

# Aide à domicile



# Stratégie SOBANE de 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.

Le guide Déparis permet le Dépistage participatif des risques et correspond au niveau "Dépistage" de la stratégie SOBANE. Le guide Déparis général est décrit dans la brochure de présentation de la stratégie SOBANE et de Déparis.

L'ensemble de ces guides 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.

L'adaptation au secteur de l'aide à domicile a été réalisée grâce à la collaboration des équipes de recherche de l'Université de l'Université de Mons – Hainaut (UMH, Professeur A. Van Daele) et de l'institut de recherche HIVA de la Katholieke Universiteit Leuven (KULeuven, T. Vandenbrande) dans le cadre du projet PROXIMA, également cofinancé par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et le Fonds social européen.



## PROMOTEUR DU PROJET

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



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

## GUIDE DE CONCERTATION DÉPARIS L'AIDE À DOMICILE

La présente publication est l'adaptation pour le secteur de l'aide à domicile du guide de Dépistage participatif des risques.

La farde contient :

- Une brochure de présentation «Stratégie SOBANE de gestion des risques professionnels»
- Un document pour les participants à la réunion Déparis comprenant une lettre d'invitation et la liste des aspects qui seront abordés lors de cette réunion
- Le guide de concertation Déparis appliqué à l'aide à domicile: ce guide comprend 11 tableaux abordant 11 facettes de la situation de travail
- Une check-list permettant d'identifier les risques spécifiques rencontrés chez un bénéficiaire et d'éventuellement rechercher avec lui des solutions.

### Remarques préalables au secteur de l'aide à domicile

Les services d'aide à domicile sont des services privés ou publics, plus ou moins grands, centralisant les demandes et répartissant le travail entre les différents prestataires: aides familiales, aides ménagères, gardes malades.... Celles-ci travaillent en général seules chez un grand nombre de clients (bénéficiaires) et les circonstances de travail sont très variables, selon les conditions matérielles rencontrées chez ces bénéficiaires.

Au cours de la réunion Déparis, il n'est pas possible de faire porter la discussion et la recherche d'amélioration sur ces conditions matériel-

les, l'organisation des lieux, les postures, le bruit ou la chaleur.... Les rubriques consacrées à ces aspects dans le guide Déparis ont donc été très fortement résumées pour ne concerner que les aspects de formation: formation à la manutention, aux risques chimiques....

Les conditions matérielles peuvent être abordées au moyen d'une check-list qui permet d'identifier les risques spécifiques rencontrés chez le bénéficiaire et d'éventuellement rechercher avec lui les solutions.

La réunion Déparis entre prestataires et personnel du service porte donc essentiellement sur l'organisation du service, la répartition des tâches, les définitions de fonction....

Le guide de concertation présenté dans la suite de cette brochure comprend 11 tableaux abordant 11 facettes de la situation de travail des prestataires de l'aide à domicile (aides familiales, aides ménagères, gardes malades...).

Afin de bien comprendre ce guide et avant de l'utiliser, il est indispensable de réfléchir aux principes de base qui sous-tendent la stratégie SOBANE et en particulier son premier niveau, le guide de concertation Déparis. A cette fin, il est conseillé de lire la brochure de présentation de la stratégie SOBANE joint à cette farde. Des informations complémentaires peuvent également être obtenues dans la section "Principes de base" de la seconde version de la brochure d'introduction à la stratégie SOBANE et au guide de Dépistage Déparis, disponible sur le site web [www.sobane.be](http://www.sobane.be).

# STRATEGIE SOBANE DE GESTION DES RISQUES PROFESSIONNELS



## 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, F. Mathy);
- 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



Cette présentation a pu être réalisée 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 novembre 2007

**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

**Dépôt légal:** D/2007/1205/53

#### 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.



Afin de bien comprendre le guide de concertation Déparis et avant de l'utiliser, il est indispensable de réfléchir et d'adhérer aux principes de base qui sous-tendent la stratégie SOBANE et en particulier son premier niveau, le dépistage. A cette fin, il est conseillé de lire en détails la section "Principes de base" de la brochure générale «Stratégie Sobane et guide de dépistage Déparis» disponible gratuitement auprès de la Cellule Publications du

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale,  
rue E. Blerot 1 - 1070 BRUXELLES, Tél.: 02 233 42 14, Fax: 02 233 42 36,  
E-mail: publications@emploi.belgique.be

Cette brochure peut également être commandée ou téléchargée sur le site [www.sobane.be](http://www.sobane.be)

Afin d'en faciliter l'accès, ces principes de base sont brièvement rappelés dans la présente brochure

# 1. Les principes de base

La loi sur le bien-être au travail requiert que l'employeur prenne les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, en mettant en œuvre les principes généraux de la prévention:

- a) Eviter les risques
- b) Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités
- c) Combattre les risques à la source
- d) Adapter le travail à l'homme ...
- e) ...
- i) planifier la prévention et exécuter la politique concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en visant une approche de système qui intègre entre autres, les éléments suivants : la technique, l'organisation du travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants au travail;

La stratégie SOBANE qui est utilisée dans le présent document cherche à rendre ces exigences plus réalisables et plus efficaces.

