



Ain Domicile Services
— 1 100 bénéficiaires
— 190 salarié(e)s



— Un réseau de proximité réunissant 3 associations :
— Ain Domicile Services (01)
— Seve (38)
— Serenity.dom (74)
— 450 salarié(e)s
— 2 800 bénéficiaires



— Une nouvelle organisation du travail expérimentée depuis fin 2018
— 17 équipes coresponsables de 3 à 14 aides à domicile
— 8 managers ressources
— 25 % d'absentéisme en moins en 2 ans
— 67 % d'inaptitudes en moins

Ain Domicile Services
Tél. 04 74 21 42 52
www.ain-domicileservices.fr

Un processus d'amélioration continue

UNE NOUVELLE ORGANISATION DU TRAVAIL EN ÉQUIPES AUTONOMES

Une Étoile révolutionnaire

Autonomie, responsabilisation, cohésion d'équipe au service du bénéficiaire, co-construction des décisions, meilleure qualité de vie au travail... Les aides à domicile apprécient.

PAR ANNICK PUVILLAND

Face à un modèle obsolète, que faire ? « On le change ! » résume **Grégory Bornuat**, directeur d'Ain Domicile Services. Et plutôt que faire les choses seul, on les fait à plusieurs, en partageant idées et compétences, à tous les niveaux et ensemble : directeurs, responsables de secteurs, intervenants à domicile. Ainsi est né, avec un collectif d'associations d'aide à domicile voisines et l'accompagnement du cabinet spécialisé Org Intégra, le projet ÉTOILE.

COMMUNICATION ET CODÉCISION

ÉTOILE comme Évolution du Travail – Organisation Innovante – L'avenir en Équipe. Exit l'organisation hiérarchique, le sentiment d'isolement : un pool de salariés intervient auprès d'un pool de bénéficiaires, d'où moins de changements d'intervenants pour chacun d'eux et une cohésion d'équipe facilitée pour mieux l'accompagner. Force de propositions, les aides à domicile participent aux décisions, avec leur responsable de secteur qui devient manager ressources. La nouvelle organisation offre également un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle. Chaque aide à domicile dispose d'une demi-journée hebdomadaire libre. Le temps d'astreinte passe d'un week-end sur l'ensemble des neuf secteurs d'intervention à une couverture complète du lundi au dimanche sur l'ensemble des secteurs, facilitant ainsi la continuité de service.

PRENDRE SOIN DES BÉNÉFICIAIRES ET DES SALARIÉS

Basée sur la solidarité, l'équité, la bienveillance et la confiance, la nouvelle organisation, lancée fin 2018, porte déjà ses fruits. Certes, elle a un coût. « Mais 25 % d'absentéisme en moins, c'est 25 % de stress en moins pour les salariés, 25 % de besoins de recrutement en moins. Les aides à domicile ne reviendraient pas en arrière. Étoile améliore les conditions de travail, permet à chacun de s'épanouir, toujours dans un double objectif : prendre soin des bénéficiaires et des salariés. »

L'Étoile n'a pas fini de rayonner : loin d'être figée, elle est un processus d'amélioration continue et un modèle qui tend à se déployer au sein de la fédération nationale Adédém. La révolution traverse toute la branche de l'aide à domicile : « Certains départements demandent déjà aux associations signataires d'un CPOM de travailler en équipes coresponsables. » ■



Au cœur de l'organisation en équipes Étoile : le bénéficiaire et ses besoins.

SUR LE TERRAIN

Une Étoile évolutive

Co-construction d'un cadre et d'outils communs, co-expérimentation, co-formation : « Étoile, c'est un ensemble de parties prenantes engagées, aux compétences plurielles et complémentaires, au service de l'accompagnement global à domicile » rappelle **Aurélié Bois**, directrice du collectif Dom'Avenir Services. La nouvelle organisation s'est bâtie au fil de séminaires réunissant directeurs, responsables de secteur et aides à domicile. Tous les responsables de secteur sont formés.

La charte Étoile est finalisée. Pas question de s'endormir sur ses lauriers ! L'Étoile est évolutive. Exemple : des formations axées sur la communication débutent en juin pour des aides à domicile de chaque secteur. « La base, c'est elles et eux : ce sont eux qui interviennent chez les bénéficiaires. Ce sont les ambassadeurs de nos structures. Étoile a apporté une reconnaissance de la difficulté de leur travail, a changé leur relation. C'est vraiment une transformation globale, qui favorise l'attractivité de ces métiers. » ■



Grégory Bornuat, directeur d'Ain Domicile Services, Aurélié Pulcini, responsable de secteur à l'antenne d'Ambérieu-en-Bugey, et Aurélié Bois, directrice de Dom'Avenir Services.

aide et accompagnement à domicile en équipes responsables
Par Dom'Avenir Services

« Tout se fait en co-décision »

« Avant, les aides à domicile devaient être disponibles en cas d'urgence, c'était compliqué pour eux », rappelle **Aurélié Pulcini**, responsable de secteur à l'antenne d'Ambérieu-en-Bugey. Révolutionnant la façon de gérer les absences, la demi-journée d'astreinte hebdomadaire par secteur facilite les remplacements :

« C'est une vraie plus-value. » Responsable de secteur à l'antenne de Pont-de-Vaux, **Justine Suard** confirme : « Il y a moins de turn-over, les salariés ont des horaires plus réguliers. » Responsable et équipe : « Tout se fait en co-décision, c'est plus agréable, chacun apporte son expérience » indique Aurélié Pulcini. « Les aides à domicile ont compris

que leurs missions ne s'arrêtent pas à l'entretien du domicile. Elles font des propositions sur la planification, sur les projets individuels personnalisés des bénéficiaires. Faire participer une aide à domicile au recrutement est judicieux. » L'expérimentation est lancée. ■

« Ça facilite vraiment le travail »

« Adeline et moi travaillons chez le même bénéficiaire : c'est génial, chacune apporte son regard, on connaît mieux la personne, on perd moins de temps. Elle m'a prévenue par exemple qu'il avait perdu son chien : je savais dans quel état il allait être ! » témoigne **Kathleen Harrop**, aide à domicile à l'antenne de Pont-de-Vaux. « Ça facilite vraiment le travail, c'est bénéfique pour la personne et pour nous » affirme **Adeline Meunier**.

« On apprend à se connaître dans l'équipe. On peut échanger sur les situations » apprécie **Sabine Sévelinge**. « On n'ose encore pas toujours s'envoyer des messages, pour ne pas déranger » reconnaît-elle. Avoir la possibilité d'envoyer des messages groupés via leurs smartphones améliorerait encore la communication, a-t-elle proposé en réunion d'équipe. ■



Sabine Sévelinge, Kathleen Harrop et Adeline Meunier, aides à domicile, à l'antenne de Pont-de-Vaux.