de vos déplacements professionnels, il est important de prendre quelques facteurs en compte :**

- temps passé chez l'usager ;
- distance et temps entre deux rendez-vous ;
- nombre de rendez-vous dans la journée ;
- véhicule utilisé dans le cadre du service.

**Pour faciliter votre organisation, il est primordial de :**

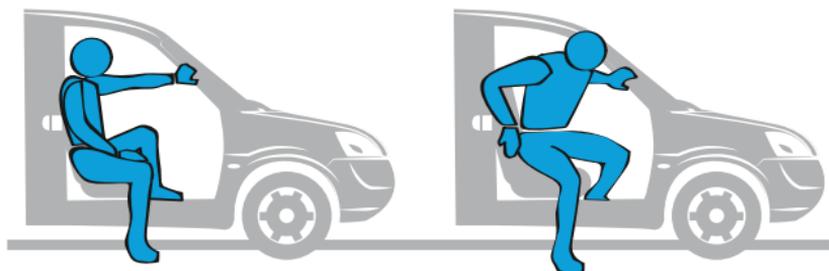
- disposer d'un planning à la journée des rendez-vous à réaliser ;
- aménager au besoin vos temps et modes de déplacement pour conserver une marge de 10-15 minutes entre deux rendez-vous ;
- prendre en compte les conditions de circulation en fonction de votre localisation géographique (campagne, ville, montagne) en augmentant le temps de trajet théorique.

Il est également préconisé de disposer d'un véhicule aménagé pour transporter tout le matériel dont vous avez besoin (produits et matériels d'entretien, produits de soins, etc.).

Ce véhicule devra également être adapté au transport réfrigéré dans le cadre de l'acheminement de repas à domicile.

## Bonnes pratiques pour sortir de votre véhicule et préserver votre santé sur la durée :

- je saisis le montant à la main,
- j'incline le tronc vers l'avant,
- je garde le dos bien droit,
- je bascule le poids du corps sur la jambe appuyée au sol,
- je m'équilibre en m'aidant des appuie-main et pied.



# RISQUES CHIMIQUES

**Dans le cadre de vos activités d'aide et d'entretien du logement, vous êtes amené(e) à utiliser des « produits dangereux » : détartrant, désodorisant, nettoyant...**

Au contact de ces produits, vous pouvez donc être exposé(e) à des produits irritants, corrosifs ou encore inflammables.

Ces produits, dits « ménagers » ou « d'entretien » peuvent avoir des effets néfastes sur votre santé physique.

Il convient également d'être particulièrement vigilant concernant les produits utilisés dans le cadre de l'entretien « technique » que vous pouvez être amené(e) à réaliser au domicile d'un usager. Lors des activités de plomberie, de peinture, de pose d'un revêtement au sol..., vous utilisez de nombreux produits dangereux, inflammables, nocifs ou encore irritants.

## QUELQUES EFFETS

### Contact avec les yeux

- conjonctivites
- brûlures
- irritations

### Inhalation

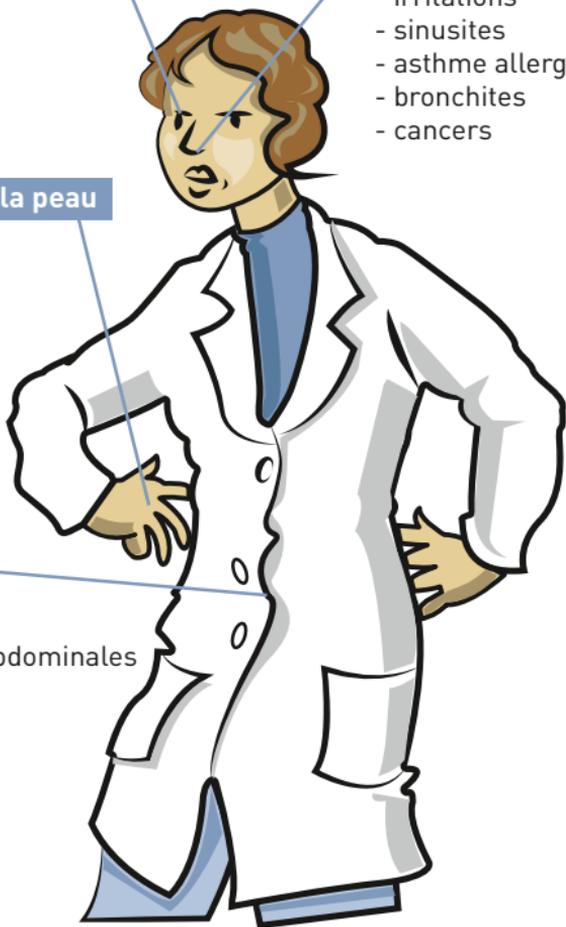
- irritations
- sinusites
- asthme allergique
- bronchites
- cancers

### Contact avec la peau

- irritations
- allergies
- plaies
- brûlures
- cancers

### Ingestion

- irritations
- douleurs abdominales
- brûlures
- cancers



# RISQUES CHIMIQUES

## COMMENT VOUS PROTÉGER

- > **Limitez l'utilisation de produits dangereux.**
- > **Munissez-vous d'équipements de protection individuelle** adaptés à l'activité : lunettes, gants, vêtements, sabots...
- > **Identifiez les dangers** : pour prévenir tout risque, apprenez à reconnaître les symboles de danger inscrits sur l'étiquette.



