

# DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DANS LES SERVICES À LA PERSONNE

ARACT OCCITANIE - SEPTEMBRE 2018

## Un secteur qui emploie dans la région et qui rencontre des difficultés d'attractivité et de maintien en emploi

Le secteur des services à la personne (SAP) est caractérisé par sa **rapide et forte croissance**, aussi bien en matière de nombre d'emplois et de structures créés, que de diversification de son activité intégrant certes assistance aux personnes dépendantes, mais aussi services à la famille et services de la vie quotidienne. L'accroissement du nombre de salariés concerne majoritairement des femmes pour des emplois apparemment peu qualifiés, souvent employées à temps partiel avec des statuts différents, exposées à des risques professionnels nombreux à la fois physiques et psychologiques, et à de faibles perspectives professionnelles. Le secteur présente

un **fort taux d'absentéisme et de turn-over** tout en requérant de plus en plus de compétences dans le travail à réaliser au domicile et en interne des structures. Le secteur des SAP présente le **plus fort taux de création d'emplois** dans la région.

Ces constats ont amené les SAP à se structurer, afin de pouvoir assurer la stabilisation des structures (en activités et en salariés) et la qualité de la relation de service. L'amélioration des conditions de travail et la professionnalisation des pratiques dans le secteur sont devenues des enjeux majeurs pour les structures et les fédérations.

## La volonté de la Direccte Occitanie de s'engager dans un processus partenarial et d'essaimage bonifié par des expérimentations

Au démarrage en 2012, l'UD (Unité Départementale) 31 de la Direccte a sollicité l'Aract Occitanie pour accompagner les actions de la démarche de branches 31 (associatif, public et privé) «services à la personne». Cette démarche de branches mobilise alors les partenaires sociaux pour définir des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail. Dans ce cadre, l'Aract a réalisé une étude de terrain avec des structures volontaires qui a permis l'élaboration de plan d'actions par structure et pour la démarche de branches. Concrètement, un outillage et un dispositif d'ateliers-action ont été conçus dans le but d'améliorer concrètement avec les structures la prise en compte des conditions de travail dans le secteur SAP et celle des liens entre emploi et conditions de travail :

♦ **deux fiches pratiques et une démarche interne** pour les faire vivre en cohérence avec les autres démarches du secteur (qualité, RH,...). Une fiche pour concilier qualité de la prestation et prévention des risques professionnels, une autre fiche pour rendre efficient les temps collectifs pour le manager et le salarié.

♦ **d'un dispositif d'accompagnement « atelier - action »** des structures SAP transférable aux acteurs relais. Un appui qui alterne temps collectifs et travail inter session sur une durée définie et auprès d'un binôme direction/ représentant du personnel. Ces ateliers abordent le travail de tous (direction, encadrant, intervenant) et apportent des outils de management, de prévention des risques professionnels et d'amélioration des relations de travail.

## LE POINT DE VUE DE LA RESPONSABLE DE L'UNITÉ DÉPARTEMENTALE DE LA HAUTE-GARONNE DE LA DIRECCTE OCCITANIE

Plusieurs enseignements sont à retenir de ce travail. En premier lieu, l'importance de disposer d'une analyse des risques préalable à l'action, pour mieux avancer dans la prévention des risques et améliorer les conditions de travail. Mais aussi l'importance d'organiser des temps collectifs d'échange, intégrés dans les plannings, pour que l'ensemble de l'organisation puisse évoluer. Tant dans sa construction que dans son étalement dans le temps, cette démarche est particulière. Les quelque 30 structures impliquées en tirent des enseignements positifs. Pour assurer un transfert de cette action, il appartiendra aux autres départements d'utiliser les outils qui ont été éprouvés dans une construction partenariale sur-mesure, selon les spécificités des structures locales et des territoires.

*Propos recueillis en 2015 lors de la réunion publique de bilan.*

## Le projet dans la durée en quelques mots

• A partir de diagnostics dans des structures volontaires, un outillage a été construit et éprouvés avec d'autres structures.

