

COMPTE RENDU N°32 REUNION DE LA COMMISSION ‘AIDOSOINS’ DU 11 JUILLET 2008

Membres présents : Jean Maillet (DRTEFP), Sophie Nègre (DRTEFP), Véronique Bansard (DDTEFP 34), Vincent Maurage (ARACT), Jean-François Perraut (DDTEFP 11), Anne Heyraud (CFDT), Jean-Pierre Fernandez (CFTC-UR), Françoise Thuile (UM1 – Dideris), Laurent Muscat (UNIFORMATION), Zoubir Heroum (OPCALIA LR), Xavier Battistini (AGEFOS PME LR), Magali Roussel (UNIFAF LR), Sonia Renouf (FORMAHP), Yves Jolis (animateur / secrétaire de séance).

Excusés : Isabelle Olive Liger (DRTEFP), Alain Beteille (FO), Bruno Gagne (CGT)

Absents : ANFH, Région, CNFPT, DRASS

Lieu : DRTEFP LR.

Date : Vendredi 11 juillet 2008 à 16 h

Objet :

Préparer, dans la perspective du salon Aidosoins 2009 qui aura lieu en janvier 2009 à Montpellier, une conférence sur la problématique de la gestion des parcours, des âges et des compétences dans le secteur du sanitaire et du social, tant privé que public ou associatif, en y associant l'ensemble des partenaires concernés, employeurs, salariés, organismes de financement et de formation afin de dégager des pistes de solutions et des propositions concrètes visant à améliorer la qualité de l'emploi, la fidélisation du personnel et l'attractivité du secteur.

1 – Propositions d'objectif et de méthodes

En préambule Jean Maillet, au nom de la DRTEFP rappelle brièvement aux présents l'objet de cette réunion. Il souligne l'importance des enjeux socio-économiques du secteur concerné sur le plan régional justifiant les invitations faites pour cette première réunion. Il ajoute que la volonté de la DRTEFP est d'aborder ces questions de façon ouverte avec l'ensemble des partenaires concernés, notamment les OPCA, les partenaires sociaux et l'administration du travail et regrette l'absence de représentants de la Région.

Il précise enfin que mandat a été donné à Yves Jolis, par ailleurs secrétaire de la CRT, (Conférence Régionale du Travail), pour animer ce groupe de travail et que l'Aract s'est mobilisée pour apporter son appui.

Yves Jolis, tout en précisant que des conventions de GPEC sont en cours de signatures ave plusieurs OPCA du secteur sanitaire et social, fait état des problématiques principales

constatées par les différents partenaires, conditions de travail, maintien dans l'emploi des seniors, turn over et difficultés de recrutement entre autres, et ce qu'il s'agisse de l'hôpital public, des cliniques privées, du secteur associatif, des maisons de retraite ou de l'aide à domicile. Un constat que tout le monde s'accorde à considérer comme alarmant et qui justifie donc la mobilisation des acteurs du secteur et notamment des partenaires sociaux pour mener rapidement des actions coordonnées.

Il souligne l'intérêt que ces travaux soient engagés dans une démarche de dialogue social constructif, à l'image de celle pratiquée au sein de la CRT, structure dont il assure par ailleurs l'implication et le soutien.

Il ajoute par ailleurs que les résultats de ces travaux intéressent la CRT au plus haut point compte tenu de son engagement dans le développement du dialogue social territorial conduisant actuellement à l'élaboration, en partenariat avec un certain nombre de territoires, de projets d'Edec de territoires qui devraient être conclus fin 2008 et dont certains objets porteront à l'évidence sur les problématiques du secteur sanitaire et social.

Il propose alors les étapes et méthodes qui pourraient être envisagées pour mener à bien ce travail.

1 - Au plan méthodologique il suggère un travail par phases :

- Dans un premier temps il s'agirait, après informations réciproques sur les expériences et des projets menés, d'élaborer un diagnostic partagé, base de travail et des réflexions à venir.
- de voir et d'étudier ensuite si et comment certaines pratiques pourraient être mutualisées,
- Enfin d'identifier voire d'élaborer des projets qui pourraient être mis en œuvre pour répondre aux problématiques déterminées.

