MNT
Être utile est un beau métier
GROUPE VYV

Ville de Gannat
la ville à la campagne !
Centre Communal d'Action Sociale

SANTÉ AU TRAVAIL & DÉMARCHE PARTICIPATIVE 2021

Rencontre locale d'Actualité
31 mars 2022

Prix Santé et mieux être au travail
Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Ville de Gannat
la ville à la campagne !
Centre Communal d'Action Sociale

SANTÉ AU TRAVAIL & DÉMARCHE PARTICIPATIVE 2021

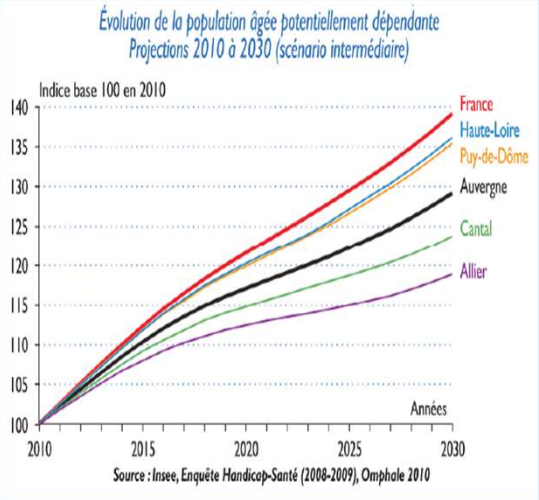
Sommaire

- L'état des lieux en 2018
- Les enjeux de fidélisation et d'attractivité
- Le projet de démarche participative
- Les moyens de mise en place
- Le plan d'action 2019-2020
- La démarche multifactorielle de la QVT
- Retour d'expérience
- Un cercle vertueux ?

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

L'état des lieux du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (2018)

- Fort turn-over (plus de 40%)
- 5 arrêts maladie de longue durée (sur un effectif de 25)
- Manque d'attractivité du métier (image et pénibilité ++)
- Difficultés nationales de recrutement (temps partiel)
- Besoin croissant de personnel face aux enjeux démographiques



Installation d'un cercle vicieux

- Enfermement du service dans la gestion des urgences
- Augmentation des risques RPS et TMS (épuisement psychologique des intervenantes faisant face aux remplacements)
- Détérioration du temps consacré aux formations, réunions et à l'acculturation des nouveaux salariés (transmission des savoirs et des valeurs du service)
- Continuité de service fragilisée
- Retard dans la gestion des carrières
- Cout financier des arrêts de travail
- Arrêt des titularisations
- Absence de visibilité du service face aux départs à la retraite annoncé des agents piliers

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Les enjeux : fidélisation et attractivité

Pour :

- Permettre au service de se projeter vers l'avenir
- Engager une réorganisation en mesure de faire face à la montée des sollicitations des usagers attendues sur la période 2025-2030

Objectif : co-construire un projet de service faisant sens et liant l'ensemble de l'équipe autour de valeurs communes

- Comment attirer les salariés de la génération X, Y et Z dans une filière à forte pénibilité, charge mentale et où la conciliation vie privée – vie professionnelle est difficile ?
- Comment transmettre les valeurs fortes portées par les agents piliers du SAAD ?
- Comment préserver la santé des salariés expérimentés et limiter les risques professionnels ?
- Comment structurer la vie du service pour lui permettre de faire face aux enjeux démographiques à venir ?

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Les besoins pour fidéliser, attirer et construire le SAAD de 2025

- Le nécessaire tutorat
- La prise en compte de la prévention
- La conciliation vie privée – vie professionnelle
- Une réorganisation stabilisant les compétences et assurant la montée en professionnalisation