Ces produits empoisonnent rapidement même à faible dose.



Ces produits attaquent ou détruisent les métaux et ils rongent la peau et/ou les yeux.



Ces produits empoisonnent et sont irritants. Ils peuvent provoquer des allergies cutanées, une somnolence ou des vertiges.



Ces produits sont cancérigènes, mutagènes et toxiques pour la reproduction. Ils peuvent modifier le fonctionnement de certains organes, entraîner des effets graves sur les poumons et provoquer des allergies respiratoires.



Ces produits peuvent provoquer ou aggraver un incendie.



Ces produits peuvent exploser.



Ces produits sont des gaz sous pression. Ils peuvent exploser et être responsables de brûlures et blessures cryogéniques.



Ces produits peuvent s'enflammer.



Ces produits provoquent des effets néfastes sur les organismes en milieu aquatique.

# RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

**La manutention manuelle, les positions de travail contraignantes ou encore les efforts prolongés font partie intégrante de votre activité courante : porter un enfant, déplacer un meuble, attraper un objet un peu trop haut...**

Ces gestes quotidiens vous exposent à des risques et à de nombreuses contraintes physiques. Ces dernières peuvent provoquer des douleurs, de la fatigue, un lumbago, ou encore des chutes et autres accidents ou maladies.

Plusieurs types de facteurs peuvent être à l'origine des risques liés à la manutention manuelle :

## Le poste de travail :

- espace de travail exigü ou non adapté,
- répétition des mêmes gestes,
- efforts importants,
- variations de température,
- postures contraignantes (bras au-dessus des épaules, penché(e) ou accroupi(e)...),
- exposition aux vibrations (conduite d'engins, outils vibrants).

## L'organisation du travail :

- délais de réalisation trop courts,
- tâches monotones et dépourvues d'intérêt,
- absence de marge de manœuvre,
- récupération insuffisante ou absence de pauses,
- niveau de compétence ou de formation insuffisant pour réaliser la tâche.

# RISQUES LIÉS À L'ACTIVITÉ PHYSIQUE

## Les facteurs individuels :

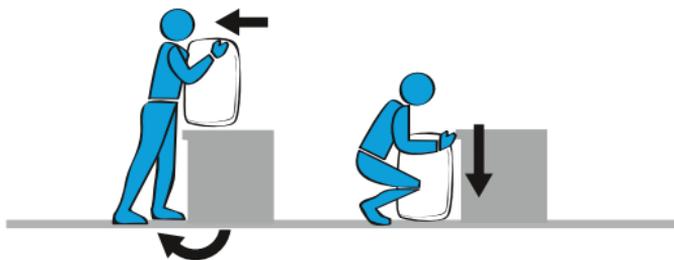
- caractéristiques génétiques,
- antécédents médicaux,
- habileté motrice,
- âge,
- expérience professionnelle.

VOICI QUELQUES POSTURES À ADOPTER DANS VOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES :

## Poser une charge lourde au sol

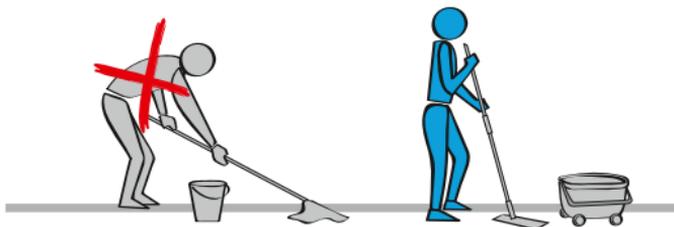
- je me rapproche au plus près de la charge,
- j'écarte légèrement les jambes,
- je plie les jambes,
- je maintiens la colonne vertébrale droite.

En fonction de la charge, je peux effectuer un arrêt intermédiaire sur la cuisse.



## Réaliser des tâches d'entretien des locaux

- je rapproche le balai, serpillère ou aspirateur, proche de mon buste,
- je fléchis les jambes lorsque je suis amené(e) à aller loin devant, mes appuis sont écartés et décalés avec le dos droit.



