

# **COMPTE RENDU N°35**

## **REUNION N° 3 DE LA COMMISSION "AIDOSOINS"**

### **DU 20 OCTOBRE 2008**

**Membres présents :** Isabelle Olive Liger (DRTEFP), Alain Soussen (DRTEFP), Jean-Brice Destampes (DDTEFP 11), Anne Heyraud (CFDT URI santé sociaux), Nathalie Veyre (CFDT santé sociaux), Jean-Pierre Fernandez (CFTC-UR), Alain Beteille (UR-FO), Nadine Durand (ANFH), Francis Voillot (ANFH LR), Nasser Ihamouchène (ANFH), Cécile Beltran (FHP LR), Muriel Brajon (Synerpa LR), Michèle Delcourt (UNIFORMATION), Jacqueline Herail (Servi sud), Magali Roussel (UNIFAF LR), Virginie Melia (UNIFAF), Frantz Fougères (UNIFAF), Bernard Ollagnon (UNIFAF), Christine Bouziane (OPCALIA), Marie-Claire Manville (Drass), Joëlle Betz Emonet (ANPE), Vincent Maurage (ARACT), Yves Jolis (animateur / secrétaire de séance).

**Excusés :** Josph Islam (UNIFAF – FNAS – FO), Zoubir Heroum (OPCALIA LR), Sonia Renouf (FORMAHP)

**Absents :** Agnès Waulle (A Domicile fédération), Bruno Gagne (CGT), Région

**Lieu :** Résidence Sudalia - Saint Jean de Védas.

**Date :** Lundi 20 octobre 2008 de 10h à 17h

---

## **1 – Rappels d’objectif et de méthodes**

En préambule Yves Jolis rappelle brièvement aux présents l’objet de cette réunion qui fait suite à celles tenues les 11 juillet et 28 août 2008 (cf PV N° 31 et 32 - Commission Aidosoins – Opca).

Il souligne que les partenaires présents y avaient acté l’intérêt et la volonté de préparer, dans la perspective du salon Aidosoins 2009 qui aura lieu les 13 et 14 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.

Il rappelle que l’importance des enjeux socio-économiques du secteur concerné sur le plan régional justifient d’aborder ces questions de façon ouverte avec l’ensemble des partenaires concernés, notamment les OPCA, les partenaires sociaux et l’administration du travail.

En ce qui concerne la réunion du jour proprement dite il indique que, comme il en avait été décidé lors de la précédente réunion, celle-ci se déroulera en trois temps : d’abord un travail sur la base des pistes dégagées lors de la dernière réunion et indiquées dans la

fiche guide afférente (N°32), puis, en début d'après midi, interventions de la Drass et l'ANPE pour des données de cadrage et d'information, suivies d'un débat et d'une synthèse.

Isabelle Olive Liger rappelle alors les objectifs principaux : dégager, en partant entre autres de repérages de projets existants, 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 en portant plus particulièrement le regard sur les aspects formation, organisation et conditions de travail.

Le but, aboutir à des propositions tant en réponse à des demandes individuelles qu'à des problèmes organisationnels.

En référence aux travaux précédemment effectués, et afin de pouvoir mieux identifier des solutions possibles, Yves Jolis propose alors d'axer dans un premier temps les travaux sur la question **“en quoi les distorsions entre « travail prescrit » et « travail réel » sont-elles un facteur important de mauvaises conditions de travail ? Comment y remédier ? ”** avant d'aborder plus spécifiquement les questions **“formation”**.

## **2 – Débat**

### **A - “Travail prescrit – travail réel, comment remédier aux distorsions”**

François Voillot (ANFH) considère que l'une des sources des problèmes du secteur est souvent dû à *“un glissement des tâches”* mais également *“à une mauvaise connaissance de la charge de travail”*. Ce qui explique à leurs yeux que les soignants aient le sentiment d'une baisse de qualité de leur travail.

