

Matinée professionnelle Aveyron 22 juin 2023

Renforcer l'attractivité et la fidélisation par la QVCT



Sommaire

- L'état des lieux en 2018
- Les enjeux de fidélisation et d'attractivité
- Le projet de démarche participative
- Les moyens de mise en place
- Le plan d'action 2019-2020 et suite
- La démarche multifactorielle de la QVT
- Retour d'expérience
- Un cercle vertueux ?

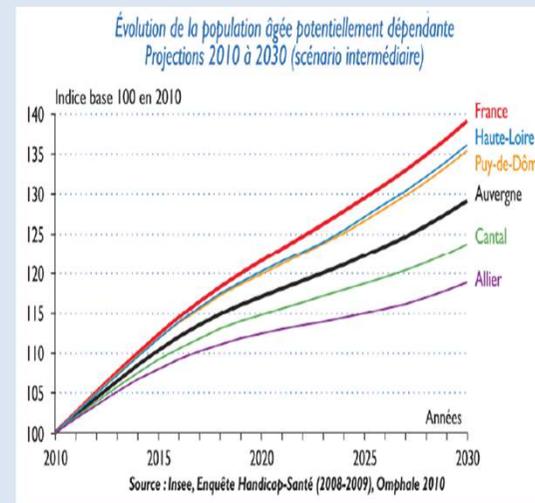


L'état des lieux du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (2018)

- Fort turn-over (plus de 40%)
- 5 arrêts maladie de longue durée (sur un effectif de 25)
- Manque d'attractivité du métier (image et pénibilité ++)
- Difficultés nationales de recrutement (temps partiel)
- Besoin croissant de personnel face aux enjeux démographiques

Installation d'un cercle vicieux

- Enfermement du service dans la gestion des urgences
- Augmentation des risques RPS et TMS (épuiement psychologique des intervenantes faisant face aux remplacements)
- Détérioration du temps consacré aux formations, réunions et à l'acculturation des nouveaux salariés (transmission des savoirs et des valeurs du service)
- Continuité de service fragilisée
- Retard dans la gestion des carrières
- Cout financier des arrêts de travail
- Arrêt des titularisations
- Absence de visibilité du service face aux départs à la retraite annoncé des agents piliers



Les enjeux : fidélisation et attractivité

Pour :

- Permettre au service de se projeter vers l'avenir
- Engager une réorganisation en mesure de faire face à la montée des sollicitations des usagers attendues sur la période 2025-2030



Objectif : co-construire un projet de service faisant sens et liant l'ensemble de l'équipe autour de valeurs communes

- Comment attirer les salariés de la génération X, Y et Z dans une filière à forte pénibilité, charge mentale et où la conciliation vie privée – vie professionnelle est difficile ?
- Comment transmettre les valeurs fortes portées par les agents piliers du SAAD ?
- Comment préserver la santé des salariés expérimentés et limiter les risques professionnels ?
- Comment structurer la vie du service pour lui permettre de faire face aux enjeux démographiques à venir ?



Les besoins pour fidéliser, attirer et construire le SAAD de 2025

- Le nécessaire tutorat
- La prise en compte de la prévention
- La conciliation vie privée – vie professionnelle
- Une réorganisation stabilisant les compétences et assurant la montée en professionnalisation

Les moyens : lancée une démarche QVT associée à un management participatif



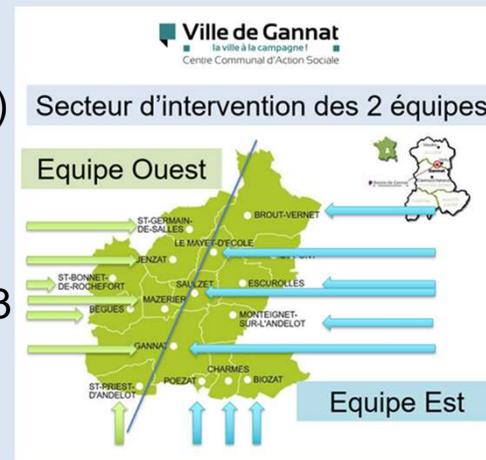
Objectif : ramener le service dans un cercle vertueux sécurisant, professionnalisant, attractif, porteur de valeurs et d'une qualité de service en progression pour les usagers et faisant sens aux professionnels

Plan d'action et méthodologie (2019-2020 et suite)

