

COMPTE RENDU N°33

REUNION N° 2 DE LA COMMISSION "AIDOSOINS"

DU 28 AOUT 2008

Membres présents : Isabelle Olive Liger (DRTEFP), Anne Heyraud (CFDT URI santé sociaux), Nathalie Veyre (CFDT santé sociaux), Nadine Durand (ANFH), Jean-Pierre Fernandez (CFTC-UR), Michèle Delcourt (UNIFORMATION), Agnès Waulle (A domicile fédération), Jacqueline Herail (Servi sud), Magali Roussel (UNIFAF LR), Véronique Wolff Besançon (UNIFAF), Frantz Fougères (UNIFAF), Bernard Ollagnon (UNIFAF), Jospheh Islam (UNIFAF – FNAS – FO), Yves Jolis (animateur / secrétaire de séance).

Excusés : Vincent Maurage (ARACT), Alain Beteille (FO), Bruno Gagne (CGT), Zoubir Heroum (OPCALIA LR), Sonia Renouf (FORMAHP)

Absents : ANFH, Région, CNFPT, DRASS

Lieu : Dideris UM1.

Date : Jeudi 28 août 2008 à 14 h

1 – Rappel d’objectif et de méthodes

En préambule Yves Jolis rappelle brièvement aux présents l’objet de cette réunion qui fait suite à celle tenue le 11 juillet .

A cette occasion, (cf PV N° 32 - Commission Aidosoins – OPCA), les partenaires présents y avaient acté l’intérêt et la volonté de 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.

Objectif : 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.

Isabelle Olive Liger souligne 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.

Précisant que l’Aract s’est mobilisée pour apporter son appui, Yves Jolis rappelle alors les étapes et méthodes qui avaient été adoptées lors de la première réunion pour mener à bien ce travail dont l’axe de la problématique avait été arrêté sous la forme **“Comment passer du turn over sauvage à la mobilité structurante”**.

1 - Au plan méthodologique, un travail par phases :

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

2 - En terme de planning prévisionnel

Après cette première étape se déroulant au cours de l'université d'été "Emplois, Compétences et Territoires", deux autres constitueraient les temps forts de ces travaux :

- la prochaine lors des Rencontres Dideris "Entreprises et systèmes de formation" de Novembre 2008, avec un accent plus particulier sur l'aspect formation
- et enfin au Corum à Montpellier pour la conférence Aidosoins proprement dite lors du salon de janvier 2009.

Il précise que, pour cette occasion, le groupe de travail s'est donné pour objectif d'être en état de produire une synthèse et de faire émerger la mise en place d'outils concrets. En tant que tels ces travaux devraient ainsi constituer une base pour des actions ultérieures.

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

Il rappelle enfin 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 conclu fin 2008 et dont certains objets porteront à l'évidence sur les problématiques du secteur sanitaire et social.

Il propose alors d'ouvrir le débat.

2 – Débat

Magali Roussel estime que dans un objectif visant à améliorer la formation avec pour objectif de sécuriser les parcours professionnels dans ce secteur, il lui paraît évident qu'il faille sortir des cloisonnements et élaborer du collectif. Elle souligne l'intérêt des approches territoriales menées par ailleurs.

Pour Anne Heyraud, parler de secteur santé-soin ou de médico-social c'est inévitablement poser la question des parcours, ajoutant *'les gens partent mais sans sécurisation'*.

Bernard Ollagnon estime indispensable de *'faire un état des lieux pour mieux appréhender la diversité du secteur'*.

Nathalie Veyre pense que la situation nécessite *'d'inventer des solutions pour sortir des cloisonnements'*. Elle note que les conditions de travail varient énormément d'un établissement à un autre.

Jacqueline Herail s'interroge sur *'les pistes à explorer pour être attractif'* estime important d'associer les financeurs. Isabelle Olive Liger pense qu'effectivement une conférence des financeurs pourrait être organisée. Même opinion de Magali Roussel qui ajoute *'par contre le vrai travail de fond concerne la sécurisation des parcours professionnels et en corollaire se poser la question qu'est-ce qui est interfaçable ?'*.

Pour Nathalie Veyre les difficultés financières sont équivalentes pour tout le monde

Michèle Delcourt estime que concernant l'aide à domicile le problème est de stabiliser des personnes en leur donnant des perspectives professionnelles et que, partant, il faut travailler à l'évidence sur des passerelles.

En rappel, Isabelle Olive Liger 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, quels que soient les secteurs, hôpital public, cliniques privées, secteur associatif, maisons de retraite ou 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.

Agnès Waulle regrette que la plupart des associations n'aient pas de R.H. souvent par manque de moyens. Dans ce secteur le turn over concerne les personnes ayant un bas niveau de qualification concluant *'on n'est pas encadré'*.

Pour Anne Heyraud par contre, dans beaucoup d'autres sous secteurs ce sont les diplômés qui partent pour rechercher de meilleurs salaires mais surtout de meilleures conditions de travail.