Pour Nathalie Veyre (CFDT) il existe de fait une *“grande distorsion entre les compétences signifiées par les diplômes et la réalité de l'emploi, une distorsion qui est un facteur évident de sentiment d'insécurité et de non reconnaissance”*. Et d'ajouter que cela explique bien des démissions exprimées sous des expressions du type *“je ne peux pas continuer”*.

Vincent Maurage (Aract), faisant notamment référence à des travaux menés par son organisme sur le secteur dans des territoires, confirme *“l'image négative qu'ont les jeunes de ces métiers due à des conditions de travail perçues comme étant mauvaises”*. Ce qui selon lui *“explique en partie le problème d'attractivité et partant de recrutement notamment pour les infirmiers et les kinésithérapeutes, ces derniers plus particulièrement en gériatrie”*. Il ajoute que se greffe à cela la question de *“l'inadéquation souvent constatée entre les zones de territoires et les établissements”*. Il fait également le constat de la difficulté à coordonner les IDE et les aides soignants.

Les représentants de l'Unifaf confirment *“la pénurie de recrutement”*. Abordant « le glissement de fonction », ils pointent le *“déséquilibre de l'exercice professionnel caractérisé par une surcharge administrative croissante au détriment de la mission initiale”*.

Nathalie Veyre confirme la problématique posée par le glissement des tâches auquel s'ajoute celui des compétences et souligne que *“la situation est souvent aggravée du fait qu'il n'y ait pas toujours de CE ou de représentants de personnel”*.

Pour Muriel Brajon (Synerpa LR), les soignants ne se reconnaissent pas dans l'image donnée par les médias ajoutant *“des formations existent et permettent la revalorisation”*.

En appui à ces réflexions, Alain Béteille (FO) considère que *“le manque de dialogue social véritable et régulier est sûrement une des clefs sur laquelle il conviendrait de porter des efforts importants”*.

Jacqueline Herail (Servi sud) confirme que les *“dysfonctionnements”* sont très souvent dus à un *“décalage entre les compétences et les fonctions réellement assumées”*.

Yves Jolis pose alors la question de savoir s’il existe des réponses effectives à ces problématiques ou des expériences sur le terrain.

Jacqueline Herail (Servi sud) considèrent qu’en bonne partie *“les réponses sont dans la loi”*. Nathalie Veyre constate que *“si elles existent, elles ne sont très souvent pas appliquées”*.

Pour sa part Muriel Brajon (Synerpa LR) estime que si la loi est effectivement appliquée, c’est *“plutôt pour les usagers, ou patients, que pour les praticiens”*.

Anne Héraut (CFDT) considère que *“les métiers sont d’abord dans l’humain”* mais qu’il convient de *“différencier la relation humaine proprement dite des tâches”*. Pour elle l’une des raisons des problèmes rencontrés en terme de mauvaises conditions de travail provient de la *“difficulté à évaluer les évolutions”*. Par ailleurs elle voudrait que soit fortement affirmé que, dans ces secteurs, *“les métiers sont des métiers d’aide, pas de service”*. Par voie de conséquence, la *“recherche d’amélioration ne pourra passer qu’en rendant les professionnels acteurs de leurs métiers notamment en favorisant la remontée des informations”*.

En relais Nadine Durand (ANFH) estime qu’effectivement la question n’est peut-être pas le dialogue mais la volonté de dialogue. Dans le même sens Vincent Maurage (Aract) pense que *“vouloir améliorer les conditions de travail ne pourra se faire sans passer du management descendant au management partagé”*. Pour autant il constate qu’à minima les conventions ne sont pas toujours vraiment respectées. Michèle Delcourt (Uniformation) estime qu’il existe une marge possible de développement dans la formation des conseils d’administration et des cadres.

Pour Cécile Beltran (FHP LR) *“les violences subies par le personnel constituent à l’évidence des sources de stress”*. Elle pense que, même si c’est moins sensible dans certains secteurs comme les maisons de retraite, c’est particulièrement vrai pour les infirmiers dans les blocs ou les services d’urgence par exemple. Elle est rejointe par Alain Béteille (FO) qui considère que *“la violence est souvent, et pour beaucoup, due au phénomène d’isolement”*. *“Cela dit, pour échapper à ces mauvaises conditions de travail, de plus en plus de professionnels choisissent de passer en profession libérale, voire en interim”*, ajoute Cécile Beltran, une démarche dans laquelle elle voit *“la volonté de certains d’alléger les pressions et de passer au temps choisi”*.