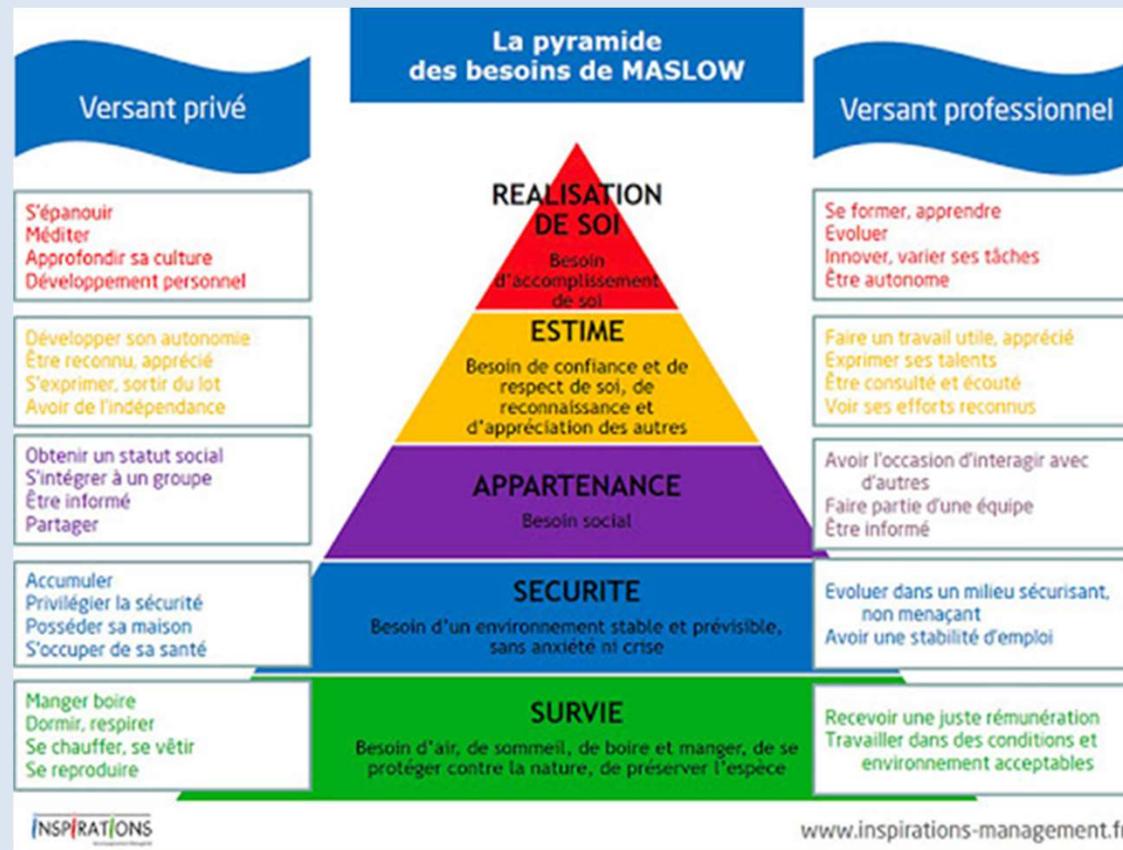
- 2019 : Mise en place de 5 groupes de travail thématiques (libre d'inscription)
- 2019 : Mise en place d'un plan de formation ambitieux (1240H00)



- 2019 : Mise en place du tutorat des nouveaux salariés
- 2019-2020 : Mutualisation (RH et assistant prévention)
- 2019-2020 : Nouveau management d'équipes
- 2020 : Sectorisation
- 2021 : Projet de service, DUERP, projet personnalisé
- 2022 : Plan prévention & QVCT adhésion Ergosdom03



Fidéliser par la QVT : une démarche multifactorielle



Toutes les propositions des groupes de travail et évolutions du service ont été intégrées dans une réflexion « de type pyramide des besoins de Maslow » permettant à l'organisation de s'inscrire dans un **cercle vertueux** sécurisant, prévenant l'isolement professionnel, porteur de réactivité et d'amélioration de la qualité auprès des usagers.