## Donner à manger à un enfant

- je réalise le service et l'accompagnement au repas à hauteur de l'enfant,
- je me positionne à hauteur de l'enfant en utilisant un tabouret à roulettes,
- je garde le dos bien droit,
- je positionne l'assiette de l'enfant devant moi pour l'aider à couper sa viande.



# RISQUES DE CHUTES

## **L'intervention au domicile des usagers ou dans l'environnement proche peut être source de nombreuses chutes :**

- dans des escaliers,
- de plain-pied en trébuchant à cause d'éléments divers sur le sol (câbles électriques, meubles),
- de plain-pied sur sol glissant, pour cause naturelle (pluie, verglas), ou dues au nettoyage des sols au domicile,
- dites de hauteur (escabeau, marchepied ou « moyen de fortune »).

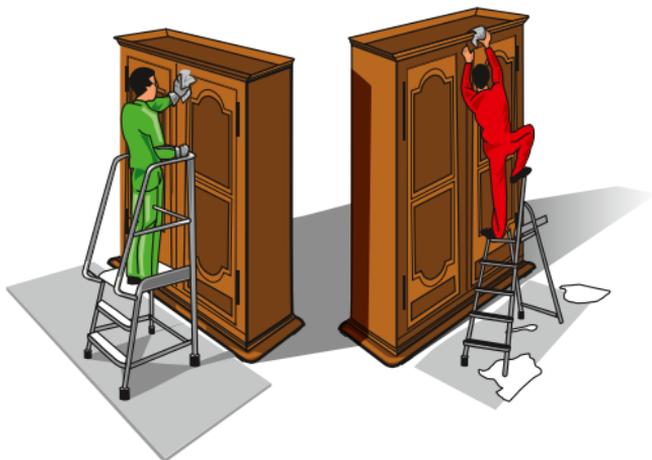
Pour se prémunir de ce genre d'accident, il est important de rester vigilant(e) lors de vos déplacements pédestres sur les parkings, trottoirs qui peuvent être abîmés et présenter de nombreuses aspérités.

Au domicile des usagers, il convient de porter des chaussures de sécurité « anti-dérapantes » pour éviter les glissades et veiller au rangement des espaces de circulation pour éviter les chutes.

Concernant les accès aux points hauts comme les dessus de meubles, il est inévitable d'utiliser un équipement du type escabeau ou échelle.

## Précautions à prendre :

- utilisez le matériel fourni par votre employeur,
- faites vérifier périodiquement le matériel,
- pour le nettoyage des vitres, il est préconisé l'emploi de manches télescopiques pour garder les deux pieds au contact du sol.



### À FAIRE



- Escabeau non endommagé
- La bonne hauteur pour travailler : vous n'avez pas à vous étirer
- Une bonne prise
- Travaillez devant vous
- Chaussures sans talon
- Marches propres
- Quatre pieds antidérapants
- Surface d'appui solide et plate



### À NE PAS FAIRE

- Danger en hauteur
- La mauvaise hauteur pour travailler : vous devez vous étirer
- Pas de prise sur l'escabeau
- Utilisez la barre supérieure comme marche
- Pantoufles
- Outils risquant de tomber
- Travaillez sur le côté
- Marches glissantes
- Sol meuble et non plat
- Pas de plaque d'appui plate
- Montants endommagés
- Pied antidérapant absent

# RISQUES D'AGRESSION

**Au contact quasi permanent avec les personnes aidées ou leur entourage, vous pouvez subir des agressions verbales ou des comportements et/ou des paroles déplacés, voire des agressions physiques.**

En prévention de ces situations, il est primordial de prendre du temps avec la personne aidée pour mettre en place un climat serein ainsi que de respecter au mieux ses habitudes de vie.

En cas d'agression, et au moyen, par exemple, d'**un carnet de liaison** mis en place par votre employeur, il vous faut informer votre hiérarchie de la situation d'agression.



# RISQUES LIÉS AUX ANIMAUX

Ils peuvent se caractériser par des griffures, morsures, irritations, maladies infectieuses ou encore des allergies :

- **contact avec animaux domestiques (chien, chat, oiseau, rongeur...), état du logement insalubre (rat, blatte, puce, pou).**

Le risque de morsures/griffures par des animaux peut être considéré comme une agression physique. Il doit donc être géré aussi sérieusement que d'autres risques.