Cette stratégie s'appuie sur quelques principes de base fondamentaux:

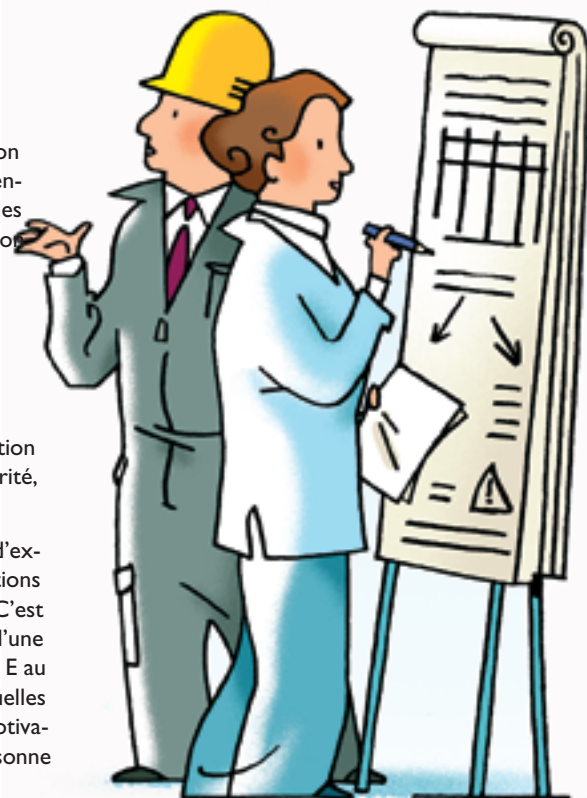
## 1.1 PRIMAUTÉ DE LA PRÉVENTION

L'accent doit être mis, non pas sur la protection et la surveillance de la santé, mais sur la prévention des risques et l'amélioration de toutes les composantes physiques et sociales de la situation de travail.

## 1.2 FACTEURS DE RISQUE ET RISQUES

Un facteur de risque est un aspect de la situation de travail susceptible d'avoir un effet sur la sécurité, la santé, le bien-être de la personne.

Le risque qui en résulte va dépendre du degré d'exposition à ce facteur de risque et des conditions dans lesquelles se passent cette exposition. C'est donc la probabilité de développer un effet d'une certaine gravité G, compte tenu de l'exposition E au facteur de risque, des conditions C dans lesquelles se fait cette exposition et de la formation et motivation F à la sécurité, santé et bien-être de la personne exposée.



On peut résumer ceci par: **R = E x C x G x F**

La réduction du risque doit se faire de manière cohérente sur ces différents aspects:

- Sur E par l'organisation du travail (réduction à la source...),
- Sur C par les protections collectives,
- Sur G par les protections individuelles
- Sur F par la formation.

Le guide de concertation Déparis présenté dans cette brochure cherche à agir à la fois sur ces 4 composantes.

### **1.3 LES COMPÉTENCES DISPONIBLES SONT COMPLÉMENTAIRES**

Les compétences en santé et sécurité sont peut-être croissantes, du travailleur, à l'expert, en passant par la ligne hiérarchique, les conseillers en prévention internes, les médecins du travail, les conseillers externes...

Cependant, en même temps, la connaissance de ce qui se passe réellement dans la situation de travail diminue.

Il est donc nécessaire de combiner ces 2 savoirs complémentaires de manière cohérente en fonction des besoins.

### **1.4 LE TRAVAILLEUR: ACTEUR PRINCIPAL DE LA PRÉVENTION**

Dans la mesure où le but est le maintien et l'amélioration du bien-être du personnel, aucune action pertinente ne peut être entreprise sans la connaissance de la situation de travail que seul le personnel détient. Le personnel est alors l'acteur principal et non pas seulement l'objet de la prévention

### **1.5 LA NATURE DES PROBLÈMES**

Chacun "vit" sa situation de travail, non comme un ensemble de faits distincts et indépendants, mais comme un tout: le bruit influence les relations; l'organisation technique entre postes influence les risques musculosquelettiques; le partage des responsabilités influence le contenu du travail.

Une action cohérente sur la situation de travail nécessite donc une approche systémique, globale de cette situation, remettant tout problème quel qu'il soit dans son contexte.

### **1.6 ESTIMATION VS MESURAGES**

L'évaluation des risques s'intéresse prioritairement à la quantification, alors que la prévention demande que l'on s'intéresse au pourquoi des choses et à comment les modifier pour améliorer globalement la situation.

Les mesurages sont chers, longs, difficiles et souvent peu représentatifs. Ils seront donc réalisés à bon escient, plus tard, lorsque les solutions simples ont été mises en œuvre.

La préférence est donnée à la prévention sur l'évaluation des risques.

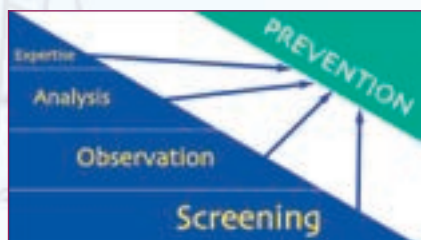
### **1.7 PME**

Les méthodes développées dans les grandes entreprises ne sont pas applicables dans les PME, alors que l'inverse est vrai.