Jacqueline Herail (Servi sud), non sans noter que certains aujourd’hui vont même jusqu’au travail au noir, pense qu’il serait indispensable de *“favoriser la création de groupes de dialogue et d’espaces de paroles”*. *“Reste”* comme le souligne Muriel Brajon (Synerpa LR), *“qu’il faut du temps et de la disponibilité pour le dialogue et que cela pose également la question de l’impact financier et donc du financement”*. Pour autant beaucoup d’accordent à estimer que c’est une question de responsabilité et que cela implique également une bonne coordination.

Pour Anne Héraut s'il y a 'création de groupe de parole', la question est de savoir 'quelle suite'. Nathalie Veyre estime que l'un des enjeux sera alors de rendre les partenaires responsables. Nadine Durand pense qu'il sera dans ce cas nécessaire de définir des objectifs avec des indicateurs.

### **- Point d'étape**

*Faisant une première synthèse, Isabelle Olive Liger et Yves Jolis notent les éléments majeurs mis en évidence par l'ensemble des présents et sur lesquels il conviendrait d'apporter des réponses élaborées.*

*A l'évidence le besoin d'un dialogue réel et organisé entre salariés et encadrement est perçu comme un des outils nécessaires pour aborder notamment les questions relatives à la déqualification, le glissement des tâches, et la violence au travail ressentie par les salariés avec ses conséquences santé. Des facteurs pénalisant lourdement l'exercice et l'image des métiers. Pour autant son principe organisationnel, ses objectifs et son financement restent à approfondir.*

Ainsi que cela avait été mis en perspective lors de la précédente réunion, Yves Jolis propose alors d'aborder le versant liant travail et formation.

### **B - "Travail et formation"**

Michèle Delcourt (Uniformation) indique que son organisme est interpellé régulièrement par des responsables de secteurs. Pour elle, la priorité des formations doit aller aux directeurs. Elle note que, si des démarches de GPEC sont engagées dans le Gard et l'Hérault, *"les associations ont des outils mais peinent souvent à les articuler ou à les mettre en musique"*. Et d'ajouter *"pour les associations la difficulté vient que la formation n'est pas une priorité"*. Elle s'interroge par ailleurs sur la réelle incidence d'une labellisation.

Anne Héraut estime que *"le problème vient aussi que pour un certain nombre de métiers, notamment dans l'aide à la personne, ceux-ci sont considérés comme des métiers qui insèrent mais pas comme des métiers qui professionnalisent"* ajoutant *"quand les gens partent c'est sans sécurisation"*.

Cécile Beltran (FHP LR) fait état d'une expérience lancée par son organisation en terme de projet de formation. Elle précise que cela concerne 104 entreprises privées et 8 réseaux (cliniques, maisons de retraite) dans la région et que les discussions sont en cours avec les directeurs. Par contre, et en réponse à une question d'Yves Jolis, elle reconnaît qu'il n'y a pas de paritarisme dans le comité de pilotage.

Nasser Ihamouchène (ANFH), s'appuyant sur la question posée lors de la précédente réunion *"comment passer d'un turn-over sauvage à une mobilité structurante"*, estime que, face à ce constat de mobilité du personnel, se pose en préalable la question du diagnostic. Il propose qu'il soit fait un point intersectoriel dans le champs du travail de façon à mieux cerner objectivement les causes. Parmi les points clefs à étudier, le glissement des tâches, la reconnaissance de la qualification, avec en corollaire *"les effets frustrants de la non reconnaissance"*, et la mauvaise connaissance des charges de travail induisant violence, dégradation de la santé et dévalorisation des métiers.