Les moyens : lancée une démarche QVT associée à un management participatif

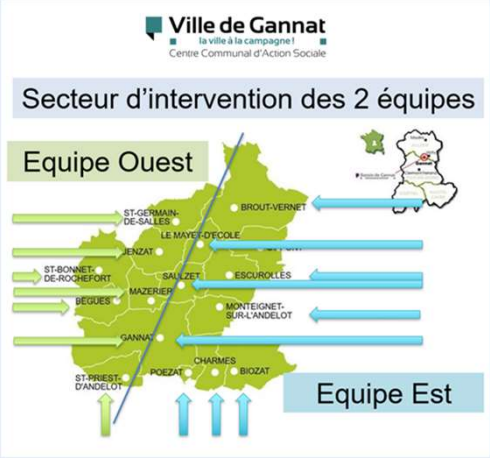
Objectif : ramener le service dans un cercle vertueux sécurisant, professionnalisant, attractif, porteur de valeurs et d'une qualité de service en progression pour les usagers et faisant sens aux professionnels

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Plan d'action et méthodologie (2019-2020)

- 2019 : Mise en place de 5 groupes de travail thématiques (libre d'inscription)
- 2019 : Mise en place d'un plan de formation ambitieux (1240H00)

- 2019 : Mise en place du tutorat des nouveaux salariés
- 2019-2020 : Mutualisation (RH et assistant prévention)
- 2019-2020 : Nouveau management d'équipes
- 2020 : Sectorisation



Ville de Gannat
la ville à la campagne !
Centre Communal d'Action Sociale

Exemple de production du groupe de travail bientraitance

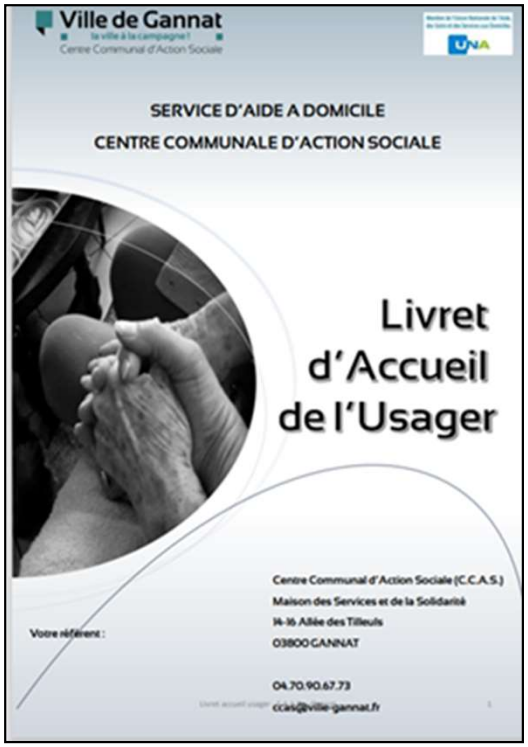
.

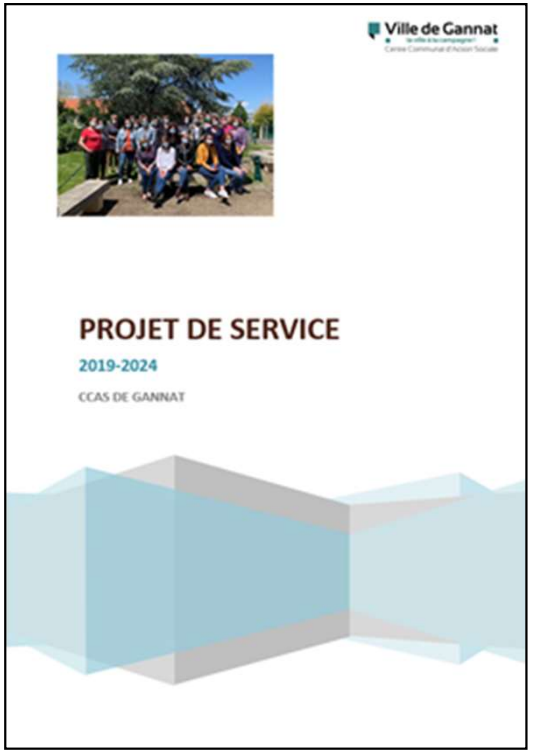
Bientraitance – Qualité de service – Fidéliser – Observation – Suivi – Echange – Continuité de service – Partenariat – Intégration – Participatif - Travail en équipe – Bienveillance - Être moteur – Dynamique de groupe – Réactivité - Ouverture sur l'extérieur (Hors les murs) – Respect - Formation continue/Professionnalisation/VAE – Réactivité - Tutorat-stagiaires – Animations – Innovation – Adaptabilité – Fiabilité – Confiance – Ponctualité – Honnêteté – Disponibilité – Empathie – Ecoute - Stimulation – Patience – Préserver l'autonomie – Diplomatie – Bonne humeur

Ville de Gannat
la ville à la campagne !
Centre Communal d'Action Sociale

Exemple de production des groupes de travail

.