Les méthodes sont donc à développer en prenant en compte les capacités et moyens des PME où travaillent plus de 60% de la population de travailleurs.



## 2. La stratégie SOBANE de gestion des risques



La stratégie SOBANE, est constituée de quatre niveaux progressifs, Dépistage, Observation, Analyse et Expertise.

Il s'agit bien d'une stratégie, en ce sens qu'elle fait intervenir des outils, des méthodes, des moyens de plus en plus spécialisés, au fur et à mesure des besoins. A chaque niveau, des solutions d'amélioration des conditions de travail sont recherchées et le recours au niveau suivant n'est nécessaire que si, malgré les améliorations apportées, la situation reste inacceptable.

Le niveau de Dépistage est réalisé quelle que soit la nature de l'élément (plainte, accident, changement organisationnel...) qui déclenche l'intérêt pour la situation de travail. Ce problème est ainsi remis dans son contexte et d'autres aspects conditionnant également la santé, la sécurité et le bien-être sont identifiés. Des solutions sont recherchées pour l'ensemble de la situation de travail.

Les niveaux suivants (Observation, Analyse, Expertise) ne sont menés que si le niveau précédent n'a pas abouti à solutionner le problème de manière totalement satisfaisante. La nécessité du passage aux autres niveaux dépend donc de la complexité de la situation de travail.

Les moyens mis en œuvre pour la recherche de solutions sont peu coûteux aux 2 premiers niveaux. Ils sont plus coûteux aux niveaux supérieurs mais utilisés à bon escient et appropriés à la situation rencontrée. La stratégie permet donc d'être plus efficace, plus rapidement et de manière moins coûteuse.

La stratégie permet également de situer les différents intervenants: les personnes des entreprises pour mener les niveaux de Dépistage et d'Observation, le recours à une aide généralement externe, le conseiller en prévention, pour l'Analyse et éventuellement un spécialiste pour l'Expertise.



### 3. Le niveau 1, Dépistage: le guide de concertation Déparis

Il s'agit ici de rechercher comment modifier certains aspects techniques, organisationnels et relationnels de la situation de travail de façon à fonctionner mieux et à améliorer les conditions de sécurité, de santé et de bien-être pour tous les partenaires de cette situation de travail.

Ceci est réalisé par des personnes de l'entreprise connaissant parfaitement les situations de travail, quand bien même elles n'ont pas de formation ou n'ont qu'une formation rudimentaire en ce qui concerne les problèmes de sécurité, de physiologie ou d'ergonomie. Ce sont donc le personnel lui-même, son encadrement immédiat, les services périphériques (équipement, informatique...), un préventeur interne dans les entreprises plus grandes.

Un groupe, formé de quelques personnes-clés\* et de leur entourage professionnel (avec un conseiller en prévention la première fois), va passer en revue les principaux aspects de sa situation de travail, rechercher les actions immédiates d'amélioration et de prévention et identifier ce qu'il faut étudier plus en détails.

Par personnes-clés, il faut entendre deux ou trois travailleurs partie du groupe qui ont une expérience approfondie des différentes circonstances de travail et donc une certaine ancienneté et qui sont représentatives, c'est-à-dire reconnues comme telles par leurs collègues et parlant au nom du groupe plutôt qu'en leur nom personnel.

Une personne au sein du service, le coordinateur, est désignée pour mener à bien ce Dépistage et coordonner la mise en œuvre des solutions immédiates et la poursuite de l'étude (niveau 2, Observation) pour les points à approfondir.

Le guide de concertation Déparis sert à organiser la discussion du groupe. Le guide et ses conditions d'utilisation sont présentés en détail dans le premier numéro de la collection des brochures de la série stratégie SOBANE publiée par le SPF ETCS.

Le document "Invitation" en annexe est à remettre aux futurs participants de manière à les informer des objectifs de la réunion Déparis, à préciser leur rôle et à les aider à aborder au cours de cette réunion, les différents aspects de leur vie au travail.

