PROJET ÉTOILE

Le projet ÉTOILE : Évolution du Travail - Organisation Innovante - L'avenir en Équipe

- Ain Domicile services est une des trois associations réunies depuis 2015 au sein de Dom'Avenir Services ; Serenity. Dom (Rumilly dans le 74) et Sève Service de Vie (Bourgoin-Jallieu dans le 38) en font aussi partie.
- 2 800 bénéficiaires
- 450 professionnels du domicile
- Les financeurs : l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) à hauteur de 30 000 €) et les départements 01, 74, 38 pour 76 000 €
- les trois associations adhérent à la fédération nationale, Adessadomicile

AIN DOMICILE SERVICES
Tél. : 04 74 21 42 52
contact@ain-domicileservices.fr
www.ain-domicileservices.fr/

Un projet qui fait du bien !

Debout, dos au mur, au coude à coude, elles sont dix à témoigner de la nouvelle organisation en équipes. Dix salariées de trois associations d'aide à domicile engagées dans le projet Étoile.

PAR ALAIN GILBERT

Les questions fusent, les réponses rebondissent. Le sujet passionne collègues, cadres et directeurs qui ne s'attendaient pas à ce que le pari soit si vite et si bien engagé. Première étape d'un parcours démarré en avril et prévu sur deux ans, la rencontre de Bourgoin-Jallieu a énuméré les bienfaits d'une démarche innovante : laisser les salariés se constituer en équipe, s'organiser, se responsabiliser. Prendre en fait le contre-pied d'un schéma qui ne fonctionne plus : l'organisation hiérarchique, l'isolement dans les missions, le mal-être au travail.

Les solutions décortiquées sont séduisantes : une équipe, pluridisciplinaire ou non, s'organise en fonction du bénéficiaire ; elle suppose une mise en commun des missions, des informations, des difficultés grâce à des temps réguliers de concertation ; elle prévoit la mise en place d'une astreinte à tour de rôle, confiée à une seule personne disponible en temps. Les dix salariées ont témoigné avec force des bienfaits engendrés pour elles-mêmes. Étoile transforme tout sur son passage : la mauvaise image du métier, la lassitude et la solitude des intervenants, l'absentéisme et l'abandon, les mauvaises grâces de certains bénéficiaires. Jusqu'au recrutement et à la fidélisation des salariés placés sous de meilleurs auspices. Toute la galaxie de l'aide à domicile travaille à cette évolution, mais Dom'Avenir Services trace une trajectoire originale.

L'expérience devrait vite devenir la norme, comme l'explique **Geneviève Gaudin**, la directrice d'Ain Domicile services, séduite par ces retours gagnants. Elle mesure la plus-value dégagée pour les directeurs qui pourront gérer un autre dynamisme et pour les cadres qui disposeront de temps pour s'investir dans d'autres projets. C'est vrai qu'au tableau des plus, l'aide à domicile renaît sous une bonne Étoile. ■

« On accompagnait les personnes, mais on martyrisait les salariés.

« Nous n'avons plus d'appel de bénéficiaires pour nous dire : je ne veux pas d'une telle. »

Aurélie Pulcini, responsable de secteur à Bourg

RÉACTIONS

« Elles revivent ! »

Aurélie Pulcini est partie en congés sereine, ce qui n'était pas toujours le cas avant. Trois semaines cool après six mois de bouillonnement puisque son assistante a assuré.

À la rencontre de Bourgoin-Jallieu, son enthousiasme faisait plaisir à voir. Responsable de secteur à l'antenne de Bourg, **Aurélie Pulcini** a témoigné de ce qu'elle a vécu avec son équipe Étoile de dix salariées, à temps plein, polycompétentes, confrontées à des situations de dépendance les plus lourdes. Cri du cœur : *« Elles revivent ! »*

À tel point que leurs collègues les appellent, envoient des messages, posent des questions : *« Les vingt-cinq autres salariées du secteur demandent quand et comment ce sera leur tour. »* Le bilan au bout de six mois ? *« Ce n'est plus la responsable de secteur qui règle tout. Elles apportent leurs solutions. »*

L'équipe d'Aurélie a eu carte blanche pour réfléchir et proposer. *« On a remis à plat plein de choses. On leur a surtout donné la parole, ce qu'elles ont beaucoup apprécié. Cet échange a été moteur. »*

Au quotidien, cela se traduit par plus de sérénité, moins de stress, plus de disponibilité aussi. Les membres de l'équipe, présentes à ses côtés pour témoigner, ne l'ont surtout pas démentie. ■

Bruno Le Gouis, conseil en organisation, méthode et management

« Les solutions appartiennent aux équipes. »

Dix femmes, un coach. **Bruno Le Gouis** n'est pas du genre à la ramener en permanence. Son expérience a été précieuse pour cette remise en cause.

Lui aussi était dos au mur : on allait voir si sa stratégie d'accompagnement avait fait mouche. Deux préjugés favorables : sa chemise rose et ses talons joints qui lui donnent un côté sympathique et sa solide expérience de conseil en management et organisation au sein du cabinet Org'Intégra, très sollicité par les opérateurs du domicile.

Sans oublier les dix avocates debout à ses côtés,- prêtes à témoigner que sa méthode immersive les avait boostées. Il explique : *« Ces salariées ne sont pas des exécutantes. Vu ce dont elles sont capables pour organiser leur travail et répondre à des sollicitations très diverses, on peut leur faire confiance. Elles ont beaucoup à dire. Elles sont riches d'expériences. Elles connaissent très bien les processus de travail. Leur potentiel est bien plus grand qu'on ne le croit. Ce qui prouve que les solutions appartiennent aux équipes et que mon grand bonheur est d'aider à ce qu'elles émergent. »* ■

3 QUESTIONS À

Geneviève Gaudin

DIRECTRICE D'AIN DOMICILE SERVICES

Quel bilan tirez-vous de cette journée où vous deviez écouter ?

Nous avons été emballés par cette rencontre portée par les équipes. L'expérience a démarré début avril. Rien n'était en place, il fallait tout inventer. Nous imaginions que cette montée en puissance de la nouvelle organisation des équipes nécessiterait deux ans. Il n'aura fallu que six mois. Cet enthousiasme nous a épatés. Il fait piaffer d'impatience les salariés qui n'ont pas encore vécu l'expérience.

Comment passer de l'expérience au mode d'organisation ?

Cette démarche organisationnelle va devenir la norme. Nous ne sommes pas les seuls à réfléchir au reformatage des équipes. On en parle ici ou là, avec des solutions plus ou moins innovantes. Notre originalité tient dans l'esprit de la démarche : nous avons défini un cadre qui permet de tout dire, qui demande aux cadres et aux responsables de secteur de jouer le jeu, qui laisse aux équipes le soin de s'organiser sans modèle imposé.

Cette organisation va nécessiter du temps… donc de l'argent.

Nous allons dresser un bilan financier, vérifier si ce pari aboutit à un modèle économique. Il y a d'un côté des coûts : les temps où l'on ne "produit" pas pour mieux s'organiser, celui que l'on réserve à l'astreinte à tour de rôle. De l'autre, il y a des économies : moins d'absences, d'arrêts maladie, de remplacements, de stress… C'était une des préoccupations de ceux qui financent cette démarche qui vise à améliorer la qualité de vie au travail. Pour nous, le gain sera aussi d'être au plus près du bénéficiaire.