S'il peut être difficile de prévenir ce risque, quelques actions de prévention peuvent cependant être prises :

- **demandez à la personne aidée de renfermer son animal domestique dans une pièce spécifique ou vous n'aurez pas besoin d'accéder,**
- **prévoyez une trousse de premiers secours dans le véhicule de service.**



# RISQUES INFECTIEUX

**Exposition au sang, contact avec la personne aidée malade, contact avec des maladies infantiles, animaux, déchets, linges souillés. Il existe de nombreuses situations à risques infectieux dans votre activité au domicile d'un bénéficiaire.**

Il est donc primordial pour vous de pouvoir répondre à ces questions :

- connaissez-vous les risques infectieux et les voies de propagation des agents bactériologiques ?
- connaissez-vous les règles élémentaires d'hygiène au travail ?

## COMMENT PUIS-JE ME PROTÉGER ?

- **utilisez des gants jetables** au domicile de l'usager,
- **désinfectez-vous les mains** au moyen d'un gel hydro-alcoolique avant de reprendre le volant de votre véhicule de service.



# RISQUES DE BRÛLURE/COUPURE

**Pour l'aide à la préparation des repas, vous êtes en contact avec des liquides et aliments chauds.**

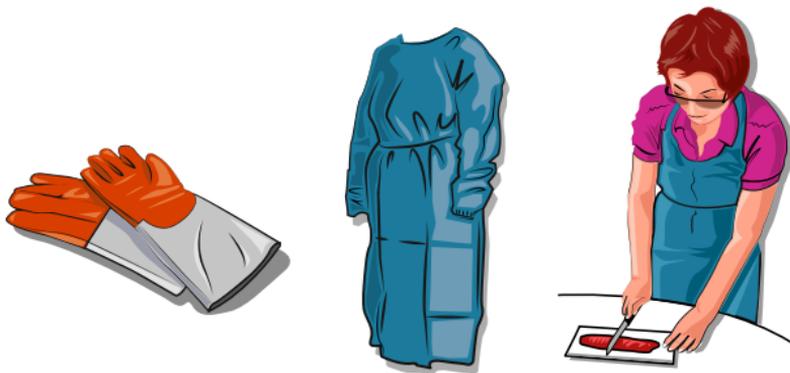
**Ces brûlures peuvent se caractériser au niveau de la peau, des yeux ou des voies respiratoires.**

Pour préparer les repas, vous utilisez du matériel coupant/tranchant qui peut occasionner des coupures, piqûres, plaies, voire des infections.

## COMMENT PRÉVENIR CES RISQUES ?

- **utilisez des gants anti-chaueur ;**
- **portez une blouse de protection ;**
- **restez attentif(ve) pendant que vous manipulez des couteaux.**

Il est également important que vous soyez à jour de vos vaccinations contre le tétanos notamment.



# RISQUES D'INCENDIE

## **Un départ de feu ou une explosion peuvent être occasionnés par :**

- une fuite de gaz,
- l'utilisation de produits inflammables,
- un chauffage ou chauffe-eau défectueux,
- l'utilisation d'appareils électroménagers défectueux,
- l'état général du domicile (prises défectueuses, fils dénudés, installation électrique non conforme...).

En cas de constatation de matériel défectueux ou de doute quant à la conformité des installations électriques du bénéficiaire, vous devez le signaler le plus rapidement possible à votre responsable hiérarchique.

De manière préventive et dans le respect de la réglementation imposée par le code de l'Urbanisme, la collectivité pourra s'assurer que le bénéficiaire a installé au moins un détecteur de fumée à son domicile.

# EN CAS D'ACCIDENT

## 1 Protégez la victime

> évitez une aggravation de la situation

## 2 Alertez les secours

> malaise, perte de conscience : SAMU  
> cas traumatiques : SAPEURS-POMPIERS

## 3 Secourez la victime si vous connaissez les 1<sup>ers</sup> gestes

> Sauveteur Secouriste du Travail

### REMARQUE

**Les trousse de premiers secours à disposition doivent contenir du matériel permettant les premiers gestes en cas d'accident : pansement compressif, gants d'hygiène, couverture de survie, etc. Sauf avis contraire du médecin de prévention, elles ne doivent en aucun cas contenir de médicaments.**

### LES NUMÉROS D'URGENCE :

- > Pompiers..... **18**
- > SAMU..... **15**
- > Police..... **17**
- > Numéro d'urgence européen : **112**
- > Numéro de téléphone du responsable hiérarchique :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--





**Pour bénéficier de conseils en matière de prévention :**  
**Permanence conseil prévention**

- Tél. : 02 48 48 11 63
- Fax : 02 48 48 12 47
- E-mail : [prevention@sofaxis.com](mailto:prevention@sofaxis.com)

**Pour toute commande de supports imprimés :**  
**Service relations clients**

- Tél. : 02 48 48 15 15
- Fax : 02 48 48 15 16
- E-mail : [relations.clients@sofaxis.com](mailto:relations.clients@sofaxis.com)

Retrouvez l'ensemble de nos services  
sur notre site Internet [www.sofaxis.com](http://www.sofaxis.com)