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



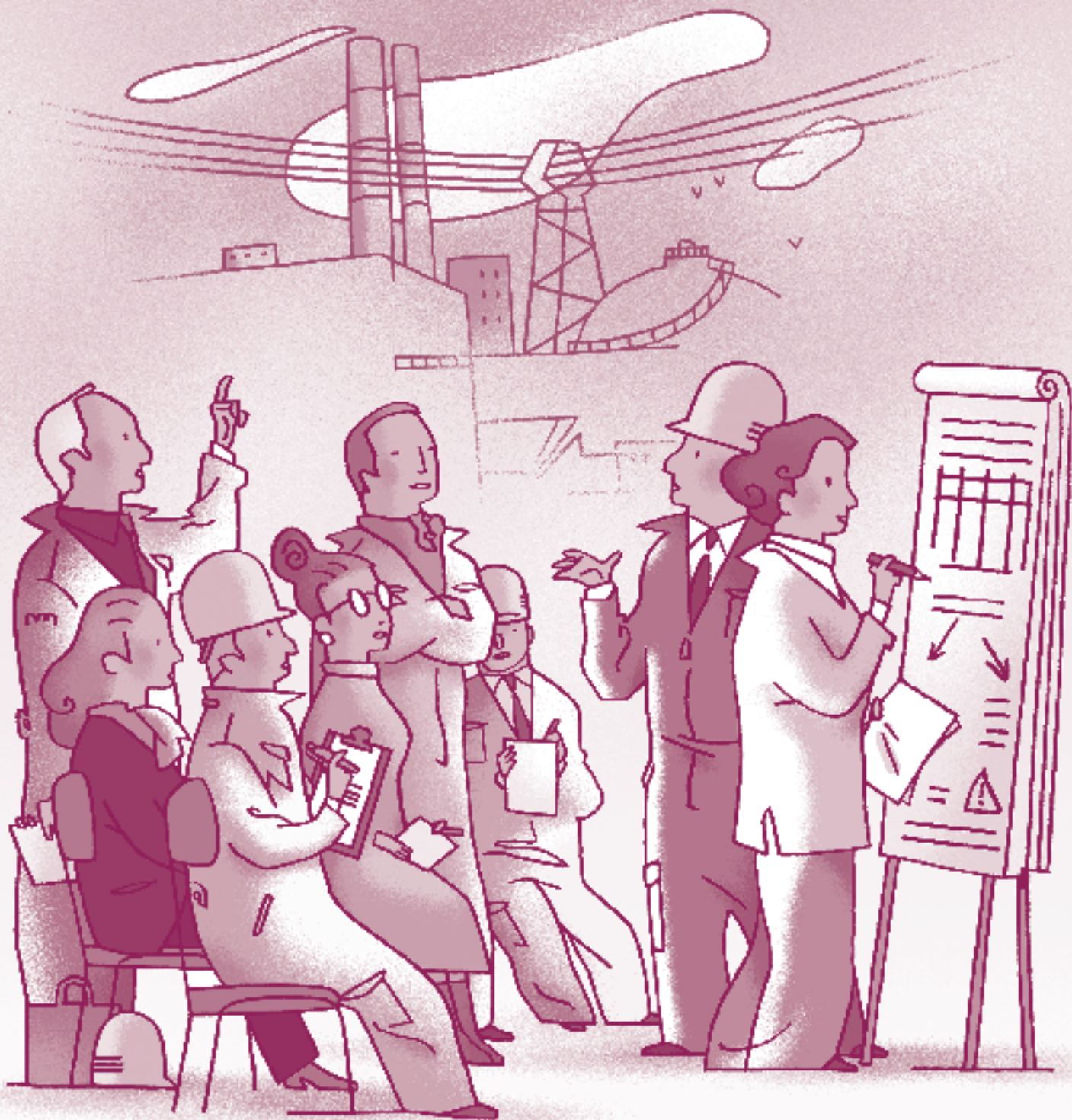


## Guides Déparis adaptés à différents secteurs d'activité

Le guide Déparis joint à ce dossier a été adapté à l'activité principale de votre secteur. Cependant, pour certaines situations de travail annexes de votre entreprise, un autre guide Déparis pourrait vous être utile. Ainsi, par exemple, les guides Déparis adaptés pour les cafétérias – restaurants, pour le secteur tertiaire ou encore pour les intervenants de garde, pourraient mieux convenir pour votre personnel de cuisine, votre personnel administratif ou encore pour votre personnel technique de garde.

Tous les guides suivants sont disponibles sur le site [www.sobane.be](http://www.sobane.be):

1. Le secteur de la construction
2. Le secteur tertiaire
3. Le secteur des soins de santé
4. Le secteur de l'aide à domicile
  - Check-list d'évaluation chez les bénéficiaires
5. L'enseignement
  - Les guides de concertation Déparis
    1. Description générale des outils
    2. Guide général établissements scolaires
    3. Guide direction - personnel éducatif (enseignement secondaire)
    4. Guide direction - personnel éducatif (enseignement maternel et primaire)
    5. Guide personnel éducatif - élèves (enseignement secondaire)
  - Les check-lists pour les stagiaires
    1. Check-list générale
    2. Check-list secteur de la construction
    3. Check-list secteur du bois
    4. Check-list secteur des soins
6. Les laboratoires (chimie et biologie)
7. Le télétravail à domicile
  - Check-list pour le domicile
8. Les call centres
9. Les ateliers protégés
10. L'industrie du bois
11. Les entreprises électriques
12. Le secteur alimentation
13. Les cafétérias - restaurants
14. Les garages
15. Les boulangeries
16. La logistique
17. Le secteur du nettoyage
18. Les crèches
19. Les agences bancaires
20. Les imprimeries
21. Les supermarchés
22. Les salons d'esthétique
23. Les maisons de repos
24. Le métier de cordiste
25. Le métier de femme de chambre
26. Le métier de jardinier
27. Le métier d'intervenant de garde (domaine technique)
28. Les centres récréatifs et sportifs



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

## Vous êtes invité à participer à une réunion Déparis

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

La réglementation exige qu'une analyse des «risques» soit réalisée pour toutes les situations de travail et qu'un plan d'action soit établi pour progressivement atteindre et maintenir le meilleur état de bien-être pour tous les partenaires de ces situations de travail (employés, personnel, direction).

