

# **COMPTE RENDU N°37 REUNION N° 4 DE LA COMMISSION "AIDOSOINS" DU 27 NOVEMBRE 2008**

**Lieu :** Rencontres Dideris "Entreprises et systèmes de formations"

**Date :** Jeudi 27 novembre 2008 de 10h à 12h30

**Animateur :** Yves Jolis (Conférence Régionale du Travail)

**Secrétariat de séance :** Isabelle Olive Liger et Alain Soussen (DRTEFP)

## **Note préliminaire**

*Cette réunion, qui s'inscrivait dans le cadre d'une démarche menée par la commission "Aidosoins" (\*) et selon un planning de travail entamé depuis le mois de juillet, était intégrée sous forme d'un atelier au programme des 11èmes Rencontres Dideris "Entreprises et systèmes de formations". Cet atelier, ouvert au public, ainsi qu'à des universitaires intéressés par le sujet, avait pour objet d'élargir les réflexions aux personnes ne faisant pas partie de la Commission "Aidosoins". Il a réuni au total 48 personnes.*

*(\*) Composition de la commission : partenaires sociaux (employeurs et salariés), administration du travail, organismes de financement (Opcas) et de formation du secteur médico – social – santé.*

---

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

En préambule Yves Jolis rappelle brièvement aux présents l'objet de cet atelier qui fait suite aux réunions tenues les 11 juillet, 28 août et 20 octobre 2008.

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.

Faisant un rapide rappel des éléments de données déjà abordés, il indique que le secteur "médico-social-santé" comporte des composantes paradoxales qui génèrent des problématiques.

Premier point commun paradoxal : bien que caractérisé 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".

Autre élément transversal à tous les secteurs : tous les professionnels salariés travaillent au service et au contact de bénéficiaires (clients). Ils se retrouvent donc souvent "coincés" dans une situation "pivot" souvent difficile à tenir entre directives de la hiérarchie et décision à prendre "en direct" et "au cas par cas".

Des situations qui 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...

En outre, tout le monde s'accorde à reconnaître que ce secteur présente une grande disparité au regard du parcours professionnel et de l'accès des salariés à une professionnalisation jugée pourtant par tous comme étant essentielle. Ce qui justifiait la question initiale à savoir "comment passer du turn over sauvage à une mobilité structurante".

Face à ces constats, traduisant un malaise reconnu du secteur, il est donc proposé, en corollaire aux travaux antérieurs, que la problématique soit abordée au regard de la question suivante :

### **Comment les projets de formation prennent-ils en compte la dimension "organisation du travail" dans un objectif "amélioration des conditions de travail"?**

En ce qui concerne la réunion du jour proprement dite il indique qu'elle se déroulera en trois temps :

- Un témoignage sur une action menée dans les Pyrénées Orientales
- Débat
- Synthèse et propositions

Avant de laisser place aux témoignages et au débat, il ajoute que ces travaux sont fondés depuis le départ sur une démarche de dialogue social à l'image de celui pratiqué par la Conférence Régionale du Travail, dont il précise qu'elle participe activement à ce chantier, et que les partenaires poursuivent un objectif clair : 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 notamment en décloisonnant les secteurs et en favorisant la création de "passerelles".

## **2 – Témoignages et Débat**

### **A – Une expérience dans les Pyrénées Orientales**

Jean-René Casals (Greta Vallespir), Gilbert Fabre (formateur au Greta), Marina Secall-Bersinger (directrice d'Epad) et Joël Triadou font état d'une démarche menée dans les Pyrénées Orientales sur les secteurs des Epad relevant des secteurs publics et associatifs. Partant d'un objectif Qualité et prenant pour levier la loi de 2002, elle a débuté en 2004 et a mis en œuvre des interventions formation.

