Transcription textuelle de la vidéo :
« Les équipes à responsabilité élargie (présentation) »

[Musique]

# Introduction

Un témoignage dans la cadre du projet

Santé, Qualité du service dans le secteur de l’aide et soins à domicile

Les Equipes à Responsabilité Elargie (ERE)

Pilotage du projet UNA Auvergne Rhône-Alpes, l’Assurance Maladie Risques Professionnels et Carsat Rhône-Alpes

# Sommaire

00:26  S’engager dans la démarche Santé et Qualité du Service

2:07  Qu’est ce qu’une Equipe à Responsabilité Elargie (ERE) ?

3:45 Les ERE, un levier d’amélioration de la qualité de service

5 :36 Les ERE, un levier au service de la santé au travail

7 :41 Le travail collectif, un levier d’amélioration de la qualité de service et de la santé des salariés

10 :12 Le rôle de la responsable de secteur dans une ERE

12 :49 En conclusion

# S'engager dans la démarche Santé et Qualité du Service

**Martine VERNE CHATELET, Ancienne Directrice de l'ADAPA :** on avait souvent des réponses très techniques à nos questions de prévention et que c'était pas tout à fait la réponse moi que j'attendais.

Dans un métier de la relation, dans un métier où le Care est au centre, où on doit être à l'écoute de l'autre et où finalement ce métier c'est avant tout celui d'être présent et d'être au service de et bien certes peut-être que les réponses techniques elles sont essentielles elles sont importantes mais c'est pas là que ça se passe. Quand il y a deux ans l'expérimentation a pu se mettre en place, on a pu peu à peu à travers aussi une démarche qui est une démarche de service, aller vers cette nouvelle façon d'envisager la prévention et sur une philosophie de la prévention qui ne passe pas que par la question de la technique.

Je me suis dit enfin je trouve quelque chose qui va me permettre moi en tant dirigeant en tant que responsable d'aller vers autre chose et accompagner autrement mon personnel et ça a mûri et finalement et bien on a créé des équipes de terrain et on a appelé ces équipes, équipes à responsabilité élargie parce que la responsabilité nous semblait essentielle et prioritaire par rapport à l'autonomie qui elle vient après évidemment.

[Musique]

# Qu’est-ce qu’une Equipe à Responsabilité Elargie (ERE) ?

**Léa BERGENA, Responsable Pôle Aide et Accompagnement à Domicile :** Les équipes à responsabilité élargi c'est de fait c'est le fait de pouvoir laisser les aides à domicile sur un temps donné et valorisé et leur permettre de pouvoir construire des réponses à leurs problématiques.

**Marie-Laure LAURENT, Aide à domicile – Animatrice d’une équipe ERE :** C'est notre responsable qui nous met au planning, on a réunion tous les mardis après-midi de 13h30 à 14h30 donc c'est marqué sur notre planning de travail, un secteur de travail et voilà on se rencontre une fois tous les 15 jours.

**Angélique LAURENCIN, Responsable secteur :** C'est un espace d'échange qui est dédié aux salariés seulement sans présence de responsables où donc elles peuvent faire part des problèmes qu'elles peuvent rencontrer sur le terrain ou elles peuvent améliorer leur travail au quotidien dans leur pratique professionnelle donc ça en va quand elles sont en difficulté sur les situations ça en va sur l'amélioration de la gestion des plannings sur le partage des informations voilà pour travailler de manière cohérente. [Sous-titre : Donner au terrain un espace collectif d’autonomie]

**Léa** : [sous-titre : Mettre les intervenantes au cœur du processus de production] C 'est elles qui choisissent l'ordre du jour en lien avec leur responsable de secteur et ce dont elles vont parler c'est à dire que si elle rencontre un problème chez Monsieur X et bien ça sera l'occasion pour elle d'échanger et de faire émerger des solutions ensemble mais ça peut être aussi sur l'organisation du travail admettons une tournée de week-end qui est plus chargée qu'une autre et bien peut-être ça va être de répartir la charge de travail pour que ça soit plus équitable dans l'équipe ça peut être aussi qui va travailler le 25 décembre qui va travailler le 31 décembre [Musique] Au-delà de dire qu'on fait confiance aux équipes c'est que vraiment on s'organise et l'association s'organise pour leur permettre de construire des réponses et des réponses sur lesquelles on n'a pas de pouvoir d'action qui sont en plus tout à fait légitimes donc on ne peut pas dire non effectivement c'est elles qui savent c'est elles qui sont au plus près des bénéficiaires c'est pas la responsable de secteur qui est dans son bureau ou en visite à domicile pendant une heure et demie, elles sont là au contact tous les jours.