• *Fiche 1- Réaliser un état des lieux préventif efficace qui s'intègre à l'action quotidienne de la structure en agissant dès la prise de commande.*

• *Fiche 2- Mettre en place des temps collectifs pertinents pour rompre l'isolement de l'intervenant, améliorer les relations au travail et identifier les besoins de la structure comme des salariés.*

• A partir de 2015, le transfert se réalise sous forme d'ateliers-actions ce qui permet aux structures de s'approprier l'outillage et de l'adapter à leurs réalités.

• Pilotée ou co-animée avec des partenaires, cette action permet alors de partager les enseignements généralisables de l'action, la construction de propositions collectives pour le secteur et l'amélioration de certaines pratiques des partenaires.

• Proposer des pistes d'actions aux partenaires du secteur (UD, Conseil Départemental, réseaux, Services logements,...) et faire émerger les

conditions de mise en œuvre d'un plan d'actions devient un enjeu fort de réussite des plans d'actions d'amélioration de la qualité de vie au travail et de la qualité de service. Le plan d'actions s'articule alors en deux axes : les transformations à mener par la structure et celles à réfléchir à l'échelle du département, au niveau du maillage des acteurs du domicile.



### LE PANEL DES VOLONTAIRES

#### Effectifs :

- Nombre de salariés : de 2 à 850
- Nombre salariés en ETP : 2 à 590

#### Statuts :

- Associations, Entreprises, Fédération de structures, Plateforme de structures territoriales

**Secteurs d'activité :** aide à la personne, garde d'enfants, service soins infirmiers à domicile, espaces verts

#### Dispositif initialement mobilisé par des TPE

s'est progressivement élargi à des structures plus importantes (plateforme, réseau associations, ...)

## Des actions portées avec des partenaires du secteur, l'Aract en appui méthodologique

Le déploiement s'est appuyé sur des partenaires variés : UD (Unité départementale) de la Direccte, CCI (Chambre de Commerce et d'Industrie), DLA (Dispositif Local d'Accompagnement), Fédération,

Opca (Organisme Paritaire Collecteur Agréé),... pour inscrire durablement le transfert de l'outillage et de la démarche auprès de celles et ceux qui accompagnent le secteur.

« Le bilan de cette collaboration pour la CCI est positif », se félicite **le chargé de mission sécurité et responsabilité sociétale de l'entreprise à la CCI de Toulouse**. « Nous avons gagné un premier pari, celui d'intéresser les chefs d'entreprise à la santé sécurité. Le fait que les chefs d'entreprise soient venus et revenus aux ateliers est un indicateur important de réussite de la démarche. Second point positif : les entreprises ont mis des actions en place, pragmatiques, utiles à leur pérennité. Structurer une telle démarche pour notre public d'entreprises fait partie de notre mission. »

Pour **la directrice du DLA de Haute-Garonne**, le retour d'expérience est intéressant. « Le DLA s'inscrit dans des logiques de territoires et de partenariats », indique la directrice. « Le secteur des SAP est une priorité dans nos actions, et nous intervenons trop souvent dans l'urgence. Grâce à cette démarche, nous avons pu anticiper, travailler sur la gouvernance, aider à pérenniser des structures... C'est très positif. »

Pour **la référente SAP à l'UD 31 de la Direccte**, « Dans le secteur des services à la personne, l'amélioration des conditions de travail est un facteur de performance » « Elles voient parfois l'absentéisme comme une fatalité, comme l'incapacité de leurs salariés à faire face aux difficultés de leur travail et à prendre leurs responsabilités. Souvent, la structure n'imagine pas qu'elle est elle-même en capacité de mettre en œuvre des actions sur les conditions de travail. Le projet que nous menons avec l'Aract Occitanie a justement pour objectif de leur rendre accessible l'amélioration des conditions de travail. »



## Le dispositif proposé aujourd'hui : 3 temps

01

### Réunion collective

Mise en place d'une réunion avec les partenaires du secteur sur un territoire donné pour proposer une offre de service : ateliers actions inter structures et réflexion collective avec des partenaires volontaires sur des pistes d'améliorations pour le secteur

02

### Accompagnement collectif

3 ateliers d'une 1/2 journée à 1 journée avec mise en pratique durant l'inter session proposés à un binôme paritaire (composé d'un représentant direction et un représentant salarié) par structure volontaire. Le contenu et les modalités seront définis avec les participants en fonction de leurs besoins. Proposition d'apports méthodologiques, animation d'échanges d'expérience et travail avec des outils éprouvés par d'autres structures. Objectif : mettre en place une démarche et des actions de qualité de vie au travail en cohérence avec les projets déjà engagés par les structures. Animés par l'Aract.