Fidéliser par la QVT : illustration 2019-2020 et +

« Survie »

Suppression des contrats vacataires, changement des forfaits tél. permettant appels et SMS illimités (entre intervenantes et avec le bureau pour éviter les sollicitations sur les téléphones personnels et favoriser la subsidiarité et la remontée d'information), **paiement trimestriel** des heures complémentaires, revalorisation des primes annuelles et primes mensuelles en cas d'obtention du DEAES

« Sécurité »

Mutualisation poste RH et assistant de prévention, **allongement de 1 à 3 ans des contrats de travail**, reprise des titularisations, mise en place du **tutorat**, journée de **permanence** de la MNT au bureau (conseil sur les garanties maintien de salaire), organisation des **RDV de vaccination** contre la grippe et le Covid, choix d'EPI personnalisé, formation sur les gestes techniques (partenariat EHPAD), mise en place de **plage d'indisponibilité** (1/2 journée/semaine), réalisation du DUERP permettant d'inventorier et suivre les actions de prévention des risques conduite par le service... intégration dans les plannings de **15 min de parcours** pour les déplacements ext à Gannat, **création de secteur d'intervention en fonction du domicile de l'agent**

« Appartenance »

Semaine de la QVT, articles de **presse** réguliers dans le magazine municipal, publication Facebook récurrente sur les actions menées par les AAD au domicile et sur les projets en cours, **réunion mensuelle en équipe, plénière tous les trimestres avec la Direction**, challenge photo duos AAD-usagers avec remise de prix, présentation des nouveaux salariés en réunion d'équipe, **tutorat**, stagiaires, organisation de la mobilité douce et création d'une charte de la bientraitance



« **Estime** »

Création d'un Caducee, **promotion interne (agent ressources, responsable de secteur)**, accompagnement personnalisé à la **VAE**, de stagiaires orientés par pôle emploi, participation à des journées découvertes de métiers dans les écoles, présentation du projet de service par les responsables de secteur en Conseil d'Administration, **interview** des aides à domicile (gazette des communes...)

« **Réalisation de soi** »

Mise en place d'**une ingénierie sociale** par l'accompagnement de projets émanant des intervenantes (atelier mémoire, numérique, médiation animale, accompagnement à la fin de vie, réalité virtuelle 3D, soins socio-esthétiques, transport mobilité des seniors vers les lieux de marchés et Clubs associatifs), poursuite d'un plan de **formation** ambitieux et individualisé, présentation par les aides à domicile en réunion d'équipe des réalisations des groupes de travail...





Passage de 80 à 150 animations entre 2021 et 2022

Ville de Gannat
la ville à la campagne!
Centre Communal d'Action Sociale

LECCAS MET EN PLACE DE NOMBREUX ATELIERS

PROGRAMME 1er SEMESTRE 2022

“ N'hésitez pas à vous renseigner. Votre bien-être est une priorité. ”

Pour les + de 55 ans en priorité

SUR INSCRIPTION AU CCAS (PLACES LIMITEES)
CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls
03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73

Guinguette & pique-nique tiré du sac

Champ de Foire

Judi 02 juin 2022 de 11h30 à 17h30

Gratuit

Ville de Gannat
Centre Communal d'Action Sociale

NOUVEAUTÉ 2022

CONSEILS NUMÉRIQUES

“ Le vendredi, un professionnel spécialisé à votre service pour vous accompagner à la découverte de nouvelles applications numériques, de la messagerie instantanée à la vidéoconférence en passant par les outils de bureautique. Une aide personnalisée et gratuite pour tous les usagers. ”

LES VENDREDIS DU 18/03 AU 15/04 DE 9H30 À 11H30

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

MÉDIATION ANIMALE

“ UNE MÉDIATRICE ANIMALE INTERVIENDRA À DOMICILE AVEC VOTRE CHIEN POUR VOUS FAIRE DÉCOUVRIR LE BIEN-ÊTRE DE VOTRE ANIMAL. ”

UN MERCREDI SUR DEUX DU 12/01 AU 23/02 (4 SÉSSIONS) DU 16/03 AU 25/05 (6 SÉSSIONS)

Au domicile des usagers (à SAUAD) (7 semaines)

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

TRANSPORT MOBILITÉ

“ TRANSPORT EN MINIBUS INTRA-MURORS, FORN AU SUJETS PROPOSÉS DANS GANNAT (voir carte flyer mobilité). ”

MERCREDI MATIN (MARCHÉ), JEUDI APRÈS-MIDI (CLUB DÉTENTE LOISIRS), SAMEDI MATIN (MARCHÉ)

Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

NOUVEAUTÉ 2022

INITIATION AU YOGA

“ LE MARDI JE MINTITE AU YOGA ”

MARDIS MATINS DU 08/03/2022 AU 05/04/2022 DE 9H00 À 10H00 (5 SÉANCES SUR CHAISE OU TAPIS)

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

INITIATION À LA RELAXATION

“ LE LUNDI JE MINTITE À LA RELAXATION ”