Nadine Durand estimant *'incontournable le développement de l'employabilité'*, fait état d'une expérience menée sur 27 établissements en Paca et Languedoc Roussillon sur la thématique *'enjeux, attractivité fidélisation'*.

Magali Roussel revient sur l'approche sectorielle et l'approche territoriale. *'On est dans un secteur où il faut qu'on se dise que l'on forme un salarié non pour un employeur mais pour un secteur'*. Elle estime que l'approche territoriale est un atout devant permettre en ce sens un travail de repérage des acteurs et des synergies. Pour elle l'approche territoriale permet le décroisement entre sous secteurs de la branche et d'éviter de mettre la focale sur un secteur particulier.

Anne Heyraud suggère de rechercher les dénominateurs communs aux salariés d'autant que ce sont eux qui sont le trait d'union entre sous secteurs. Elle suggère entre autres,

les conditions de travail liées à l'organisation du travail, les liens entre travail et usure, les perspectives d'emploi en décloisonnant. Dans le même sens Bernard Ollagnon indique les perspectives de formation communes, aide soignantes par exemple, Joseph Islam notant que *''le trait commun de la majorité des salariés concernés est d'être en lien avec un patient ou un bénéficiaire''*.

Nadine Durand indique que son secteur a un projet en cours portant sur l'ergonomie (cf un rapport d'audit), l'organisation du travail, et un certain nombre de questions telles que comment fidéliser, comment utiliser les temps de chevauchement, la mise en place d'activité physique au travail ou la formation au tutorat. Elle propose de transmettre le dossier au groupe de travail.

3 – Résolutions

Au terme du débat Yves Jolis fait un point d'étapes afin de synthétiser les réflexions et propositions, de préciser les points de convergences et de proposer une base de travail pour la prochaine réunion..

Il suggère que celle-ci soit segmentée en trois temps

- 1 - Un repérage des problèmes par secteurs**
- 2 - Un repérage des outils et projets par secteurs.**
- 3 - Synthèse et identification des dénominateurs communs**

L'objectif étant alors sur ce socle partagé, de déterminer les axes des travaux à venir pour repérer et ajuster des projets ''transférables'', d'imaginer des projets spécifiques et des ''passerelles'', et enfin d'articuler les actions.

Dans cette optique il insiste sur le fait que chaque participant puisse porter à connaissance ses éléments propres et qu'ils considèreraient comme essentiels (temps 1 et 2) et rappelle en ce sens l'importance de la présence des ''paritaires'' à ces travaux.

Au vu de l'ordre du jour proposé, Isabelle Olive Liger suggère alors que la prochaine réunion fasse l'objet d'une journée de travail, matin et après midi.

Yves Jolis propose alors d'arrêter les décisions communes permettant d'engager la suite des travaux. Il indique qu'il peut transmettre préalablement aux présents tous documents d'informations qui permettraient de ''gagner du temps''. Il indique aussi que la préparation individuelle devra être rigoureuse afin que les temps 1 et 2 soient les plus efficaces et productifs possible.

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

4 - Prochaine réunion

Initialement prévue le 17 octobre, la réunion est finalement arrêtée pour le 20 octobre 2008 de 10h à 17h. Le lieu restant à déterminer sera communiqué ultérieurement.

Jacqueline Herail a proposé d'accueillir cette réunion dans les locaux de Sudalia à Saint Jean de Védas, contigu à une maison de retraite, ce lieu disposant de salle de réunion et d'un restaurant. Un contact ultérieur permettra de confirmer cette possibilité.

NOTA : Pour cette réunion, les membres participants devront être en capacité de faire un **état synthétique de leurs apports (problématiques, outils et projets lieux)** et prendre pour angle l'aspect "conditions de travail" et partant "organisation du travail".

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 16h.

Secrétariat-animation : Yves Jolis

Pour info / contact :

yves.jolis@yahoo.fr

Tél : 04 67 42 74 56

NOTA : Pour faciliter la lisibilité du projet, l'organisation et l'avancée des travaux, vous trouverez ci-après la fiche-guide réactualisée, comprenant un listing de questionnement et un planning prévisionnel.

AIDOSOINS - FICHE GUIDE N°2

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 des réunions du 11 juillet et 28 août 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 mauvaises 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 2008-2009

(certaines dates à affiner)

Dates réunions	Nature	Participants	Objet et Thématique principale
28 août 2008 -14h30 Univ. d'Eté	Atelier	Comité de pilotage + membres com. Paritaires + public	Conditions de travail et problématiques
20 octobre 2008	Réunion	Groupe de travail + membres com. Paritaires	PB et réponses existantes Axes des travaux à mener Préparation atelier Rencontres Dideris
Mi novembre	Réunion	Comité de pilotage + groupes de travail	Suite des travaux et préparation de l'atelier Rencontres Dideris
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	Groupe de travail	Débriefing + travaux
Début janvier 2009	Réunion	Comité de pilotage + groupes de travail	Finalisation des éléments de synthèse pour Salon
14-15 janvier 2009 salon Aidosoins	Débat	Comité de pilotage + membres com. Paritaires + public	Présentation résultats et propositions