- ▶ Il est possible à un conseiller en prévention de régler tout seul par exemple des problèmes d'incendie.
- ▶ Il ne lui est pas possible tout seul d'assurer les conditions de VOTRE «bien-être».
- ▶ VOTRE bien-être ne peut être assuré qu'avec VOUS

Une réunion Déparis (Dépistage participatif des risques) est une réunion de quelques personnes de la situation de travail (personnel, direction, services techniques...) au cours de laquelle tous les aspects de la vie au travail sont passés en revue.

Un guide de concertation a été préparé pour guider cette discussion de sorte qu'elle couvre tous les aspects techniques, organisationnels et relationnels qui font que la vie quotidienne dans votre situation de travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.

L'objectif n'est pas de constater ni de quantifier les imperfections, difficultés, problèmes. Il est de trouver ce qui peut être fait concrètement, à court, moyen et long termes pour que le travail soit plus efficace et plus agréable.

Au cours de la réunion, il sera possible, pour certains points, de déterminer ce qu'il faut réorganiser ou changer et comment concrètement le réorganiser ou le changer.

Pour d'autres aspects, des études complémentaires devront être réalisées par la suite.

La Direction s'engage à établir un plan d'actions afin de donner suite au mieux à ce qui sera discuté.

### QU'EST-IL ATTENDU DE VOUS ?

Par le passé, des études, des enquêtes ont déjà été conduites et/ou des demandes ont déjà été formulées. Toutes n'ont peut-être pas été suivies d'actions.

Au cours de la réunion Déparis, on souhaite repartir de zéro, faire table rase du passé éventuel et revoir de manière organisée et systématique TOUS les aspects de la vie au travail.

Il est attendu que vous veniez à la réunion avec un esprit confiant et constructif.

- Si vous êtes membre de la direction et de la ligne hiérarchique, il n'est pas question ici de vous reprocher quoi que ce soit, mais de voir ce que l'on peut faire pour améliorer la vie compte tenu des autres contraintes de travail.
- Si vous êtes un représentant d'un membre d'un service d'entretien, de méthodes, d'achat..., il est question de voir avec vous la façon idéale d'améliorer ces questions de vie compte tenu des contingences techniques.
- Si vous êtes membre du personnel, il s'agit pour vous et en leur nom, de poser les problèmes, de décrire les difficultés rencontrées par vous et vos collègues et de rechercher comment la situation peut être améliorée.

### QU'EN RETIREREZ-VOUS ?

L'entreprise, l'établissement a choisi en connaissance de cause d'utiliser le guide Déparis comme outil de dépistage des risques. La direction s'est engagée à prendre en considération les résultats des discussions et les propositions d'amélioration qui seront formulées.

C'est donc l'occasion de revoir l'ensemble de la situation de travail et d'améliorer progressivement, ensemble les conditions de vie au travail. L'expérience a montré que tout le monde s'y retrouve: qualité de la vie, satisfactions personnelles et professionnelles, travail plus agréable, plus efficace, meilleures relations de travail....

### VOULEZ-VOUS EN SAVOIR PLUS ?

Vous trouverez sur le site [www.sobane.be](http://www.sobane.be) les principes de base de la stratégie SOBANE et du guide de concertation Déparis ainsi que tous les outils préparés pour mettre cette stratégie en pratique dans votre entreprise ou établissement.

# LISTE DES ASPECTS QUI SERONT ABORDÉS LORS DE LA REUNION

## L'aide à domicile

### 1. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- Les consignes et les informations sur le travail
- Le rôle du prestataire et la nature des tâches
- L'organisation des prestations
- L'autonomie

### 2. LES CONTRAINTES DE TEMPS

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- Les horaires
- La planification des prestations
- Le rythme de travail
- L'organisation du groupe
- Les pauses

### 3. LES RELATIONS DE TRAVAIL

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- La concertation sur le travail
- Les relations avec la hiérarchie
- Les relations avec les collègues
- Les relations avec les autres intervenants
- Les suggestions et critiques des prestataires

### 4. LES POSITIONS DE TRAVAIL

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- La formation aux gestes et postures
- L'adoption de positions de travail confortables
- Les hauteurs de travail
- Les aides

### 5. LES EFFORTS ET LES MANUTENTIONS

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- Les gestes et efforts
- La formation à la manutention des objets et des personnes
- La fatigue en fin de journée

### 6. LES ACCIDENTS DE TRAVAIL

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- Les vêtements de travail et équipements de protection individuelle (EPI) (gants, tabliers...)
- La protection contre
  - Les produits chimiques (produits d'entretien)
  - Le chaud et le froid
  - Les produits coupants ou abrasifs
- Les chutes (de plain-pied et de hauteur)
- Les accidents (brûlures, coupures, piqûres...)
- Les accidents sur le chemin du travail
- Les procédures en cas de situations dangereuses et d'accidents
- Les discussions autour des accidents du travail
- Les premiers soins

### 7. LES RISQUES ÉLECTRIQUES ET D'INCENDIE

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- Les risques électriques
  - Information sur les risques