Rappelant que l'humain est au centre de ces métiers il souhaite que *''la formation fasse l'objet d'un projet global dans une approche d'anticipation et de mutation''*. En ce sens il se demande également dans quelle mesure il serait possible d'avoir une approche globale de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

A 12h30, Yves Jolis propose de suspendre la réunion pour le déjeuner et de poursuivre les travaux en début d'après midi.

### **C – Informations Drass et Anpe**

La séance reprend à 14h30. Comme annoncé Yves Jolis propose alors aux présents que Marie-Claire Manville (Drass) et Joëlle Betz Emonet (ANPE) fasse état d'un certain nombre de données de cadrage et de réflexions, propres à servir les travaux en cours.

Marie-Claire Manville (Drass), se plaçant dans le cadre de la loi santé territoires, indique tout d'abord que le médico-social sera inclus dans la santé ce qui est tout à fait en phase avec la démarche globale intersectorielle entreprise par la commission *''Aidosoins''*. Elle ajoute *''j'attends beaucoup plus de réflexions partant de l'individu et des besoins identifiés par les territoires''*. En terme d'outils elle considère que *''la loi formation tout au long de la vie et le levier de la VAE représentent des atouts non négligeables''* et loin d'être véritablement explorés et utilisés. Au fil de son exposé elle estime notamment que les *''groupements sanitaires pourraient représenter des pistes très intéressantes''*. En tout état de cause, elle rejoint les réflexions émises par la commission sur le besoin urgent de décloisonnement des projets et des actions. Pour elle, dans la gestion des parcours professionnels, une problématique très réelle dans ce secteur, la formation représente bien évidemment, même s'il n'est pas le seul, un des éléments primordiaux.

Joëlle Betz Emonet (ANPE) fournit alors un certain nombre de données afférentes au secteur sur la région. *''Il y a 25 métiers différents dans ce secteur''* indique-t-elle en préambule. Et de s'interroger *''côté employeur on note 14 300 déclarations d'embauche, or à l'Anpe, nous n'avons que 4 500 inscrits''*. Autre point, concernant plus particulièrement le domaine de l'aide à domicile, *''seuls 20% ont le bon diplôme, ce qui trahit un véritable problème de qualification''*. Elle précise que l'Anpe met en place des formations *''pour faire basculer des salariés de l'aide à la personne à la santé et vice versa''*. Un objectif de passerelle donc.

A ses yeux, le deuxième grand problème tient au fait que ce secteur soit encore considéré comme *''fourre-tout''* ajoutant *''nous avons un public peu qualifié, or il faut du qualifié car c'est un véritable métier''*.

Au plan de la mauvaise image du secteur, elle estime que le problème ne vient pas de l'employeur mais bien davantage de la perception des métiers et de leur exercice concluant *''ce sont des vrais métiers, pas des activités d'appoint''*.

Au cours du débat faisant suite à ces interventions fortement appréciées, Magali Roussel (Unifaf) précise que l'emploi dans le médico-social se répartit comme suit, 44% pour le handicap, 21% pour le sanitaire et 14% pour les personnes âgées. A ses yeux le secteur gériatrie est l'un des plus difficile. Par ailleurs elle considère qu'il existe un grave problème dans le sous secteur de l'aide à la personne où *''n'importe quel Rmiste peut y travailler demain''* ce qui manifestement ne concourt ni à la professionnalisation des métiers ni à leur image.

Marie-Claire Manville (Drass) exprime une autre préoccupation indiquant que dans le domaine gériatrie et handicap, des personnes ont réussi leurs concours mais ne peuvent pas suivre.

Alain Soussen s'interroge sur la question de savoir comment on pourrait articuler les contrats aidés. A sa question sur l'impact du Prdf sur ce secteur, Joëlle Betz Emonet (ANPE) répond qu'à ses yeux il est néant.