03

### Réunion collective

A l'issue de ces ateliers, proposition d'une restitution collective à l'ensemble des structures participantes à la première réunion d'information notamment à destination des structures qui n'auront pas pu être retenues pour les ateliers et de l'ensemble des partenaires pour orienter des actions à l'échelle du territoire.



## Des résultats illustrés : l'engagement des structures dans une démarche de terrain éprouvée et participative pour mieux améliorer la qualité de service et la qualité de vie au travail

L'outillage aborde des questions de prévention et actions permet de se les approprier et de les ajuster RH de manière conjointe, et, le dispositif d'ateliers- à la structure.

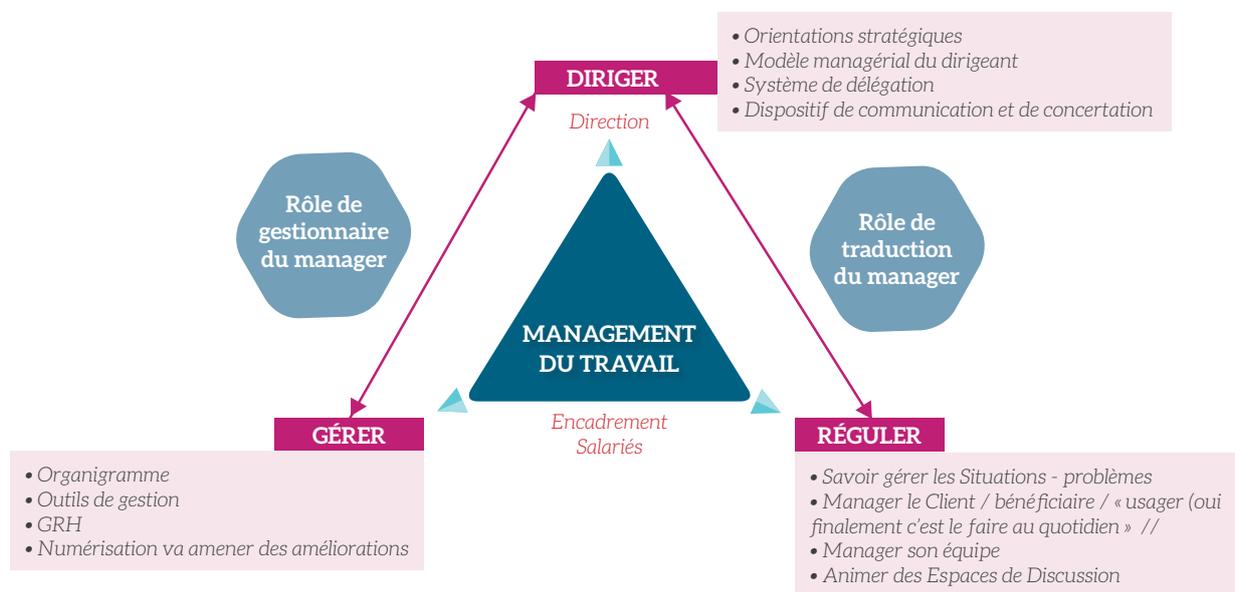
« On courait toujours après ce qui n'allait pas et on ne voyait pas ce qui fonctionnait, la démarche a aussi permis de partager ce qui fonctionne au sein de la structure et de développer nos compétences pour moi et la salariée qui s'est impliquée dans la démarche. » **Directrice SSIAD**

## 1 Améliorer le fonctionnement de la structure par le management du travail

« Nous avons mis l'accent sur le suivi de terrain et la responsable de secteur va au domicile pour identifier les besoins de nos salariés et sensibiliser les bénéficiaires à ces besoins » **Directrice de structure**

