

MÉTIER
DES SERVICES
À LA PERSONNE
conditions de travail et droits



Sommaire :

04
Les principaux risques

07
Les obligations de l'employeur

11
Nos conseils pour préserver votre santé

13
Que fait la CFTC pour vous ?

15
Les liens utiles



Vous êtes travailleur dans le service à la personne et représentez aujourd'hui près de 1,2 millions de travailleurs hors assistantes maternelles. Occupé principalement par des femmes (plus de 80 %), ce secteur regroupe des métiers très variés (auxiliaire de vie sociale, aide à domicile, aide-ménagère...) et des tâches diverses (entretien du logement, aide aux courses, élaboration des repas, aide à la toilette...).

La pénibilité, l'absentéisme, le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles sont importants dans le secteur des services à la personne. C'est pourquoi la CFTC agit et vous informe sur vos conditions de travail et vos droits.

Les principaux risques :

Vous êtes exposé à différents risques en fonction de votre travail et du lieu dans lequel vous l'effectuez. Ces risques sont importants même si vous y êtes habitués, et peuvent avoir de graves conséquences sur votre santé à long terme. Ils peuvent être :



- des **troubles musculo squelettiques (TMS)** liés à des efforts répétés, à des gestes répétitifs (balayage, repassage), au port de charges lourdes (courses, levers et couchers des personnes), ou à des postures contraignantes (accroupi, bras levés...) pour entretenir le logement ou mobiliser les personnes ;
- des **chutes de plain-pied** dans le logement ou dans ses environs, dues à la présence de dénivelés, d'escaliers, de tapis, de sols en mauvais état, glissants ou encombrés ;
- des **chutes de hauteur** dans un escalier, en montant sur du mobilier pour nettoyer le dessus des meubles, les vitres, une surface inaccessible, changer une ampoule ou accéder à un objet ;
- des **risques liés aux déplacements** quotidiens d'un domicile à l'autre (au lieu de travail) (en transports en commun, en deux roues, en voiture, à pied) : risque routier, risque de chute... ;



- des **risques chimiques** liés à l'exposition à divers produits ménagers comme les désinfectants, les produits de nettoyage, les dégraissants, les produits de combustion, qui peuvent causer des troubles respiratoires ou des problèmes de peau ;
- des **risques infectieux** en lien avec la présence d'animaux, de logements vétustes, des personnes malades, du linge ou des objets souillés, au contact de bactéries et virus ;
- des **risques liés à l'isolement**. Vous ne pouvez en effet pas bénéficier d'un collectif de travail et trouver difficilement de l'entraide. Par ailleurs, en cas d'accident, l'appel au secours peut être difficile.

Les obligations de l'employeur

(structure ou particulier employeur)



Evaluer les risques et les prévenir

Tous **les employeurs**, qu'ils soient des particuliers ou des structures, **sont tenus d'assurer votre sécurité** et de protéger votre santé physique et mentale.

Pour ce faire, ils doivent évaluer les risques auxquels vous êtes exposés. C'est-à-dire qu'ils sont tenus de connaître ces risques afin de les mesurer et **mettre en œuvre** de mesures de prévention adaptées.

L'employeur peut s'aider des outils d'évaluation des risques professionnels mis à disposition par l'INRS et disponibles sur leur site.

Échanger avec les salariés

Cette évaluation des risques doit être faite en collaboration avec vous. L'employeur doit échanger avec les travailleurs du terrain, qui connaissent la réalité de l'emploi, afin de l'organiser au mieux et de définir les bonnes pratiques de prévention.

La mise en place de temps collectifs d'échange sur le temps travail entre collègues et/ou avec la hiérarchie est un plus pour les salariés d'une structure.



Former les salariés

L'employeur a l'obligation de vous former régulièrement, notamment sur la question des risques liés à votre activité et des moyens de les prévenir. Ces formations peuvent par exemple vous initier à la prévention des risques liés à l'activité physique (formation PRAP), à l'utilisation des aides techniques de manutention des personnes ou encore au secourisme.

Assurer un suivi médical régulier

L'employeur, qu'il soit une structure ou un particulier employeur, doit vous permettre de bénéficier d'un suivi médical régulier (au moins tous les 5 ans) chez le médecin du travail et ce quel que soit votre temps de travail.

Attention ! cette visite ne s'effectue pas chez votre médecin généraliste.

Bien qu'il soit rarement assidu, le suivi médical doit également être mis en œuvre dans le cadre de l'emploi direct par un particulier employeur.

Ces visites sont décomptées comme du temps de travail.

Vous pouvez bénéficier également d'une visite médicale de reprise après une absence pour cause d'accident du travail (sans durée d'arrêt spécifique) ou une maladie professionnelle (de 30 jours), un congé maternité ou une absence d'au moins 60 jours pour un accident ou une maladie de la vie courante.

Un décret en cours de débat prévoit de revoir les durées ouvrant droit à une visite de reprise.

Si vous travaillez dans un CCAS (Centre communal d'action sociale), vous bénéficiez également d'un suivi médical.



Acheter des équipements et du matériel adaptés

Pour protéger votre santé, votre employeur doit acheter des équipements et du matériel adaptés. Il peut pour cela bénéficier d'aides financières de la Sécurité sociale. Ces subventions peuvent permettre de financer des sièges de douche, des rehausseurs WC ou des poulies de rehaussement de lit par exemple. Des formations sont également proposées.