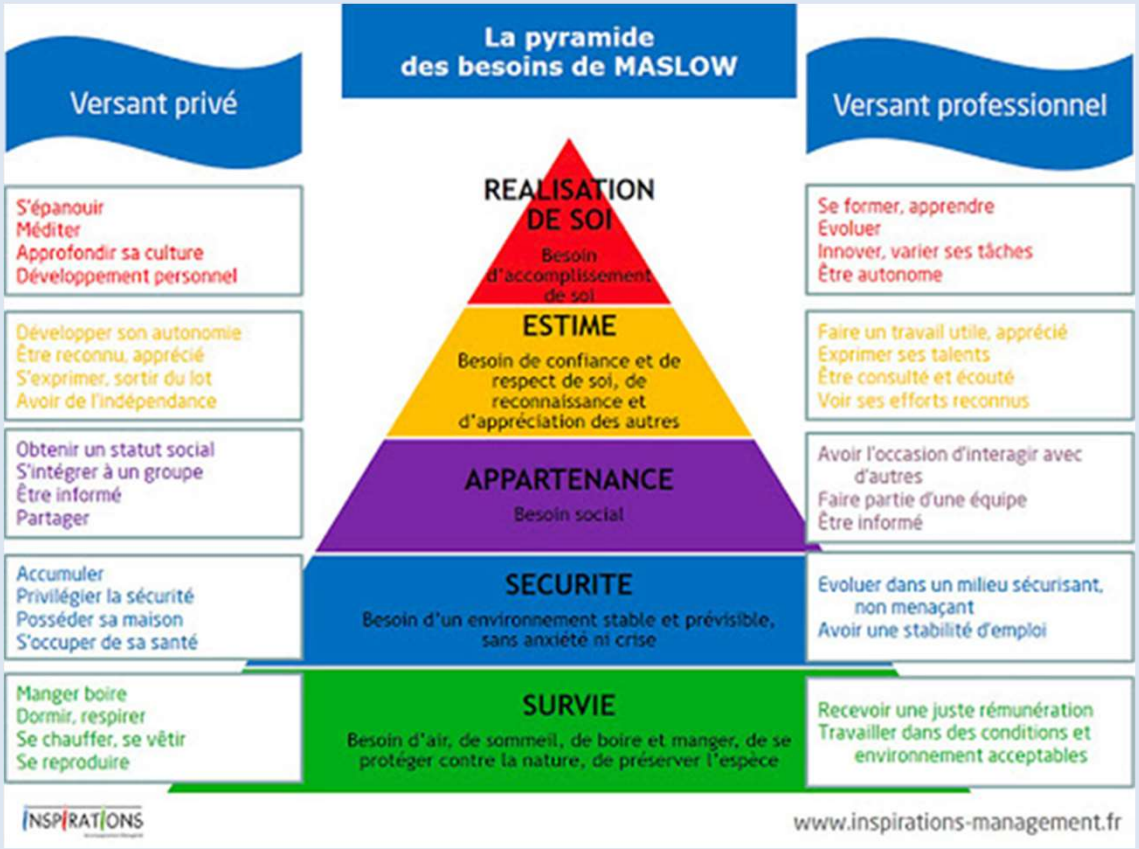




Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Fidéliser par la QVT : une démarche multifactorielle

.



Toutes les propositions des groupes de travail et évolutions du service ont été intégrées dans une réflexion « de type pyramide des besoins de Maslow » permettant à l'organisation de s'inscrire dans un **cercle vertueux** sécurisant, prévenant l'isolement professionnel, porteur de réactivité et d'amélioration de la qualité auprès des usagers.