Mettant en œuvre une ingénierie pédagogique et une ingénierie financière, elle a été pilotée par le Greta du Vallespir et co-construite avec les partenaires volontaires. Elle a permis 3 actions :

- 1<sup>ère</sup> en 2004 avec 13 Epad (appuis financiers : Unifaf et Anfh)
- 2<sup>ème</sup> en 2005-2006 avec 7 Epad (appuis financiers : 6 par Unifaf et 1 par Anfh)
- 3<sup>ème</sup> en 2006 – 2007 : une action de GPEC

En octobre 2008 une action est à l'étude avec la fédération locale de l'Admr (23 structures) avec l'appui d'Uniformation.

Les formations (5 modules au total) ont intégré 1 représentant par métier. Les projets ont été élaborés en partant des équipes avec pour double objectif de décloisonner les structures (ouverture) et de s'inscrire dans la durée.

Pour les témoins et acteurs de cette démarche il paraît *''indispensable de monter des actions interinstitutionnelles afin de rapprocher les différents acteurs''*. Gilbert Fabre reconnaît néanmoins qu'il est *''difficile en l'état actuel de rapprocher les secteurs publics, privés et associatifs''*. Il précise que *''la démarche qualité doit être considérée comme un outil, pas une finalité''*. Parmi les intérêts recensés, le fait de travailler avec les managers et d'avoir des modules de formation permettant que des personnes n'exerçant pas le même métier se rencontrent au travers d'un métissage des métiers et des établissements. La plus value leur paraît probante tant au niveau des structures que des salariés d'autant plus que les référents qualité des différents établissements et structures sont restés en contact après leur formation. Pour autant ils considèrent que *''la coordination inter secteurs reste une problématique lourde et importante et ne facilite pas la mise en place de telles démarches''*.

Marina Secall fait alors référence à un projet de plate forme de service (EHPAD + SSIAD) qu'elle est en train de mettre en place dans l'Hérault afin de contribuer à une meilleure sécurisation et professionnalisation des emplois. Le projet prend en compte dès le départ la problématique de l'usure professionnelle et l'enjeu de mobilité professionnelle organisée entre les deux activités. Elle reconnaît que la gestion des parcours professionnels sera facilitée du fait de l'unicité de l'employeur. Elle complète sa présentation concernant la dynamique d'insertion professionnelle au bénéfice de demandeurs d'emploi via les contrats aidés et les formations en accompagnement de ces contrats. Il s'agit bien d'un projet global devant favoriser le développement d'emplois de qualité dans un secteur en expansion. Pour elle *''les difficultés actuellement recensées concernent entre autres, les questions de la juxtaposition et de l'harmonisation des diplômes et de la multiplicité des partenaires opérateurs financiers''*. Elle souhaiterait une *''plate forme facilitatrice''* notamment des Opcas. Elle souligne également la force et les enjeux d'une démarche participative impliquant les salariés.

## **B – Débat**

Suite à ces interventions, et faisant également référence aux précédents travaux, de nombreuses remarques et propositions sont émises.

Les principaux points abordés sont les suivants :

- la plus value de l'accompagnement formation d'une démarche qualité portée collectivement par différents types de structures dans le secteur gérontologique lorsqu'elle est territorialisée.
- les freins à la mobilité souhaitée, à la promotion sociale, au développement des compétences et de la qualité des services du fait

- de la segmentation du secteur,
  - de la multiplicité des conventions collectives et statuts (qui renvoient à autant de référentiels métiers, grilles de salaires)
  - de la pluralité des intervenants
  - et de l'encadrement financier qui peut conduire à refuser à un salarié l'accès à une formation
- la nécessité de porter des **efforts sur l'organisation du travail** afin notamment de réduire les facteurs de violence au travail, ressentie par les salariés, avec ses conséquences santé et qui pénalisent lourdement l'exercice et l'image des métiers
  - le besoin de **remettre la problématique RH**, mais dans toutes ses dimensions, **au cœur du problème et donc des solutions** à apporter
  - le manque d'**outil d'appréciation** qui permettrait notamment d'apprécier les objectifs des personnes recherchant ou ayant besoin de qualification
  - des solutions à explorer pour **faire connaître les disponibilités d'emploi**.

Sont également soulignés de façon relativement unanimes le besoin de mutualiser les infos, de réfléchir à des solutions dans **une logique de pertinence territoriale**, que ce soit en facilitant la mutualisation d'emplois ou en *'organisant les opca pour éviter le manque de lisibilité et de fluidité actuelles'*.