LUNDIS APRÈS-MIDI DU 07/03/2022 AU 11/04/2022 DE 14H À 15H (6 SÉANCES SUR CHAISE)

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

MÉMOIRE

“ “Le mardi je travaille ma mémoire” ”

TOUTS LES MARDIS DU 12/01 AU 03/03 DE 10H00 À 11H00 (8 SÉANCES)

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

NOUVEAUTÉ 2022

LES CAFÉS PARTICIPATIFS DU NUMÉRIQUE

“ LES JEUDIS ON SE RETROUVE POUR ÉCHANGER NOS CONNAISSANCES ET AIDER SUR LE NUMÉRIQUE ET POUR INDIVIDUALISER LES PLUSIEURS POINTS DE VUE SUR LES DIVERSES MANIÈRES D'ÊTRE NUMÉRIQUEMENT AVEC UN ANIMATEUR À VOS CÔTÉS POUR VOUS OFFRIR DES SOLUTIONS. ”

UN JEUDI SUR DEUX DU 14/04 AU 16/06 DE 09H00 À 12H00

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

ATELIER D'INITIATION AU NUMÉRIQUE

“ LE JEUDI J'ARRIVE SUR LE NET ! ”

“ SÉANCES D'INITIATION À L'ORDINATEUR, À LA TABLETTE, À LA TÉLÉPHONIE SUR INTERNET, À LA COMMUNICATION AVEC LES PROCHES, GESTION DE LA MESSAGERIE... ”

TOUTS LES JEUDIS DU 03/03 AU 07/04 DE 10H00 À 12H00

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

SOINS SOCIO ESTHÉTIQUES

“ SOINS DES MAINS, POSE DE VERNIS, SOURCILS... ”

1 FOIS PAR MOIS AU CCAS OU À DOMICILE

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

RÉVEIL TONIQUE & P'TIT DEJ VITAMINÉ

“ RÉVEIL EN MASQUE (CHAM DOUCE) SUR LE CHAMP DE FOIRE PETIT DÉJEUNER COPRET AVEC ANIMATION ATOUR DES POINTS QUÉZ ET CASQUEUX ”

JEUDI 23 JUN 2022 DE 9H30 À 11H30

Gannat - Champ de Foire

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

RÉALITÉ 3D

“ Une immersion à domicile vous fera découvrir la réalité virtuelle par une présentation à 360 degrés dans les films et jeux vidéo interactifs de la ville. ”

SUR RENDEZ-VOUS À domicile

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

ATELIER NUMÉRIQUE INTERGÉNÉRATIONNEL ET 3D

“ MOMENT DE PARTAGE DE CONNAISSANCES ENTRE PLUSIEURS GÉNÉRATIONS ”

LES MERCREDIS 20/04, 15/06 ET 12/10 DE 14H00 À 16H00

CCAS de Gannat

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS AU CCAS :
Mairie des Trilles - CCAS de GANNAT
14 Allée des Tilleuls - 03800 GANNAT
Tel : 04.70.90.67.73
Mail : ccas@gannat.fr

Retour d'expérience : ce qui a été primordial

- Libérer la **parole** et favoriser la libre expression de chacun **au sein de temps d'équipe**
- Gagner la **confiance** par des actes visibles d'amélioration des conditions de travail
- Ne pas sous estimer l'impact de l'isolement professionnel dans les arrêts
- Appréhender que, dans les métiers du lien, le savoir des pairs s'exerce et se transmet principalement dans l'oralité, le terrain et le tutorat
- Accompagner la montée en compétence par des **actes forts de la Direction et des élus** (budget formation et valorisation des compétences)
- Promouvoir la visibilité du métier et la fierté de l'exercer : **communiquer !**
- Prendre en compte que la culture de la bienveillance envers l'utilisateur se heurte parfois à une **organisation (inconsciente) maltraitante** pour ses salariés
- **Faire sens** et inscrire les évolutions dans un projet gagnant-gagnant pour les agents et les usagers
- **Mutualiser** les moyens et rechercher des partenaires
- Chercher à tendre vers l'horizontalité des responsabilités

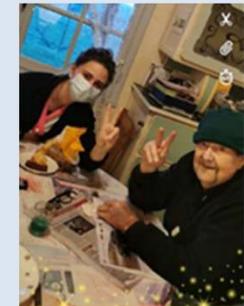
Les points de blocage à appréhender

- La non recherche de participation à un collectif par certains agents (et leur **départ potentiel**)
- **Le temps long** (investir sur l'avenir et accepter des temps d'immobilisme - accélération)
- **Le droit à l'erreur**



Cercle vertueux pour le service et les usagers ?