- Le risque incendie et explosions
  - Information sur les risques
  - Les moyens de lutte extincteurs
  - Vérification des conditions avant travail
  - Les consignes en cas d'incendie claires et connues
  - La signalisation

### 8. LES RISQUES PHYSIQUES ET CHIMIQUES

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- L'éclairage
- Le bruit
- La température
- Le risque chimique
  - La formation
  - La non utilisation de produits d'entretien toxiques, corrosifs, inflammables...
  - L'étiquetage
  - Les EPI
  - Le renouvellement de l'air
  - Les déchets dangereux (ex seringues usagées...)
  - L'hygiène
  - Le personnel à risque aggravé
  - Les vaccinations

### 9. LE CONTENU DU TRAVAIL

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- Les décisions
- Les responsabilités
- Le travail diversifié
- Les compétences
- Les informations et la formation
- La charge émotionnelle

### 10. LES BÉNÉFICIAIRES

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- L'information des bénéficiaires
  - Le rôle et les tâches des prestataires
  - Les conditions de réalisations des tâches
  - Les recommandations et conseils à l'attention du bénéficiaire
  - Les mesures prises par le service en cas de non respect
- Les conditions de travail chez les bénéficiaires
- L'équipement et les commodités chez les bénéficiaires
- Les attitudes et comportements des bénéficiaires et ou de l'entourage (stress, harcèlement, violence, discrimination...)
- Les fumeurs

### 11. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

Qui peut faire **quoi** de **concret** et **quand** concernant:

- Les évolutions de carrière
- Les évaluations
- Les discriminations de la part du service
- L'emploi
- Les salaires
- Le conseil d'entreprise et le CPPT
- Les problèmes psychosociaux
- Les conditions de vie dans le service



# 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 <u>quoi de concret</u> et <u>quand</u> ?
	<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

	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p><b>A discuter</b></p> <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, intermédiaires, 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, connues 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>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div>

## 11. L'ENVIRONNEMENT PSYCHOSOCIAL

	Qui peut faire quoi de concret et quand?
<p data-bbox="260 192 284 353"><b>A discuter</b></p> <p data-bbox="260 365 284 488">Les évolutions de carrière</p> <p data-bbox="260 499 284 622">Les évaluations</p> <ul data-bbox="260 633 467 768" 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 data-bbox="260 779 284 902">Les discriminations de la part du service: aucune</p> <ul data-bbox="260 913 547 1048" style="list-style-type: none"><li>• Ni en fonction de l'âge, du sexe, de la religion ou des origines</li></ul> <p data-bbox="260 1059 284 1182">L'emploi</p> <ul data-bbox="260 1193 675 1328" 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 data-bbox="260 1339 284 1462">Les salaires</p> <ul data-bbox="260 1473 754 1507" style="list-style-type: none"><li>• Correspondent aux compétences et au travail réalisé</li></ul> <p data-bbox="260 1518 284 1641">Le conseil d'entreprise et le CPPT: connus et satisfaisants</p> <p data-bbox="260 1653 284 1776">Les problèmes psychosociaux</p> <ul data-bbox="260 1787 978 1921" 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 data-bbox="260 1933 284 2056">Les conditions de vie dans le service</p> <ul data-bbox="260 2067 1106 2201" 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>	
<b>Aspects à étudier plus en détails:</b>	
	
	
	

## 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	😊	😐	☹

## SYNTHÈSE DES AMÉLIORATIONS PROPOSÉES ET DES ÉTUDES COMPLÉMENTAIRES À RÉALISER

Reportez ici les actions concrètes susceptibles d'être prises directement, ainsi que les aspects à approfondir par une Observation détaillée, indiqués dans les 11 rubriques.

N°	Qui?	Fait quoi et comment?	Coût 0, € €€ €€€	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé

N°	Qui?	Fait quoi et comment?	Coût 0, € €€ €€€	Quand?	
				Date projeté	Date réalisé





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



# CHECK-LIST D'ÉVALUATION CHEZ LES BÉNÉFICIAIRES

## Aide à domicile

### L'ESPACE ET LE MATÉRIEL DE TRAVAIL

• <b>Sols:</b> en bon état, de niveau, solides, non glissants	NA	☺	☹	☹
• <b>Escaliers:</b> présence de rampe, marches assez larges, de niveau voire antidérapantes	NA	☺	☹	☹
• <b>Encombrement:</b> rangement et ordre satisfaisants	NA	☺	☹	☹
• <b>Espaces de rangement:</b> suffisants (armoires...) et facilement accessibles	NA	☺	☹	☹
• <b>Matériel de travail:</b> escabeaux (stables, marches antidérapantes...), seaux, brosses, aspirateur, table et fer à repasser... adéquats pour la tâche, en bon état, faciles à utiliser en toute sécurité	NA	☺	☹	☹
• <b>Approvisionnement:</b> en eau, en électricité, en produits d'entretien, en produits alimentaires...	NA	☺	☹	☹
• <b>Déchets:</b> triés et évacués correctement, poubelles adéquates et en nombre suffisant	NA	☺	☹	☹

Commentaires et actions à mener:

	NA	☺	☹	☹
--	----	---	---	---

### LES RISQUES D'ACCIDENTS

• <b>Risques de chute de plain pied:</b> état du sol, dénivellation, ordre et propreté...	NA	☺	☹	☹
• <b>Risques de chute de hauteur:</b> entretien des vitres, lustres... état et entretien des échelles, escabeaux...	NA	☺	☹	☹
• <b>Risques d'accidents dus à des brûlures, coupures, piqûres (seringues)</b>	NA	☺	☹	☹
• <b>Risques électriques</b>				
- <b>Installation électrique générale:</b> compteur, coffret électrique, différentiels, fusibles, mise à la terre...	NA	☺	☹	☹
- <b>Matériel électrique:</b> fils, câbles, rallonges, prises de terre ...en bon état, non dénudés...	NA	☺	☹	☹
- <b>Appareils électriques:</b> en bon état...	NA	☺	☹	☹
• <b>Risques d'incendie et explosion</b>				
- <b>Matières inflammables ou explosives:</b> papiers, cartons, bonbonnes de gaz, bidons d'essence ...	NA	☺	☹	☹
- <b>Sources d'inflammation:</b> flamme nue (cigarettes, bougies...), sources de chaleur (chauffage d'appoint...) ou d'étincelles (appareils électriques...)	NA	☺	☹	☹
- <b>Moyens de lutte:</b> extincteurs...(contrôle périodique)	NA	☺	☹	☹
- <b>Evacuation en cas de danger</b> (portes, fenêtres, issues de secours): libres, accessibles, non encombrées	NA	☺	☹	☹
• <b>Premiers soins:</b> disponibilité d'une boîte de secours	NA	☺	☹	☹

Commentaires et actions à mener:

	NA	☺	☹	☹
--	----	---	---	---

## LES POSTURES, EFFORTS ET MANUTENTION

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Postures de travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Position du dos, de la nuque, des épaules</b></li> <li>- <b>Position des bras et mains:</b> bras levés, mains tordues, distances d'atteinte...</li> <li>- <b>Position des jambes:</b> espace sous les plans de travail, pieds sur le sol ou repose-pied</li> <li>- <b>A genoux, accroupi</b></li> </ul> </li> </ul>	NA	☺	☹	☹
• <b>Hauteurs des tables, plans de travail, salle de bain aménagée...</b>	NA	☺	☹	☹
• <b>Travaux en hauteur:</b> uniquement si nécessaire. Alors escabeaux, échelles...de qualité: stables, solides, faciles à utiliser...	NA	☺	☹	☹
• <b>Charge physique de travail, efforts, force:</b> déplacements, efforts, postures...	NA	☺	☹	☹
• <b>Manutention d'objets:</b> distances et hauteurs de prise et de dépose, trajet, posture, fréquence	NA	☺	☹	☹
• <b>Caractéristiques des objets:</b> poids, dimensions, facilité de préhension (poignées), stabilité...	NA	☺	☹	☹
• <b>Manutention de personnes:</b> nécessaire...	NA	☺	☹	☹
• <b>Aides mécaniques</b> (lits réglables, chaises roulantes...): adaptées et utilisées, en bon état	NA	☺	☹	☹
<b>Commentaires et actions à mener:</b>				
	NA	☺	☹	☹

## LES AGENTS PHYSIQUES (BRUIT, ÉCLAIRAGE, AMBIANCES THERMIQUES)

• <b>Niveau de bruit:</b> facilité pour se parler, pour communiquer	NA	☺	☹	☹
• <b>Température de l'air:</b> ni trop chaude, ni trop froide	NA	☺	☹	☹
• <b>Humidité de l'air:</b> champignons, moisissures, fuites d'eau...	NA	☺	☹	☹
• <b>Ventilation (aération): ventilation locale (extracteurs d'air) et générale (fenêtres...), sans courant d'air ...</b>	NA	☺	☹	☹
• <b>Boissons:</b> disponibles s'il fait trop chaud ou trop froid	NA	☺	☹	☹
• <b>Eclairage du jour et vue sur l'extérieur:</b> satisfaisant	NA	☺	☹	☹
• <b>Eclairage artificiel (sources et luminaires):</b> ni trop, ni trop peu, suffisant pour voir les détails du travail (caves, couloirs, escaliers...), mais pas trop important, lampes ou tubes défectueux remplacés...	NA	☺	☹	☹
<b>Commentaires et actions à mener:</b>				
	NA	☺	☹	☹

## L'HYGIÈNE ATMOSPHÉRIQUE

Risques chimiques (solides, liquides ou gaz) et biologiques (bactéries, virus, liquides corporels...)

