

RETOUR D'EXPÉRIENCE

➔ Mise en place de temps d'échanges collectifs en partenariat avec le SPSTI

AZAE



Descriptif de la structure et du contexte



AZAE est une **structure privée** proposant **divers services d'aide à domicile** : ménage/repassage, garde d'enfants, maintien à domicile.

Comme beaucoup de structures d'aide à domicile, AZAE est confrontée à des **problématiques de recrutement**. Par conséquent, l'un de leurs principaux enjeux est de **fidéliser leurs salariés et de rendre l'entreprise attractive**. Les actions menées par AZAE visent en partie à atteindre cet objectif.

Un autre **enjeu majeur est lié à l'étendue de leur secteur d'intervention** (quart ouest du Finistère Nord). Cette dispersion géographique complique la transmission des informations et l'interconnaissance des équipes. Ainsi, en 2022, l'entreprise a sollicité le SPSTI, pour mettre en place des temps d'échange collectifs avec les intervenants à domicile. Ce travail a permis d'identifier des priorités d'actions sur des sujets tels que les limites de l'activité, les besoins en formation et en matériel.



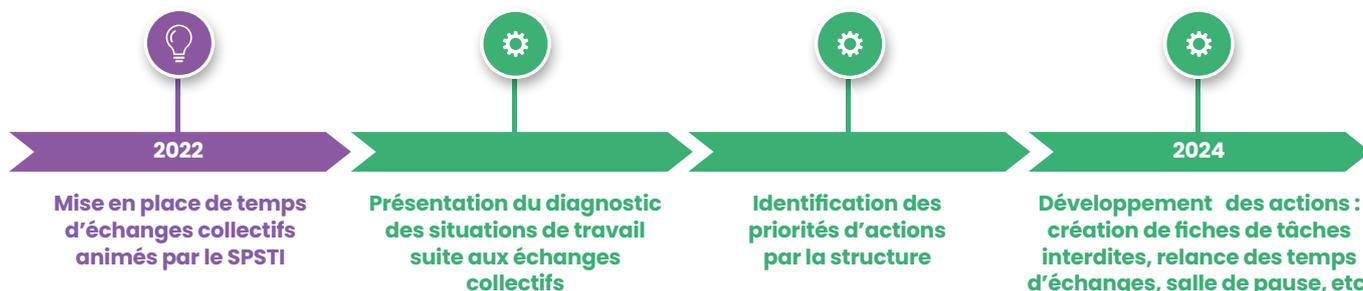
Caractéristiques des conditions de travail

(couverture géographique, types de contrats de travail, nature des emplois, âges des salarié.es, horaires de travail, etc.)

- Les interventions ont lieu auprès d'**environ 500 usagers** sur le secteur allant de **Plouarzel à Crozon**.
- Le **siège** de la structure est situé à **Brest**.
- Environ **90 intervenants à domicile** sont employés dans la structure
- Les contrats sont essentiellement en **CDI**.
- Temps de travail très variable : **de quelques heures à temps plein**.
- Depuis quelques années : **augmentation des contrats de complément** (en plus d'une activité salariée ou retraité).
- Amplitude horaire de **8h30 minimum à 18h** (pour le maintien à domicile jusqu'à 19h30).



Les phases de l'action





Qu'ont-ils fait ?

La structure est engagée dans une démarche d'amélioration des conditions de travail. Pour développer l'interconnaissance entre les aides à domicile, des temps d'échanges collectifs sur les risques professionnels ont été réalisés en partenariat avec le SPSTI pour échanger sur les difficultés rencontrées, rechercher des pistes d'améliorations et les intégrer aux actions déployés par la structure.

RELATION CLIENTÈLE ET FICHES DE TÂCHES

- Améliorer le respect des contrats par les clients : en cas d'annulation des prestations sans justification réelle, la prestation est facturée. Pour l'été 2024, l'envoi des plannings a été accompagné d'un rappel des conditions générales de vente auprès des clients.
- Des fiches de tâches interdites ont été réalisées en interne pour les heures mutuelles afin de spécifier ce qui peut être demandé à l'intervenant et ce qui sera refusé. Ce document est transmis systématiquement lors des heures mutuelles et permet aux intervenants de légitimer un refus d'exécuter certaines tâches.

TEMPS D'ÉCHANGE ET COMMUNICATION

- Des « petits déjeuners » sont organisés tous les deux mois afin de permettre aux salariés de se rencontrer et d'échanger. Ces moments sont aussi l'occasion pour l'entreprise de transmettre des informations sur la structure.
- Une salle de pause a été mis à disposition des intervenants à domicile afin de créer des espaces de rencontre informelle.
- En plus des ateliers « risques professionnels » réalisés en partenariat avec le service de santé, l'entreprise met en place des groupes de travail sur des thématiques spécifiques tels que les fiches de mission par exemple.
- L'entreprise dispose d'un espace accessible à tous les salariés depuis leur smartphone où les documents et les actualités sont présents. En parallèle un journal interne a été créé pour présenter les actualités fortes de la structure.

RESPECT DES PLANNINGS ET ACCORD VIE PROFESSIONNELLE / VIE PERSONNELLE

Dès l'embauche, la responsable de ressources humaines recueille les disponibilités des futurs salariés ce qui permet d'établir le contrat de travail. Toute variation des disponibilités des salariés fait l'objet d'avenant au contrat de travail. En parallèle, les plannings et les temps de travail sont établis de façon à disposer de marges de manœuvre pour si besoin moduler quelques heures (par exemple : si la personne est disponible 20h/semaine, un contrat de 18 h sera proposé).

EMBAUCHE ET ACCUEIL

- L'entreprise appartient à un groupe national disposant de partenariat pour la diffusion des offres et le recrutement. Au niveau local, l'entreprise coopère avec France travail et défi emploi.
- Lors des entretiens d'embauche, une présentation détaillée de l'entreprise est réalisée et un regard « honnête » est porté sur l'activité de travail en présentant également les aspects négatifs de l'activité.
- Pour les non expérimentés notamment, un doublon de deux jours est proposé pour favoriser l'intégration.

MONTÉE EN COMPÉTENCE

- L'entreprise propose des formations en interne dont certaines sont diplômantes et permettent de devenir ADFV.
- Les autres formations sont effectuées sur la pratique professionnelle (aide au transfert par exemple).



Avec quels leviers ?

- Mise en place de temps hors prestation.
- Personnel support accessibles et joignables.



Pour quels effets ?

- Il n'y a quasiment pas d'abandon de poste ou de démission lors des périodes d'essai.
- Sur la communication, les salariés appellent aisément le bureau. Il y a encore une forte marge de progression pour l'interconnaissance et la transmission des informations mais ce travail se fera sur le long terme.

POUR ALLER PLUS LOIN, CONTACTER

Intervenant de l'organisme de prévention :

Laurence CAEL
l.cael@sti29.fr

Référente dans la structure :

Mme DAUPHIN, chargée des ressources humaines :
Ast2-brest@azae.com