Au terme du débat, Jacqueline Herail (Servi sud), trouvant *'extrêmement novateur et utile que tous les secteurs se retrouvent au sein de cette commission'*, réaffirme *'il faut absolument qu'on se coordonne'* rejointe en cela par l'ensemble des présents. Francis Voillot (ANFH LR) résumant la position générale en disant *'il est nécessaire et urgent de mailler nos filières, nos informations et nos actions'*. Michèle Delcourt (Uniformation) ajoute qu'il semble nécessaire d'envisager la création d'une instance-lien pour articuler les projets.

### **3 – Conclusions et perspectives**

Au terme d'une après midi jugée par tous comme extrêmement positive, Isabelle Olive Liger et Yves Jolis font un point d'étapes afin de synthétiser les réflexions et propositions, de préciser les points de convergences et de proposer les axes de travail.

#### **Il en ressort les principaux points d'objectifs suivants :**

- > Effectuer un diagnostic affiné et objectivé sur l'ensemble du secteur médico – social – santé afin de repérer les motifs du turn-over actuel tant au regard d'espaces territoriaux que des sous secteurs.
- > Déterminer des axes de projets concrets qui pourrait être structurants au travers de la formation et répondant prioritairement à un double objectif :
  - d'amélioration des conditions de travail
  - de professionnalisation et de contribution à l'élaboration de parcours professionnels
- > Organiser et "méthodologiser" le dialogue social
- > Articuler les outils et projets (notamment au travers des Opca) sur l'ensemble du secteur afin de favoriser une meilleure efficacité et une plus grande pertinence des actions
- > Envisager l'élaboration d'une structure ou d'une instance plate-forme (à définir), fondée sur le dialogue social, destinée à favoriser le maillage et la coordination des informations, des projets et des actions.
- > Envisager à terme une conférence des financeurs

**Ces propositions sont adoptées par les membres présents de la Commission.**

#### **Ces axes de réflexions impliqueront :**

- de définir un cahier des charges pour l'étude diagnostic

- de répertorier, au tamis des objectifs précités, les actions et projets en cours menés par les opca des différents sous secteurs afin de les croiser et d'étudier dans quelle mesure ils seraient modélisables, transférables, interfaçables ou articulables, ce qui permettrait ainsi de sortir des cloisonnements et d'élaborer du collectif.

>> *En ce sens, mais également afin de nourrir le document de synthèse qui fera l'objet d'une présentation lors du salon Aidosoins au Corum en janvier 2009 il est primordial que ces éléments soient fournies dès que possible par les intéressés, Yves Jolis se chargeant de recevoir ces éléments*  
([yves.jolis@yahoo.fr](mailto:yves.jolis@yahoo.fr))

## **4 - Prochaines réunions**

**Deux dates sont arrêtées :**

**La prochaine réunion aura lieu comme prévu lors des Rencontres Dideris**

**>> Le jeudi 27 novembre, Maison des Etudiants Aimé Shoening, Bat E, rue Vendémiaire (Richter) de 10h à 12h30.**

*Nota : dans cette réunion, sous forme d'atelier public, seront invités des témoins d'actions engagées sur ce thème et plus particulièrement sous l'angle des interactions formation // organisation et conditions de travail .*

*Tous les participants sont invités à rester l'après midi pour le débat public (invité Jean-Marie Luttringer) où le sujet participera aux échanges.*

### **IMPORTANT – REUNION A NOTER :**

Yves Jolis rappelle que, suite à cette réunion, la commission se réunira à nouveau

**>> Le mercredi 10 décembre à 9 h, à la résidence Sudalia, rue de la Marquerose, à Saint Jean de Védas**

Une réunion importante car il s'agira alors, après débriefing de la précédente réunion de préparer le salon Aidosoins notamment pour arrêter le contenu de la communication des travaux de cette commission et les intervenants qui en seront porteurs au nom de cette même commission.

Enfin, et pour information, Yves Jolis indique que la Conférence Régionale du Travail, dont un certain nombre de partenaires ont participé dès le début aux travaux de cette commission, s'engage totalement sur cette problématique.

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

Secrétariat-animation : Yves Jolis

Pour info / contact / envois de documents :

[yves.jolis@yahoo.fr](mailto:yves.jolis@yahoo.fr)

Tél : 04 67 42 74 56