Ville de Gannat
la ville à la campagne !
Centre Communal d'Action Sociale

Fidéliser par la QVT : illustration 2019-2020

« Survie »

Maintien de salaire pendant les confinements, suppression des contrats vacataires, changement des forfaits tél. permettant appels et SMS illimités (entre intervenantes et avec le bureau pour éviter les sollicitations sur les téléphones personnels et favoriser la subsidiarité et la remontée d'information), intégration dans les plannings de 15 min de parcours pour les déplacements ext à Gannat, adhésion au CNAS dés 6 mois d'ancienneté acquise et extension des droits à congés payés et journées exceptionnelles à tous les salariés…

«Sécurité »

Mutualisation poste RH et assistant de prévention, allongement à 1 an des contrats de travail, reprise des titularisations, mise en place du tutorat, journée de permanence de la MNT au bureau (conseil sur les garanties maintien de salaire), organisation des RDV de vaccination contre la grippe et le Covid, choix d'EPI personnalisé, paiement trimestriel des heures complémentaires, reconduction des APP, formation sur les gestes techniques (partenariat EHPAD), distribution de kit d'urgence Covid, mise en place de plage d'indisponibilité (1/2 journée/semaine), mise en place d'équipe dédiée Covid à domicile sur la base du volontariat, réflexion sur les limites de l'action à domicile et sur le matériel à mettre à disposition par l'usager, transmission d'info régulière de la Direction sur smartphone durant la phase de confinement ou amorçage de projet/animations. Réalisation du DUERP permettant d'inventorier et suivre les actions de prévention des risques conduite par le service...

«Appartenance»

Articles de presse réguliers dans le magazine municipal, publication Facebook récurrente sur les actions menées par les AAD au domicile et sur les projets en cours, réunion mensuelle en équipe, plénière tous les trimestres avec la Direction, challenge photo duos AAD-usagers avec remise de prix, présentation des nouveaux salariés en réunion d'équipe, tutorat et accueil de stagiaires…

« Estime »

Création d'un Caducee, promotion interne (agent ressources, responsable de secteur), accompagnement personnalisé à la VAE, de stagiaires orientés par pôle emploi, participation à des journées découvertes de métiers dans les écoles, revalorisation des primes annuelles et primes mensuelles en cas d'obtention du DEAES, présentation du projet de service par les responsables de secteur en Conseil d'Administration, interview des aides à domicile (gazette des communes)…

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Et en 2021?

.

« Réalisation de soi»

Mise en place d'une ingénierie sociale par l'accompagnement de projets émanant des intervenantes (atelier mémoire, numérique, médiation animale, accompagnement à la fin de vie, réalité virtuelle 3D, soins socio-esthétiques, transport mobilité des seniors vers les lieux de marchés et Clubs associatifs), poursuite d'un plan de formation ambitieux et individualisé, présentation par les aides à domicile en réunion d'équipe des réalisations des groupes de travail…

Retour d'expérience : ce qui a été primordial

- Libérer la parole et favoriser la libre expression de chacun au sein de temps d'équipe
- Gagner la confiance par des actes visibles d'amélioration des conditions de travail
- Ne pas sous estimer l'impact de l'isolement professionnel dans les arrêts
- Appréhender que, dans les métiers du lien, le savoir des pairs s'exerce et se transmet principalement dans l'oralité, le terrain et le tutorat
- Accompagner la montée en compétence par des actes forts de la Direction et des élus (budget formation et valorisation des compétences)
- Promouvoir la visibilité du métier et la fierté de l'exercer
- Prendre en compte que la culture de la bientraitance envers l'usager se heurte parfois à une organisation (inconsciente) maltraitante pour ses salariés
- Faire sens et inscrire les évolutions dans un projet gagnant-gagnant pour les agents et les usagers
- Mutualiser les moyens et rechercher des partenaires
- Chercher à tendre vers l'horizontalité des responsabilités