Si votre employeur n'en a pas connaissance, n'hésitez pas à l'en informer. Il pourra obtenir plus d'informations en s'adressant à la CARSAT de votre région.



Nos conseils pour préserver votre santé



Connaître les risques auxquels vous êtes exposé

Il est essentiel de connaître les risques liés à votre travail. Nous vous conseillons de consulter les dépliants « *Services à la personne. Employeurs et salariés, construisez ensemble vos solutions* » mis à votre disposition gratuitement sur le site de l'INRS et déclinés en différentes thématiques :

- *Connaître les produits ménagers et les risques d'infection, référence ED 4192*
- *Prévenir les risques liés aux déplacements professionnels, référence ED 4195*
- *Prévenir les chutes au travail, référence ED 4193*
- *Prévenir les risques d'infection, référence ED 4194*
- *Apprivoisez le temps pour mieux vivre ensemble au travail, référence ED 4196*
- *Prévenir les problèmes de santé liés à l'activité physique au travail, référence ED 4191*

Vos obligations

Vous avez également un rôle à jouer pour préserver votre santé et votre sécurité. Nous vous conseillons de prendre connaissance de tous les éléments remis par votre employeur, comme le règlement intérieur, la fiche de mission ou toute consigne concernant votre sécurité. Nous vous conseillons également de respecter le port des équipements de protection mis à votre disposition : gants, blouse, chaussures, masques... En cas d'équipement inadapté, faites un retour à votre employeur.

Pensez à toujours respecter les règles d'hygiène élémentaires comme le lavage de mains, le port d'une blouse etc.

Le droit de se retirer d'une situation de danger

Quand les conditions d'un travail en sécurité ne sont pas réunies, vous devez le signaler à votre employeur et solliciter les aménagements nécessaires. Dans tous les cas, quand une tâche présente un danger, il est préférable de s'abstenir.

En cas de danger grave et imminent, c'est-à-dire de menace pour votre vie ou pour votre santé immédiate, vous avez la possibilité d'alerter votre employeur et de vous retirer de la situation. Si le motif de votre retrait est légitime, vous ne vous exposez à aucune sanction (retenue sur salaire).

En cas d'utilisation de ce droit, pensez à prévenir votre employeur. Par ailleurs, vous ne devez pas rentrer chez vous car votre employeur peut vous affecter à un autre domicile.

Que fait la **CFTC** pour vous ?



Le nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles est important dans le secteur des emplois de la famille et des services à la personne.

La Fédération CFTC Santé Sociaux, aux côtés de ses négociateurs de branche, accompagne les différentes structures CFTC ainsi que leurs sections afin d'apporter son expertise en matière de santé au travail.

La CFTC œuvre aussi dans la promotion de la Formation Professionnelle Continue, car l'amélioration des conditions de travail passe aussi par l'accroissement des compétences des salariés et leurs représentants.

La Fédération CFTC Santé Sociaux organise aussi des visioconférences à destination des salariés de ces secteurs, afin de progresser dans la maîtrise de leurs droits et notamment pour les salariés isolés. Par ailleurs, la Fédération organise aussi des formations spécifiques sur la prévention des risques professionnels, particulièrement sur les risques psychosociaux ou les troubles musculo-squelettiques.

La CFTC milite pour :

- une amélioration des salaires et des conditions de travail dans le secteur des services à la personne ;
- un suivi médical régulier et renforcé par la médecine du travail, y compris organisé par les particuliers employeurs ;
- que la reconnaissance de la pénibilité des travailleurs de ce secteur soit renforcée, notamment pour les salariés des particuliers employeurs ;
- redorer l'image des salariés des services à la personne qui exerce un métier d'utilité sociale indispensable à notre société ;
- sortir de la tarification purement horaire pour aller sur la qualité du soin apporté aux personnes ;
- une amélioration de la conciliation vie privée vie professionnelle pour les travailleurs du secteur, par une diminution de l'amplitude horaire consécutive à une amélioration de l'organisation du travail et favorisant la récupération ;
- la création d'un véritable parcours de développement des compétences des travailleurs du secteur pour limiter l'usure professionnelle ;
- un meilleur accueil et une meilleure intégration des salariés du secteur du service à la personne dans les entreprises ;
- une transcription effective des expositions professionnelles dans le dossier médical en santé au travail des salariés des particuliers employeurs.

Les liens utiles

Vous souhaitez approfondir le sujet ? Mieux connaître vos droits et prévenir les risques ?
Voici quelques liens utiles à votre recherche :

Prévention domicile

Le site de référence pour la prévention des risques professionnels à domicile.
Différentes ressources documentaires y sont proposées ainsi que des quizz et des parcours formation en ligne sur la prévention des risques.
<https://www.prevention-domicile.fr/>

Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS)

L'INRS, organisme généraliste en santé au travail, propose des outils, des services et des dépliants d'information aux entreprises et aux salariés.
<https://www.inrs.fr/metiers/sante-aide-personne/aide-domicile.html>





Syndicat CFTC
45 Rue de la Procession
CS 82348
75739 Paris Cedex 15