**Angélique :** Les aides à domicile le fait qu'elles travaillent toutes en collaboration sur des temps de réunion RE vont plus rapidement se rendre compte qu'il y a des problèmes au domicile et vont plus rapidement proposer par exemple de l'installation de matériel ou d'une organisation différente des interventions [sous-titre : La co-construction par le terrain produit agilité, réactivité et des réponses plus adaptées]. Elles vont m'interpeller là il faut qu'on revoie la situation de Monsieur Intel parce qu’il est en train de perdre d'un point de vue autonomie donc automatiquement on va beaucoup plus vite agir sur les besoins du bénéficiaire.

**Marie-Laure :** On travaille nos plannings vacances, on voit combien de personnes parce qu'on a des situations complexes où on a du gros handicap pas tout le monde est formé chez ces personnes-là donc ça nous évite de se retrouver toutes en vacances la même semaine et puis que la bénéficiaire n’est personne.

**Léa :** c'est elles aussi qui voient la dégradation de la personne. Telle personne est perte d'autonomie je pense qu'il faudrait lui rajouter des heures je pense qu'il faudrait réorganiser son planning d'intervention et bien ça qui mieux qu'elles le savent finalement et c'est pour ça que c'est important si on veut gagner en réactivité et en justesse finalement c'est important qu'on leur laisse la parole en fait on leur laisse la possibilité de construire des réponses en autonomie et d'être créatif.

[Musique]

Mais sur la santé c'est évident c'est un premier une première base de prévention au travail.

**Marie-Laure :** c'est-à dire de prévention pour parce que ben voilà on parle travail ça nous paierait d'améliorer nos kilomètres donc moins de stress moins de voitures donc beaucoup plus de confort pour moi et puis pas faire 8 heures de d'entretien de logement ça me permet d'avoir moins mal au dos.

**Léa :** On se doute que en laissant cette marge d'autonomie aux équipes cela leur permet aussi de conjuguer vie professionnelle et vie personnelle et du coup ça laisse supposer en tout cas un mieux être au travail et puis lorsqu'on a la possibilité de choisir ou un pouvoir d'action sur son travail et le rythme du travail, on peut supposer qu'on prend plaisir à venir au travail et qu'on se sent reconnu par l'employeur.

**Angélique :** Elles peuvent alerter sur des situations ou des difficultés ou elles peuvent rencontrer des problèmes notamment par rapport à leur santé du coup ou par rapport à leur bien-être je prends l'exemple une situation complexe où ça demande à réaliser des transferts, c'est elles maintenant qui ensemble font remonter l'info en temps ERE pour la mise en place d’aides techniques à la fois sur la prévention aussi quand il y a des produits qui sont pas adaptés au domicile qui deviennent dangereux [sous-titre : un espace de débats générateur d’actions de prévention] à la fois sur la prévention des risques de chute du coup pour à la fois pour la salarié et le bénéficiaire. Le fait d'avoir mis en place les temps ERE m'ont permis de diminuer des arrêts maladie et le turnover du personnel.

[Sous-titre : Des indicateurs RH et de sinistralités améliorés] Pendant un an je me suis rendu compte que j'ai eu pratiquement peu d'arrêt maladie.