- Stabilisation et complétude des 2 équipes sectorisées depuis 09/2020
- Passage de 5 agents en arrêts de plus d'un an à 1 entre 2018 et 2022
- Baisse de l'absentéisme de 30% entre 2018 et 2021, idem en 2022
- Division du turn over par 2 par rapport à 2018
- Accompagnement avec succès au reclassement professionnel d'un agent en 2020 (projet numérique et mobilité), puis d'un 2nd en 2021
- Inscription dans une démarche de VAE de 3 agents/an
- Positionnement de 2 agents ressources (tuteur) au sein de l'équipe des intervenantes et promotion d'un agent comme responsable de secteur
- Plus de recours à Pôle emploi depuis 07/2020, multiplication des accueils de stagiaires (7 en 6 mois) et petite liste d'attente de postulants
- Taux de satisfaction de usagers de 98% et de recommandation du service par les usagers : 98,5% (+ 16 points entre 2019 et 2021)
- 7.6% d'insatisfaction sur l'efficacité du personnel remplaçant (contre 13.10% en 2020 et 37% en 2019)



Cercle vertueux pour les agents ?

Un questionnaire anonyme a été remis à chaque agent début 2022 et 2023

- 100% des répondants indiquent partager les valeurs du service, ont le sentiment d'exercer une mission importante, connaissent le projet de service, sont satisfaites et fières de travailler au SAAD,
- 94% considèrent les réunions d'équipes comme utiles en 2022, **100% en 2023**
- 91% ont le sentiment de satisfaction de l'utilisateur, 91% se sentent en confiance avec la structure et traitées équitablement,
- 89.5% recommanderaient le SAAD à un usager, **100% en 2023**
- 90.9% estiment avoir le soutien de leur responsable à leur travail et que la construction des plannings permet de mieux concilier vie privée et vie professionnelle (+ 10.9 points entre 2022/2023)
- 90,9% recommanderaient le SAAD à des salariés, (+ 11,9 points entre 2022/2023)
- 82% ont été attirés par le SAAD du fait de la bonne conciliation vie privée-vie professionnelle,
- 81% indiquent que le sentiment d'isolement professionnel a baissé ces 24 derniers mois,
- 63,6% ont bénéficié du tutorat lors de la prise de poste (en place depuis 2.5 ans)



Cercle vertueux pour la collectivité ?

Marque employeur valorisée : 5 nouveaux prix obtenus les derniers 12 mois sur les thématiques de la qualité de service, la démarche participative, l'accompagnement numérique et la santé au travail + une quinzaine d'articles de presse (PQR et nationale) et 2 passages TV

**27 postulants
reçus en 2022
dans un
secteur
pourtant
nationalement
en pénurie**

On continue !



www.tf1.fr > TF1 > Journal de 13 heures > Vidéos

Aides à domicile, l'exemple à suivre - Journal de 13 heures | TF1



À Gannat (Allier), les aides à domicile disposent désormais d'une demi-journée par semaine, et le nombre d'interventions par jou...

TF1 - Il y a 3 semaines

**100% des
dossiers de
demandes de
subventions
acceptés sur le
1^{er} trimestre
2023**



Et actuellement ?



- Fin 2022 : entrée du SAAD dans une démarche de prévention TMS avec un **ergonome et ergothérapeute** : projet prévention validé !
- 1^{er} trimestre 2023 : communication accrue pour contribuer à **changer le regard sur les métiers du prendre soin** (quinzaine des aidants, conférence dédicace sur les métiers, expo photos permanente...)
- 2^{ème} trimestre 2023 : sensibilisation des aidants aux risques professionnels + passage de 1H30 à 2H00 réunion d'équipe mensuelle (**démarche amorcée d'équipe semi-autonome**) + la semaine QVCT qui se prépare pour juin 2023 !
- Objectif 2023-2024 : formé 100% de l'équipe à la PRAP2S (formation prévention)

Grâce à des élus impliqués et une équipe sur-motivée 😊



les **prix territoriaux**
 La Gazette GMF

actas
 ASSOCIATION DES CENTRES TERRITORIAUX
 DE L'ACTION SOCIALE

unccas
 union nationale
 des centres communaux
 d'action sociale

LE **GRAND PRIX DES MAIRES**
 RMC
 INFO TALK REPORT