« Quand on est tous les jours avec des personnes dépendantes qui vous parlent de leurs problèmes, on s'interroge sur la manière de les aider. Pour être considérée, notre rôle doit être reconnu et on doit entendre nos difficultés » **Intervenante**

« On a intégré un volet prévention des risques professionnels à notre fiche bénéficiaire » **Responsable de secteur**



## 2 Prévenir les risques psychosociaux de tous, intervenants et hiérarchie, en développant des actions sur 4 axes

« On est souvent dans l'individuel or il y a tout le reste qui est important : s'organiser en fonction des autres, de ce qu'on peut amener et tenir compte de ce que dit l'autre...contrairement à ce qu'on pense c'est un travail collectif » **Intervenante à domicile**

« Sensibiliser, communiquer en tant que responsable de ses salarié-es auprès des bénéficiaires et des autres intervenants c'est important il y a beaucoup d'idées reçues sur le travail de l'autre » **Directrice SAP**

Supprimer ou réduire les facteurs de contrainte	Développer des capacités à utiliser des ressources individuelles	Développer des capacités à utiliser des ressources collectives	Sensibiliser les clients, les bénéficiaires, usagers
Intégration de tous les temps dans le planning	Pouvoir comprendre et analyser le mécanisme du stress	Formation/ échanges de pratiques/temps collectifs sur des situations caractéristiques	Information sur le respect des règles
Intégration avec l'encadrant en présentant le salarié et le bénéficiaire chez le nouveau bénéficiaire	Pouvoir organiser son travail au domicile	Mise en place d'une intégration des nouvelles intervenantes ou des nouveaux bénéficiaires	Information sur le rôle des différents professionnels intervenant au domicile
Mise en œuvre d'un encadrement qui tient compte des réalités de terrain : animation de réunions avec plan d'actions suivi	Pouvoir refuser certaines situations et faire remonter le vécu	Intervention de la responsable de secteur lors de situations complexes	Le responsable contacte le bénéficiaire pour faire un point
Solliciter une réunion de coordination sur le département, avec les professionnels ( MAIA)	Laisser un temps d'apprentissage aux intervenantes – prévoir dans le temps de réalisation ou l'exigence qualité à atteindre	Fiche « évaluation des besoins » qui reprend biographie du bénéficiaire, traitement médical, gestion argent et déplacement	



### 3 De quelle organisation parle-t-on ?

L'outillage a évolué avec les partenaires vers la prise en compte du maillage des acteurs qui interviennent au domicile, sur l'emploi des intervenantes, etc.

#### Organisation de la coordination des acteurs du domicile

##### Organisation générale de la structure

définir un projet de manière participative (prévention, GRH, de la structure, ...)

##### Organisation de l'activité

prise en compte de tous les temps (état des lieux, plannings), intégration de temps collectifs

##### Organisation sur le lieu d'intervention

adéquation des besoins de l'adhérent et du salarié et les moyens à mettre en place

« On a besoin de travailler à la coordination à plusieurs niveaux : entre institutionnels et aussi sur le terrain. Il faut partager les informations mais aussi prendre en compte les difficultés qui sont exprimées, ça devrait être un lieu de partage de situation pour trouver des solutions ensemble. » **Infirmière à domicile**

« On pourrait mutualiser les formations entre professionnels de métiers différents pour mieux se comprendre : par exemple sur le thème de la prévention nutrition, l'aide soignante surveille le poids, l'auxiliaire de vie la prise alimentaire, le médecin, les données biologiques...c'est une proposition... » **Intervenante à domicile**

### Exemples de déploiement par les partenaires

- Les **formations en situation de travail** et notamment les analyses de pratiques font partie des pistes de travail retenues par la responsable secteur SAP d'un **OPCA** dans un contexte de réforme de la formation davantage axée sur l'individu, sa montée en compétences et la sécurisation de son parcours professionnel. Ainsi, l'Aract a accompagné cet OPCA à enrichir ses diagnostics RH menés en entreprise SAP à partir des enseignements et outils éprouvés au sein des ateliers actions. L'Agefos pme souhaite un Adec en ce sens.
- La **CCI 31** a notamment mis en place des rencontres SAP régulières en collaboration avec la **Fédésap**. La **CCI 81** a organisé avec l'Aract une rencontre Management du travail et Prévention dans le cadre de la semaine pour la qualité de vie au travail.
- Le **Plan Régional Santé Travail 2016-2020** axe 1.2 « Renforcer la formation initiale et continue en santé, sécurité au travail et management du travail » a défini dans ses priorités d'actions le secteur des SAP et souligne les limites des formations actuelles.
- La **FEPEM**, appuyé par l'outillage de l'Aract, met en place une expérimentation pour améliorer leur appui auprès des particuliers et des salariés en matière de relation au travail et prévention des risques professionnels. Un kit diffusable à tous les points relais sera disponible pour leur permettre de donner des conseils pratiques et orienter vers des ressources les particuliers et salariés du particulier employeur.
- **Vers des demandes d'UD de la Direccte de soutenir des actions collectives et territoriales** : Des UD se mobilisent sur leur département : par exemple, l'**UD 46** avec la mise en place d'ateliers actions souhaite faire émerger un plan d'actions opérationnels pour mailler les compétences des partenaires du département, la **Commission Paritaire locale** appuyée par l'**UD 82** travaille à construire une offre de services partenariale sur 5 thèmes de travail identifiés spécifiques au secteur, **UD 65** avec la mise en place d'une réunion d'information envisage de déployer l'outillage en l'adaptant aux besoins exprimés par les structures.



## Encourager le secteur : Une action collective pour aider les structures à analyser leurs difficultés organisationnelles, outiller les améliorations et valoriser les expériences

A l'occasion des ateliers actions, les structures participantes ont pu travailler sur différents aspects de l'organisation du travail visant à améliorer la qualité de vie au travail.

- ◆ Développer un encadrement intermédiaire à l'écoute des écarts entre le prescrit et le réel :
  - Améliorer l'organisation et l'animation de différents temps collectifs.
  - Faire évoluer les outils de gestion (planning, prestation,...) vers la prise en compte du travail réel et par conséquent tous les temps de travail (trajet, réunion, ...)
- ◆ Accompagner l'intégration des nouveaux embauchés par la mise en place de binômes, des entretiens spécifiques à 1 mois, etc.
- ◆ Favoriser les passerelles métiers et structures / développement des compétences tout au long de la vie professionnelle.
- ◆ Mettre en place une démarche de prévention des risques professionnels
  - Analyser collectivement les situations problèmes.
  - Trouver des solutions sur les 4 axes proposés par l'Aract pour prévenir la pénibilité physique et psychologique.
- ◆ Améliorer la répartition des tâches en déléguant ou en créant une fonction prévention, une fonction d'appui à l'intégration, etc
- ◆ Recueillir et suivre des données pour établir un bilan, évaluer les actions de qualité de vie menées. Un moment clef pour identifier les réussites et les améliorations à poursuivre.
- ◆ Développer la proximité de la structure avec l'usager et la famille : visite au domicile, inscrire dans la fiche de suivi les missions, des contraintes et des ressources du domicile...

**Témoignage d'une responsable d'agence d'une entreprise spécialisée dans le ménage :** « Faire le ménage, c'est un vrai métier ! Je parle de la prévention des risques dès le recrutement. Je montre les gestes à faire lors du repassage ou pour passer l'aspirateur. J'accompagne le nouveau pour les premières prestations. Ça permet de donner des conseils, d'être sûre que le matériel est adapté et que le service est bien réalisé. J'ai longtemps fait ce métier en tant qu'intervenante. C'est sûr que ça aide ! Notre rôle, c'est aussi d'expliquer au client que 3 heures continues de repassage ou de nettoyage des vitres, ce n'est pas possible. On les conseille également sur les produits et le matériel. À ce jour il n'y a pas eu d'accident du travail. »