2 - En terme de planning prévisionnel il propose d'aborder cette question par paliers.

Ainsi, après cette première réunion destinée à constituer le groupe de base de travail, à valider la démarche et à déterminer l'axe et les objectifs partagés, il indique que ces travaux pourraient être rythmés sur trois temps forts:

- Le premier au cours de l'université d'été "Emplois, Compétences et Territoires" fin août 2008,
- Le deuxième lors des rencontres Dideris de Novembre 2008
- et le dernier au Corum à Montpellier pour la conférence Aidosoins proprement dite lors du salon de janvier 2009.

Il précise qu'à l'évidence chacun de ces temps forts impliquera inévitablement d'être précédé de réunions de travail et suivi de réunions de débriefing.

Il conclut en rappelant qu'au final, cette démarche "Aidosoins" devrait être en état de produire une synthèse et de faire émerger la mise en place d'outils concrets.

Il propose alors d'ouvrir le débat sous forme d'un tour de table informel.

2 – Débat

Anne Héraud note que le Salon est d'ordinaire axé sur l'aspect sanitaire du secteur et que manque le versant social / santé. Et de s'interroger *''est-on dans le soin ou la santé ?''*, ces deux aspects de la question lui semblant indissociables pour l'aborder avec pertinence et efficacité.

Jean-François Perraut considère comme important *''d'associer dès que possible les financeurs à ces travaux''*. Il ajoute par ailleurs *''il faudra mettre à plat les conditions juridiques de ce secteur afin de mieux déterminer les points de difficulté''*.

Laurent Muscat souligne les problèmes de formation. Jean-François Perraut évoquant les procédures de Vae s'interroge sur le bilan que l'on peut en tirer mais également et surtout *''les fuites''* de personnel. En relais, la plupart des participants notent en ce sens les difficultés générées par la mobilité professionnelle, les questions concernant la formation, et la reconnaissance des diplômes. Sonia Renouf évoque les mêmes problématiques, notamment de mobilité de personnel, dans le secteur des maisons de retraite.

Anne Héraud souligne que dans le privé existe un turn over *''hallucinant''*, ajoutant *''dès lors les employeurs se demandent pourquoi investir dans la formation ?''*. A son avis les conditions de travail sont pour beaucoup dans la *''volatilité''* du secteur. Elle est rejointe dans cette réflexion par Jean-Pierre Fernandez.

Jean-François Perraut considère que si l'on ne peut s'opposer au turn over, peut-être vaut-il mieux se demander comment l'accompagner positivement à la fois côté employeurs et salariés.

Magali Roussel estime que *''le personnel de soins est très fragilisé''*. Elle souligne par ailleurs les problèmes posés par l'articulation des dispositifs. Elle se demande si la question ne serait pas *''comment passer du turn over à une mobilité positive''*. Elle regrette d'autre part un manque important de repères statistiques.

Jean Maillet note que *''tout le monde s'accorde à dire que ce secteur connaît des difficultés en terme de conditions de travail et de formation. Des actions sont menées et pourtant ça ne fonctionne pas ou mal''*.

S'en suit un long échange sur l'angle d'approche de la problématique au terme duquel Anne Héraud propose de l'aborder sous un angle positif en prenant appui sur la question des parcours, des évolutions et des changements de secteurs en essayant de voir dans quelle mesure la création de *''passerelles''* pourrait remédier à des difficultés structurelles du secteur considéré dans son ensemble.

Sont également évoquées l'intérêt que pourrait revêtir la proposition de participation aux travaux qui pourrait être faite à certains organismes tels que la Drass et la Cram.

3 – Résolutions

Au terme du débat Yves Jolis fait un point d'étapes afin de synthétiser les réflexions et propositions et de préciser les points de convergences. D'une façon générale les membres présents soulignent tous l'urgence à traiter les problématiques du secteur et expriment leur accord pour une approche volontariste, collective et partagée.

Yves Jolis propose alors d'arrêter les décisions communes permettant d'engager les travaux.

1 - Le principe d'une action collective visant à la mise en place d'un dispositif "Aidosoins", est adopté à l'unanimité par l'ensemble des participants qui constituent à cet effet le "Comité de pilotage de la commission Aidosoins" composé entre autres de représentants des OPCA du secteur, de l'administration du travail et des partenaires sociaux.

Les présents valident également les objectifs, ainsi que la démarche de dialogue social, la méthode de travail et le planning proposés initialement.

2 - Reprenant et synthétisant les réflexions et suggestions des différents participants Yves Jolis propose de définir l'axe de la problématique sous la forme **"Comment passer du turn over sauvage à la mobilité structurante"**.

Il souligne que cet axe de travail permet d'aborder, mais sous un angle positif, les aspects essentiels et constitutifs de la problématique, conditions de travail et qualité d'emploi, visibilité de parcours, formations, maintien dans l'emploi des seniors, et de rechercher des solutions visant à répondre au paradoxe fondamental d'un secteur pris entre des fonctionnements cloisonnés en terme de multi polarité de structures et une base commune constituée par des métiers et donc des salariés franchissant ces frontières. Une réalité justifiant des réflexions appropriées dépassant les sous-secteurs et vraisemblablement la création de passerelles.

Cette proposition est adoptée par les membres de la Commission.

Concernant les besoins de "données", exprimés au cours du débat, Sophie Nègre propose d'apporter des éléments statistiques en utilisant le canal de la DRTEFP ainsi que celui de l'Insee.

Yves Jolis conclut en soulignant que l'ensemble des présents s'engagent ainsi dans une démarche novatrice et exemplaire tant en terme de méthode que d'approche opérationnelle. Il rappelle l'obligation faite à tous de livrer des premiers résultats concrets pour janvier 2009. Autant d'éléments justifiés par la conviction partagée d'agir positivement et rapidement sur ce secteur socio-économique incontournable mais en difficulté.

4 - Planning et objet des prochaines réunions

D'un commun accord, une réunion sous forme d'atelier "Aidosoins" se déroulera lors de 2^{ème} Université d'été le jeudi 28 août 2008 de 14 h à 15 h 30. Elle sera ouverte aux participants de l'Université d'Eté.

Pour cette première réunion, et conformément à la méthodologie arrêtée, les membres participants devront être en capacité de faire un état des lieux synthétique de leurs démarches et actions sectorielles sur l'aspect "conditions de travail" et partant "l'organisation du travail", cette identification des problématiques et outils existants permettant ainsi de constituer des bases d'un diagnostic partagé et le socle des travaux à venir.

L'objectif à terme : déterminer des "troncs communs" et des projets mutualisables, identifier les "coins d'ombre" en objectivant les différents paramètres, afin de mettre les compétences en perspective et en synergie visant à terme la mise en œuvre d'actions coordonnées et articulées.

Cette réunion pourra être précédée d'échanges préparatoires par voie de messagerie. Yves Jolis se chargera de la coordination.

Aucun autre point n'étant soulevé la réunion est levée à 17h.

Secrétariat-animation : Yves Jolis

Pour info / contact :

yves.jolis@yahoo.fr

Tél : 04 67 42 74 56

NOTA : Pour faciliter la lisibilité du projet et l'organisation des travaux, une fiche-guide, comprenant un premier listing de questionnaire et un planning prévisionnel, est jointe en annexe (pages suivantes) à ce compte rendu.

AIDOSOINS - FICHE GUIDE N°1

1 – APPROCHE DE DONNEES ET DE PROBLEMATIQUES

Les éléments ci-dessous, exprimés sous forme d'interrogations, sont mentionnés à titre indicatifs et ne constituent pas une liste exhaustive. Ils n'ont d'autre but que d'aider aux travaux à venir. Ils sont réorganisés en fonction des éléments de réflexions émis lors de la réunion du 11 juillet 2008.

Le secteur "santé social" : des composantes paradoxales qui génèrent des problématiques.

Bien que le secteur "santé-social" se caractérise par **une diversité de pôles** avec des spécificités par sous secteurs (public, privé, associatif, maisons de retraite, aide à domicile...), il répond dans son ensemble à **un même objectif : apporter un service à forte dimension humaine, souvent quasi personnalisé**. Des sous secteurs différents mais des services à même vocation "santé sociale". Un premier trait commun.

Autre élément transversal aux sous secteurs : tous les professionnels salariés travaillent dans un collectif au service et au contact de bénéficiaires (clients).

Ils se retrouvent donc souvent "coincé" dans une situation "pivot" souvent difficile à tenir entre directives de la hiérarchie et décision à prendre "en direct" et "au cas par cas".

Ces situations créent des risques psychosociologiques, des facteurs d'usure, de lassitude, d'où des envies de changement (turn over, les compétences professionnelles étant assez facilement transférables d'un sous secteur à l'autre), une mauvaise image des conditions de travail dans la branche (difficulté de recrutement), etc...

> Face à ces constats, traduisant un malaise reconnu du secteur, la problématique pourrait être abordée en s'appuyant sur certaines questions telles que :

- **Comment les projets de formation prennent-ils en compte la dimension "organisation du travail" dans un objectif "amélioration des conditions de travail" ?**
- **Les distorsions entre "travail prescrit" et "travail réel" ne sont-elles pas un facteur important de mauvaise conditions de travail ? Comment y remédier ?**
- **Quelle est la participation effective des salariés à cette réflexion ?**
- **Comment et sous quelle forme le dialogue social, avec temps formalisé de discussion, analyse commune et recherche de solutions, existe-t-il ?**
- **Les risques spécifiques salariés n'ont-ils pas des conséquences importantes sur le collectif ?**
- **Existe-t-il des problématiques communes en terme d'organisation du travail, de conditions de travail, ou de qualité d'emploi sous les angles perspective professionnelle, (valorisation des compétences, formation ...),**

usure, prise en compte d'une gestion des âges, maintien dans l'emploi des seniors ... justifiant la création de "passerelles"?

- De meilleures conditions de travail ne seraient-elles pas un facteur déterminant de stabilisation du secteur et d'amélioration de son image ?

> Un travail de référencement préalable serait sans doute également nécessaire pour mieux identifier :

- Quelles actions ont été impulsées ?**
- Dans quels sous secteurs ?**
- Résultats et limites ?**

Il permettrait ainsi de voir si des actions positives sont transférable voire mutualisables, de déceler si des problématiques transverses n'ont été à ce jour que peu ou pas traitées et partant de rechercher des angles d'actions transverses à mener.

Ces approches indicatives mais non exhaustives, devraient ainsi faciliter la capacité des membres de la commission à déterminer les axes des travaux à conduire.

D'une façon générale l'objectif méthodologique vise en un premier temps à identifier ce que les différents sous-secteurs ont en commun (difficultés) et ce qui pourrait être partagé (expérience).

2 - PLANNING PREVISIONNEL COMMISSION AIDOSOINS 2008

(certaines dates à affiner)

Dates réunions	Nature	Participants	Objet et Thématique principale
28 août-14h30 Univ. d'Eté	Atelier	Comité de pilotage + membres com. Paritaires + public	Conditions de travail PB et réponses existantes
Fin septembre 08 – début octobre	Réunion	Groupes de travail	Débriefing Axes des travaux à mener Préparation atelier Rencontres Dideris
Début novembre	Réunion	Comité de pilotage + groupes de travail	Suite des travaux pour préparation de l'atelier Rencontres
Nov 2008 Rencontres Dideris	Atelier	Comité de pilotage + membres com. Paritaires + public	Travaux orientés sur les aspects formation PB et réponses existantes
Début décembre 2008	Réunion	Groupes de travail	Débriefing + travaux
Début janvier	Réunion	Comité de pilotage + groupes de travail	Finalisation des éléments de synthèse pour Salon
14-15 janvier salon Aidosoins	Débat	Comité de pilotage + membres com. Paritaires + public	Présentation résultats et propositions