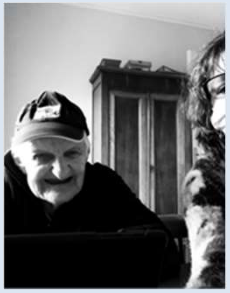
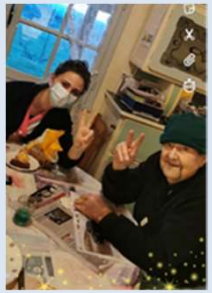
Les points de blocage à appréhender

- La non recherche de participation à un collectif par certains agents (et leur départ potentiel)
- Le temps long (investir sur l'avenir et accepter des temps d'immobilisme - accélération)
- Le droit à l'erreur

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Cercle vertueux pour le service et les usagers ?

- Stabilisation et complétude des 2 équipes sectorisées depuis 09/2020
- Plus d'arrêt supérieur à 6 mois depuis 07/2020
- **Division du turn over par 2 par rapport à 2018**
- Accompagnement avec succès au reclassement professionnel d'un agent en 09/2020 (projet numérique et mobilité), puis d'un 2nd sur les ateliers mémoire et l'aide à l'animation de la semaine bleue
- Présence de 80% de l'équipe pendant le confinement, 70% du personnel vacciné dés le mois de 03/2021 et 100% au mois d'aout 2021
- Inscription dans une démarche de VAE de 3 agents/an
- Positionnement de 2 agents ressources au sein de l'équipe des intervenantes et promotion d'un agent comme responsable de secteur
- Plus de recours à Pôle emploi depuis 07/2020 et multiplication des accueils de stagiaires (7 en 6 mois), lesquels postulent à leur fin de formation !
- **Taux de satisfaction de usagers de 98% et de recommandation du service par les usagers : 98,5% (+ 16 points entre 2019 et 2021)**
- **7.6% d'insatisfaction sur l'efficacité du personnel remplaçant (contre 13.10% en 2020 et 37% en 2019)**

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Cercle vertueux pour les agents ?

Un questionnaire anonyme a été remis à chaque agent début 2022

Sur 24 questionnaires, 19 retours ont été comptabilisés soit un taux de retour de 79%

- 100% des répondants indiquent partager les valeurs du service, ont le sentiment d'exercer une mission importante, connaissent le projet de service, sont satisfaites et fières de travailler au SAAD,
- 94% considèrent les réunions d'équipes comme utiles,
- 94% ont le sentiment de satisfaction de l'usager,
- 95% se sentent en confiance avec la structure et traitées équitablement,
- 89.5% recommanderaient le SAAD à un usager,
- 87% indiquent qu'il y a une bonne communication des groupes de travail,
- 86% indiquent se sentir moins exposé aux risques à domicile depuis 24 mois (hors Covid),
- **84% ont été attirés par le SAAD du fait de la bonne conciliation vie privée-vie professionnelle,**
- **81% indiquent que le sentiment d'isolement professionnel a baissé ces 24 derniers mois,**
- **79% recommanderaient le SAAD à des salariés,**
- 57.9% ont bénéficié du tutorat lors de la prise de poste (en place depuis 2.5 ans)

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

Et actuellement ?

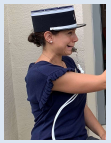
Dynamique de projet grandissante et complémentarité entre le CCAS et le SAAD :

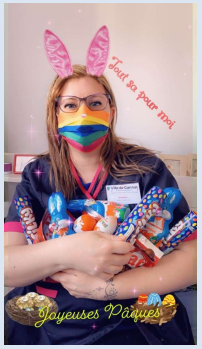
- 2021 : 80 animations réalisées
- 2022 : 150 animations programmées
- Nomination du CCAS à un 2nd prix national (Prix ANCT sur les séniors et le numérique)
- Entrée du SAAD dans une démarche de prévention certifiante

- En encore des idées à venir…

Ville de Gannat
la ville à la campagne !
Centre Communal d'Action Sociale

Grâce à une équipe sur-motivée ☺





Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

.

Merci pour votre attention et à tous nos partenaires

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale