

# COMMENT FAVORISER L'ÉCHANGE ET LE PARTAGE ENTRE COLLABORATEURS ?

## L'ASSOCIATION / UNA PARIS 12

Elle compte 289 salariés dont 259 ETP.

### QUELS ENJEUX ?

/ Des salariés du secteur de l'aide et du soin à domicile confrontés à des difficultés, qui se répercutent tant sur leur **SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHIQUE**, que sur la **QUALITÉ DU SERVICE RENDU** ;

/ Des difficultés qui tiennent notamment à la **SOLITUDE** dans laquelle ils exercent leurs métiers, la **SOUFFRANCE** et la **DÉPENDANCE DES PERSONNES** auprès desquelles ils travaillent, ou encore la **SPÉCIFICITÉ DE LEUR INTERVENTION PROFESSIONNELLE**, qui se situe dans la sphère privée.



### QUELLE RÉPONSE ?

L'action mise en place par l'association passe par l'organisation de différents **TEMPS D'ÉCHANGES**, qui font partie intégrante de la prévention des risques professionnels et psycho-sociaux.

**LE PREMIER NIVEAU** d'échange concerne toute information relative à la vie de la structure, ou à l'intervention auprès des usagers, transmis par la hiérarchie à l'intervenant.e.

**LE SECOND NIVEAU** concerne la transmission d'informations par l'intervenant.e au supérieur hiérarchique, afin qu'il/elle ne gère pas seul.e les situations difficiles et pour prévenir l'isolement professionnel.

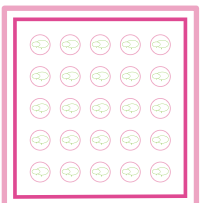
**LE DERNIER NIVEAU** concerne la communication horizontale, par la mise en place de groupes d'échanges. Il s'agit d'organiser de favoriser l'expression, l'échange de pratiques, et la réflexion autour de la relation d'aide au domicile. Ils visent à améliorer la prise en charge des usagers, et à faire progresser la qualité de la prestation.

### QUELLES ACTIONS ?



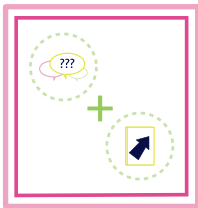
**1**

**DÉCEMBRE 2002 :**  
premier groupe d'échange de pratiques



**2**

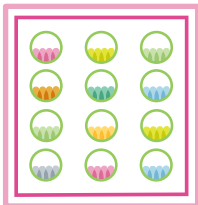
**JUIN 2013 :**  
15 groupes ont été mis en place mobilisant 139 personnes



### 3

#### FIN 2013-DÉBUT 2014 :

mise en place de temps d'échanges et de réflexion sur la relation d'aide au domicile animés par un psychologue, en alternance avec des temps consacrés à l'amélioration de pratiques professionnelles, animés par des encadrants sous forme de réunions trimestrielles



### 4

#### AU 31 DÉCEMBRE 2014 :

12 groupes étaient constitués mobilisant 142 aides à domicile

#### POINTS DE VIGILANCE :

/ Cette action était financée par le département de Paris et l'État entre 2002 et 2008, date à laquelle l'association a été contrainte d'assurer elle-même sa prise en charge. Aujourd'hui, elle ne peut plus en assurer le coût et cherche d'autres sources de financements.



## QUEL BILAN ?

/ Depuis leur mise en place, ces groupes consistent essentiellement à aider les participants à relier **LEURS PRATIQUES PROFESSIONNELLES** à des **ASPECTS THÉORIQUES** issus de la psychologie, mais aussi à leurs cadres de travail législatif et réglementaire : déontologie, charte des droits et libertés de la personne accueillie, etc.

/ En mai 2013, le 7<sup>ème</sup> bilan de groupe indique que sur les **139** aides à domicile participant au groupe d'échange, **95%** en ont un bilan positif, **2,5%** négatif et **2,5%** ne se prononcent pas.



#### UNA PARIS 12

Réseau d'associations d'aide à domicile, qui a pour objet de mettre en œuvre toutes actions en faveur des personnes ne pouvant accomplir seules les actes de la vie, et qui souhaitent demeurer chez elles. Elle a également pour but de créer ou de gérer toute action sanitaire, sociale, péri et post-scolaire.

#### CONTACT

**VIOLETTE LENOIR,**  
Responsable de la qualité des projets,

accueil@unaparis12.com

<http://www.unaparis12.com/>