**Témoignage d'une directrice d'une association au bilan ateliers :** « Quand on a créé notre structure on était centré sur l'écoute du bénéficiaire et de ses besoins. 6 ans après on se retrouve à parler clairement de la sécurité du salarié au premier entretien avec le bénéficiaire. C'est important de réfléchir à la prévention dès qu'on démarre sa structure, cela permet de se mettre aussi des gardes-fous avant que les habitudes ne s'installent. »

**Echange entre une directrice et une intervenante au cours des ateliers :** « On fait plein de choses pour la sécurité de nos salariés... » « oui mais on le fait de façon ponctuelle au coup par coup. Il faudrait que cela devienne systématique »... « Licencier quelqu'un pour inaptitude, c'est quand même pas rien... c'est quelqu'un qui est touché à vie. »

La démarche du projet est une action collective en et en partenariat avec un partenaire : UD, tête de proximité avec les structures du secteur des SAP réseau, fédération professionnelle,....

La fondatrice de **Pastel Services**, basé à Villefranche de Lauragais. « Nous rencontrons les avantages et les inconvénients de l'entreprise en milieu rural », souligne la chef d'entreprise. « L'équipe est fidèle et stable ; ce qui est plus compliqué, c'est la gestion des temps de trajets d'une part, et le recrutement d'autre part ». L'action a permis à l'entreprise de confirmer son discours auprès des clients, pour qu'ils intègrent certaines obligations : pas de chien, pas de téléphone, pas de modification intempestive des jours d'intervention, pas d'intervention sur les installations électriques (même changer une ampoule). « C'est parfois difficile de dire non, surtout à des personnes âgées. Pour assurer la prévention dans la durée et mieux suivre les actions mises en place, nous avons créé un poste : une intervenante confirmée, se rend au domicile des clients pour des visites de suivi des interventions et de « rappels » de nos obligations en termes d'hygiène et de sécurité. C'est aussi l'occasion de sensibiliser les personnes âgées à leur propre sécurité, aux aménagements possibles de leur logement, et aux équipements pouvant être installés (à la fois pour leur mieux être, mais aussi pour les conditions de travail des intervenantes). La démarche nous a permis de mettre en place ce dispositif, ainsi que mieux organiser nos temps collectifs.

Pour **Family Sphere**, spécialisée dans la garde d'enfants, avec 172 salariés sur l'agence pilote de Toulouse et 300 personnes dans le département de la Haute-Garonne, l'intérêt de la participation à ces ateliers a résidé dans un benchmark. « Grâce aux approches des autres structures, et à un meilleur ciblage de notre problématique liée à la première présentation entre les familles et les intervenants, nous avons fait évoluer notre organisation », témoigne la responsable des ressources humaines. « Nous avons réussi à mettre en place une communication professionnelle avec les protagonistes : salariés-intervenants, représentants du personnel, familles, dirigeants de l'entreprise. Le travail est optimisé pour tous. »

**La plateforme du Comminges** est née d'une volonté de 11 structures adhérentes d'améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires en matière de services à la personne. Elle s'interroge désormais sur la base des réflexions apportées dans le cadre de l'accompagnement du dispositif local d'accompagnement de Haute-Garonne sur la nécessité de poser une réflexion stratégique pour les années à venir. Parmi les pistes évoquées, il est à noter notamment la mise en œuvre de mutualisation plus poussées telles qu'achats en commun, la création de poste d'(e) assistant(e) prévention commun(e) aux 11 structures mais aussi la création de temps de partage d'expériences réussies. »

### Des conditions de réussite

Engagement de la **Direction / Participation des salariés**-IRP

#### Structurer la démarche

un responsable/référent/animateur + une méthode

#### Amélioration continue et logique des petits pas

« faire mieux » avant de « faire bien », mais sans s'arrêter

#### Ne pas dissocier les enjeux de santé-sécurité des autres enjeux de l'entreprise

(RH, économique, qualité, ...)

#### S'inscrire dans un maillage territorial d'acteurs

pour le maintien à domicile de qualité et la qualité de vie au travail des intervenant-e-s (coordination professionnels domicile et de leurs outils, mutualisation de formation, partenariat avec artisanat, etc)

A terme, l'enjeu dans le secteur est de diffuser les pratiques favorisant le maintien de qualité au domicile et la coordination efficace des acteurs en mobilisant le travail, la qualité des conditions de travail et de l'emploi.