<b>Renouvellement de l'air:</b> suffisant - L'air est frais, agréable à respirer, sans mauvaises odeurs	NA	😊	😐	😞
<b>Produits d'entretien:</b> toxiques, corrosifs, inflammables..., récipients adéquats et bien étiquetés	NA	😊	😐	😞
<b>Déchets chimiques et biologiques:</b> évacuation	NA	😊	😐	😞
<b>Equipements de protection individuelle (EPI):</b> gants, tabliers...fournis par le service: nécessaires et adaptés	NA	😊	😐	😞
<b>Hygiène:</b> saleté, poussières, pas de champignons ou moisissures visibles	NA	😊	😐	😞
<b>Parasites:</b> rats, cafards, poux...	NA	😊	😐	😞
<b>Commentaires et actions à mener:</b>				
	NA	😊	😐	😞

## LE BÉNÉFICIAIRE

<b>Etat de santé physique:</b> contagion, poids du bénéficiaire...	NA	😊	😐	😞
<b>Hygiène du bénéficiaire</b>	NA	😊	😐	😞
<b>Etat de santé mentale</b> (démence, problèmes psychiatriques...)	NA	😊	😐	😞
<b>Attitudes et comportement</b> (stress, harcèlement, violences, agressions, alcoolisme...)	NA	😊	😐	😞
<b>Fumeur</b>	NA	😊	😐	😞
<b>Adaptation du domicile en fonction des besoins du bénéficiaire (handicap...)</b>	NA	😊	😐	😞
<b>Animaux:</b> propres, non dangereux (risques de morsure...),..., isolés pendant le travail	NA	😊	😐	😞
<b>Commentaires et actions à mener:</b>				
	NA	😊	😐	😞



Le projet PROXIMA vise à étudier et à améliorer les conditions de travail des aides familiales actives dans le secteur de l'aide à domicile. Pour ce faire, une recherche et des actions de sensibilisation, d'information et de formation destinées au secteur ont été développées.

Ce projet s'inscrit dans le cadre de la programmation fédérale FSE 2000-2006. Il a été co-financé par le Fonds Social Européen et par le SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale. Il repose sur une collaboration entre différents partenaires: la direction générale «Humanisation du Travail» du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, l'HIVA de la KU Leuven et le Service de Psychologie du Travail de l'Université de Mons-Hainaut (UMH). Il a donné naissance à trois brochures.

- Un état des lieux du secteur de l'aide à domicile a été dressé pour les trois régions du pays. Une vaste enquête a été réalisée par le biais de deux questionnaires : l'un destiné aux aides familiales qui ont été interrogées sur leurs conditions de travail et l'autre concernant les responsables des services qui ont été questionnés sur leur politique et leur gestion du travail. Les principaux résultats de cette enquête ont été publiés dans la brochure : **Travailler comme aide familiale à domicile. Principaux résultats de l'enquête Proxima.**
- Du point de vue des actions, un inventaire d'outils et de bonnes pratiques déjà existant dans l'aide à domicile, tant au niveau national qu'international, a été élaboré. Il est publié sous le titre: **Travailler comme aide familiale à domicile. Inventaire des outils et des bonnes pratiques pour améliorer les conditions de travail.**
- L'ensemble des résultats du projet PROXIMA renvoie à un ensemble de recommandations pratiques destinées aux responsables des services d'aide à domicile. Ces recommandations concernent l'organisation du travail mais aussi la gestion des différentes étapes du processus d'aide aux bénéficiaires. Elles constituent la troisième brochure: **Travailler comme aide familiale à domicile. Manuel pour l'amélioration des conditions de travail des aides familiales.**

Le projet PROXIMA a également donné naissance à deux collaborations.

- La première a été réalisée en synergie avec le projet SOBANE. Elle a donné lieu à une adaptation au secteur de l'aide à domicile, du guide Déparis de dépistage participatif des risques (**Guide de concertation Déparis: l'aide à domicile**). Une check-list complémentaire a également été conçue (**Check-list d'évaluation chez les bénéficiaires**). Celle-ci permet d'identifier des risques spécifiques rencontrés chez les bénéficiaires mais qui ne peuvent pas être relatés par les prestataires eux-mêmes.
- La seconde collaboration concerne le projet LOMBALGIES. Pour prévenir les maux de dos chez les aides familiales, différents outils ont été développés, comme un programme de formation, soutenu par une brochure (**Prévention des maux de dos dans le secteur de l'aide à domicile**). Deux check-lists ont également été réalisées qui peuvent être remplies par les aides familiales elles-mêmes (**Aide à domicile. Fiche d'analyse des risques pour le dos; Aidez le dos des aides familiales. Proposition de matériel à fournir à l'aide familiale**). Elles permettent une analyse des risques pour le dos et envisagent différentes mesures de prévention. Il existe aussi une fiche destinée aux bénéficiaires (**Aidez le dos des aides familiales. Recommandations aux bénéficiaires**). Il s'agit surtout de les sensibiliser à la nécessité de mettre à disposition des aides familiales du matériel adéquat.

L'ensemble des outils développés dans le cadre du projet PROXIMA sont disponibles gratuitement et peuvent être demandés au Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale :

- par téléphone au 02 233 42 14 ou par fax au 02 233 42 36
- par écrit à la Cellule Publications du SPF, rue Ernest Blerot 1 – 1070 Bruxelles
- par email: [publications@emploi.belgique.be](mailto:publications@emploi.belgique.be)
- ou téléchargés sur le site Internet du SPF [www.emploi.belgique.be/](http://www.emploi.belgique.be/) thèmes «Bien-être au travail» > «Publications» (à droite de la page)



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



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