**Marie-Laure :** Que sur le terrain c'est nous qui sommes en première ligne donc on connaît nos bénéficiaires leur pathologie donc c'est vrai que ça c'est vachement enrichissant et ça nous valorise quoi ça nous permet de faire du travail du bon travail. [Sous-titre : Reconnaître et valoriser l’expérience, les compétences relationnelles et techniques]

[Musique]

# Le travail collectif, un levier d’amélioration de la qualité du service et de la santé des salariés

**Léa :** [sous-titre : redonner du sens au travail] au-delà de la qualité du service c'est effectivement la qualité du travail qu'est-ce que c'est un travail bien fait comment je suis performante au travail et pourquoi je le suis et si ma collègue ne l'est pas comment je vais l'aider en fait à avoir cette même cette même qualité cette même réponse juste que j'apporte à ce bénéficiaire chez qui je vais depuis 10 ans c'est aussi de la transmission on leur permet de transmettre ce qu'elles savent faire et ça c'est valorisant quand on a quelque chose à transmettre à l'autre ça veut dire que potentiellement on le fait bien

**Angélique :** [sous-titre : le collectif, lieu d’entraide et de confiance mutuelle] il y a un meilleur soutien de leur part entre elles, elles sont plus cohérentes dans leur travail du coup surtout celles qui sont en difficulté par rapport à des situations complexes ou qui travaillent sur de l'aide à la personne et qui ont besoin vraiment de notions partagées et puis on voit vraiment une montée en compétence et une prise de responsabilité qu'elles n'avaient pas auparavant. Le collectif en fait et le fait qu'elles se rassemblent permet vraiment cette mise en compétence.

**Léa :** Quand on a une situation à domicile qui demande des ajustements mais ça peut être des ajustements simplement dans les tâches quand elles sont plusieurs à intervenir comment on s'accorde pour qu'il y ait un espèce de fil rouge et qui est pas des ruptures entre les interventions comment on parle d'une seule voix quand ce bénéficiaire-là nous demande de faire quelque chose qui n'est pas autorisé.

**Angélique :** Quand une nouvelle salariée intervient dans l'équipe dans le cadre d'un remplacement on l'invite à participer au temps ERE afin qu'elles puissent rencontrer le reste du groupe les collègues sur lesquels elle peut être amenée à travailler chez certains bénéficiaires et qui est un réel partage et un réel accueil de la salariée pour qu'elle se sente vraiment investie dans l'équipe et puis qu’elle se sente encadrée et entourée[sous-titre : Attractivité, intégration et fidélisation favorisées].

**Marie-Laure :** ça se passe beaucoup mieux parce que bah il y a une cohésion de travail on s'entraide [sous-titre Reconnaissance du travail collectif] je veux dire c'est plus chacun dans son coin et donc lors de ces réunions oui ça nous permet d'échanger sur des bénéficiaires et puis de se donner des petites des petites astuces quoi je veux dire des petits trucs ben voilà on a des mêmes bénéficiaires [sous-titre Réduire l’isolement et apprendre dees expériences de travail] chez Madame latel moi je fais comme ça tu devrais peut-être essayer et voilà tout le bien des réunions quoi sur les manipulations sur des petits trucs qu'on pense pas spécialement quand on est tout le temps comme ça et oui ça permet de faire beaucoup de travail en lien quoi.

 [Musique]

# Le rôle de la responsable de secteur dans une ERE

**Angélique :** c'est vraiment une évolution sur leurs compétences pour qu’elles me déchargent de certaines missions pour que moi je puisse avoir le temps d'en développer d'autres.

Marie-Laure : Les réunions ERE les déchargent sur beaucoup de choses et c'est nous qui gérons notre tournée week-end avec les week-ends où on a quelque chose de prévu, on dit ce week-end-là je peux pas.

On n'a rien d'imposé, je veux dire. C'est toujours validé par notre responsable mais il n'y a rien d'imposé.