Au fil des échanges émerge une proposition, celle d'une **'plate forme de mobilité territoriale intersectorielle'**, à l'image d'une structure existant dans la région toulousaine, et permettant d'articuler les projets et les outils. Certains même, estiment qu'il serait souhaitable de travailler à une convention collective de travail unique. Pour tous il est important que la dynamique de la personne soit au centre des réflexions et des projets. D'une façon générale tous s'accordent à penser qu'il est impératif d'élaborer des outils *'simplifiants, décroissant et facilitateurs'*.

**Pour certains participants, on a là un projet d'innovation sociale qui mérite une expertise plus approfondie ainsi qu'un appui des pouvoirs publics.**

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

Au terme d'un atelier, jugé par tous comme extrêmement positif et productif, Yves Jolis fait un point d'étapes en synthétisant les réflexions et en rappelant les **axes de propositions**.

Il indique que ces apports nourriront les travaux à venir très prochainement avec pour **objectif pour la commission de les affiner afin de déboucher au mois de janvier, lors du salon "Aidosoins", à un premier palier de propositions concrètes.**

Il souligne l'importance, reconnue de tous, que ce travail ait impliqué l'ensemble des partenaires concernés et soit effectué depuis le début dans une véritable démarche de dialogue social.

Aucun autre point n'étant soulevé la réunion est levée à 12h30.

## **4 - Prochaines réunions**

Comme prévu, la prochaine réunion de la commission aura lieu

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

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

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

**A LIRE PIECE JOINTE (ci-après ) :**  
**Document "Synthèse proposée au groupe"**

## Synthèse proposée au groupe

Expériences présentées	Éléments positifs	Difficultés	Enseignements/ pistes
Accompagnement formation d'une démarche qualité initiée dans plusieurs structures au niveau territorial	Démarche participative Analyse des différentes fonctions Participation aux mêmes actions de formation pour des personnels de structures différentes Mise en réseau des référents qualité	Complexité du montage technique	Mutualisation possible de financement pour un projet de formation inscrit dans un territoire Rôle stratégique du tiers facilitateur (ici le GRETA)
Plateforme de service EHPAD + SSIAD	Organisation a priori de passerelles entre les différents postes (passage de l'EHPAD au SSIAD) intégrant formation et GPEC Construction de relations durables avec les acteurs de l'emploi et de l'insertion pour la mise en œuvre de parcours professionnalisant autour des contrats aidés Les emplois proposés sont en CDI et essentiellement à temps plein	Repose sur le fait que l'employeur est unique	La mobilité peut-elle être organisée en dehors du cas (limité en nombre) où l'employeur est le même ?  La réflexion sur la qualité des emplois proposée est réalisée dans cet établissement alors même qu'il subit les mêmes contraintes notamment encadrement financier que l'ensemble du secteur

### Autres éléments évoqués

	Enseignements/ pistes
Violence et souffrance au travail concourent à la détérioration de l'image des métiers	Le travail sur l'organisation du travail est prioritaire
L'encadrement financier peut conduire à refuser à un salarié une formation qualifiante qui correspond à un besoin du territoire (censure du plan de formation)	Comment organiser la réponse aux besoins en qualification au niveau du territoire tout en favorisant la mobilité des personnels et l'insertion professionnelle ? « POLE MOBILITE » Demandeurs d'emploi – emplois vacants sur le territoire avec adaptation au poste puis formation qualifiante Salariés en poste – emplois à pourvoir à court ou moyen terme sur le territoire – formation  Ce qui suppose : <ul style="list-style-type: none"> <li>- connaissance des postes vacants ou susceptibles de l'être à court ou moyen terme (bourse permanente d'emploi alimentée par les employeurs du secteur du territoire – pb des salaires, des statuts, de la peur de la concurrence..)</li> <li>- accès de la personne au cursus de formation nécessaire après validation de sa candidature avec un guichet unique et une mutualisation des financements sur un plan territorial impliquant les établissements</li> </ul>