## 5 POINTS POUR FAIRE DE LA DÉMARCHE UN LEVIER POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET LA QUALITÉ DU TRAVAIL

- **Identifier les marges de manœuvre à plusieurs échelles (salarié, collectif, structure, inter structures, acteurs du maintien, etc) dans ce secteur contraint notamment par le domicile comme lieu de travail et le mode de financement**
  - Soutenir les salariés dans la réalisation de leurs missions en terme de planning, moyens matériel, formation,...
  - Piloter les outils et le cadre de travail au service de la qualité du travail, des conditions de travail et de la qualité du maintien à domicile.
- **Accompagner la coordination entre acteurs du domicile**
  - Partager les informations sur un maintien et le plan d'actions à mettre en œuvre entre les différents professionnels du maintien à domicile.
  - Anticiper la dépendance de l'usager et mieux connaître les périmètres d'intervention de chaque professionnel ainsi que les aides financières mobilisables.
  - Favoriser la mutualisation de moyens matériels et de formation pour un maintien et un service de qualité.
- **Accompagner les acteurs et notamment le management**
  - Développer une nouvelle organisation interne et de nouvelles compétences et parcours des intervenant-e-s en lien avec l'évolution des demandes et profils des bénéficiaires.
  - Organiser le travail avec la prise en compte des écarts entre le prescrit et le réel sur le lieu de l'intervention : le domicile et dans la relation de travail : le bénéficiaire et les proches.
  - Prendre en compte les conditions de travail des encadrants.
- **Prendre en compte la relation de service et le bénéficiaire**
  - Faire évoluer les attentes des bénéficiaires et les pratiques des salariés dans le service qu'ils réalisent par la mise en place de temps d'échange.
  - Organiser la relation à trois : structure, intervenante-e, bénéficiaire pour créer les conditions de relation de service de qualité entre l'intervenant-e et l'usager.
  - Adapter le domicile à l'état de santé du bénéficiaire et au travail qui doit s'y réaliser.
- **Expérimenter et débattre pour réguler les usages**
  - De nombreuses innovations sont initiées en interne par les structures dont l'impact est encore difficile à apprécier et l'essaimage aux pairs faibles.
  - La mise en place d'expérimentation collective et d'espace de discussion au plus près du terrain avec des partenaires institutionnels favorise l'émergence de nouvelles organisations.

### Les différents acteurs

**ADIL** : Agence départementale pour l'information sur le logement. [www.anil.org/lanil-et-les-adil/](http://www.anil.org/lanil-et-les-adil/)

**Aract Occitanie** : Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail. [www.occitanie.aract.fr](http://www.occitanie.aract.fr)

**Carsat** : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

**CCI** : Chambre de Commerce et de l'Industrie. [www.cci.fr](http://www.cci.fr)

**Conseils départementaux**

**Directe Occitanie et les Unités Départementales.**  
Direction régionale des entreprises de la concurrence, de la

consommation, du travail et de l'emploi en Occitanie. [www.occitanie.direccte.gouv.fr](http://www.occitanie.direccte.gouv.fr)

**DLA** : Dispositif Local d'Accompagnement. [www.info-dla.fr](http://www.info-dla.fr)

**FEDESAP** : Fédération Française de Services à la Personne et de Proximité, Délégation Régionale Occitanie. [www.fedesap.org](http://www.fedesap.org)

**FEPEM** : FÉdération des Particuliers EMPloyeurs. [www.fepem.fr](http://www.fepem.fr)

**OPCA** : Organismes Paritaires Collecteurs Agréés.

**Services de Santé au Travail**

Synthèse  
rédigée par  
l'Aract  
Occitanie

  
OCCITANIE

Caroline RAGAZZI  
Chargée de mission  
T : 05 62 73 74 10  
[aract.occitanie@anact.fr](mailto:aract.occitanie@anact.fr)

Projet porté  
le pôle 3E et suivi  
par le référent SAP  
de la Direccte Occitanie