**Angélique :** [sous-titre : Déléguer et valoriser les compétences de chacun] Elles me déchargent sur certaines bases notamment la gestion des plannings qu'elles puissent elles améliorer cette gestion-là notamment sur la question des kilomètres parce que parfois une responsable de secteur va mettre en place des interventions qui sont pas forcément cohérentes aussi par rapport à leur gestion à elles de kilomètres. Parfois quand il y a des arrêts maladie elles s'organisent entre elles du coup pour les interventions complexes de personnes dépendantes donc elles se communiquent entre elles : je vais être absente cette semaine qui peut prendre cette intervention donc voilà là réellement il y a une amélioration de ce côté-là donc moi tout ce temps dégagé du coup m'a permis d'augmenter le travail au niveau des partenaires ce que je n'avais pas le temps de faire auparavant j'ai considérablement augmenté mes échanges avec les différents partenaires qui sont sur mon secteur ce qui m'a permis une reconnaissance parce que depuis régulièrement j'ai des échanges avec des collègues [sous-titre Du temps retrouvé pour les missions cœur de métier des RS] qui me permettent du coup d'avoir un meilleur suivi sur la situation des bénéficiaires et sur l'évolution des situations et puis aussi j'ai beaucoup plus de temps pour accompagner la salarié alors que quand on était dans de la gestion de planning, arrêt maladie, etc ou gestion de congés périodes estivales, c'est vrai qu'on est essentiellement dans de la planification et on n'a pas le temps de gérer ce suivi-là du coup, [sous-titre Passer du pilotage de l’activité au management de l’activité] du moins on a moins de temps donc on a tendance à le mettre de côté parce qu'il est malheureusement il n'est pas prioritaire par rapport à la gestion des plannings.

**Marie-Laure :** [sous-titre Du temps retrouvé pour le mangement de proximité] C'est surtout des liens de confiance et puis des liens d'accompagnement quoi je veux dire on sent quand même que ces réunions ERE les déchargent sur beaucoup de choses.

**Angélique :** [sous-titre Une distribution plus équilibrée des missions] Il faut arriver réellement à accepter de lâcher prise et de se déposséder de certaines missions pour pouvoir permettre que les AD prennent le relais là-dessus. J'ai eu à passer cette étape-là et du coup en effet moi je ne vois que des choses positives de ce côté-là.

[Musique]

# En conclusion

**Martine VERNE CHATELET, Ancienne Directrice de l'ADAPA :** D'être bousculé par le terrain et d'être en situation de devoir inventer aussi des réponses c'est pas très confortable parce qu'on perd ses points de repère en revanche je pense qu'il faut lâcher prise et il faut par tout ce qui remonte et ce qui est proposant et qui peut être collectivement construit c'est s'ouvrir à des possibles et permettre de poursuivre l'expérience au-delà même peut-être de ce à quoi on aura pensé

[Musique]

Merci à toute l’équipe de l’ADAPA Aider & accompagner à domicile

Et en plus particulièrement à :

M. NICOLOSI Thierry – Directeur Général de l’ADAPA

Mme VERNE CHATELET Martine – Ancienne Directrice Générale

Mme BERGENA Léa – Responsable Pôle Aide et Accompagnement à Domicile

Mme LAURENCIN Angélique – Responsable secteur ADAPA à Grieges

Mme LAURENT Marie-Laure – Aide à domicile, animatrice ERE

Merci également aux aides à domicile de Greiges

Mme BOSIO Christelle

Mme EVIEUX Audrey

Mme LHOSTE Laura

Mme LUCCHINI Sophie

Mme MIGNOT Audrey

Mme MARTIN Aurélie

Projet soutenu par :

* L’assurance Maladie, Risques professionnels et votre interlocuteur en région : Carsat Rhône-Alpes Retraite & Santé au travail
* UNA Auvergne Rhône-Alpes
* Ain le département
* Préfet de la région Auvergne Rhône-Alpes, Direction régionale de l’économie, de l’emploi, du travail et des solidarités (DREETS)

Musique : Ahjay Stelino / Raising Me Higher

Prises de vues et montage : Yanis Boubeker

Structures participantes :

* EMAD, services d’entraide et de maintien à domicile
* ADPA Nord-Isère, Aide et soins à domicile
* OFTA
* AVI, votre soutien au quotidien
* AMAD Association d’Aide et de Maintien A Domicile du Pays Mornantais
* Cyprian Services
* ADAPA, Aider & accompagner à domicile
* ADPA, accompagner à domicile pour préserver l’autonomie
* Eléa, l’humain nous tient à Coeur