

Métiers du grand âge

POINT D'ETAPE DES 3 EXPERIMENTATIONS LOCHES-TOURS-LE BLANC

Portraits Persona

(réalisés suite à une trentaine d'entretiens/interviews d'usagers, professionnels...)

Appel à Initiatives (AAI-PACTE)



INVESTIR
DANS VOS
COMPÉTENCES





Identité, récit, parcours :

J'ai une 40aine d'années et j'habite dans un rayon de 30 km autour de Loches. Je suis diplômée mais je ne suis pas forcément entrée dans le métier avec un diplôme. J'ai entre 10 et 15 ans d'expérience. Je travaille en EHPAD ou à domicile par choix. Je suis titulaire ou contractuelle. J'ai eu une bonne intégration à mon poste même si je n'ai pas été tutorée longtemps. Je participe à l'intégration des nouvelles collègues et il m'arrive d'encadrer des stagiaires.

Je ne participe pas au recrutement. Je continue de me former régulièrement.

Margaux XILIAIRE – PROFESSIONNELLE EN POSTE

« J'apprécie le travail bien fait, passer du temps avec les résidents, mais j'ai du mal à finir à l'heure. Une bonne intégration et une bonne équipe c'est la seule chose qui peut faire rester malgré les difficultés. C'est important de recruter des gens qui ont cette envie, cette rage de faire ça, et pas des parachutés ... »

Traits de caractère / personnalité / profil :

J'aime mon métier notamment pour sa dimension humaine. Je suis engagée dans mon travail que j'ai à cœur d'effectuer avec sérieux et discréction. Mes proches me soutiennent et me trouvent courageuse bien que certains ne pourraient pas exercer ma profession.

Motivations :

La nature de mon travail (apporter du soin et du bien-être) me donne satisfaction. Je suis motivée par la bonne ambiance dans l'équipe, la convivialité et le contact humain.

Perception :

J'ai une image bienveillante des personnes âgées. Je les perçois comme des aînés qui ont beaucoup à transmettre du fait de leur expérience. Je n'idéalise pas pour autant la vieillesse : c'est une chance que de vieillir mais cela dépend dans quel état.

Je trouve mon métier valorisant mais il n'est pas assez connu ni valorisé. Je perçois un décalage entre ce que j'entends de mon métier et la réalité.

Je me sens plutôt soutenue par ma structure ou par mes collègues. Je fais en sorte de parler en bien de mon métier sans nier les difficultés. C'est un métier lourd que tout le monde ne peut pas exercer : patience, empathie, écoute et discréction sont essentielles.

Freins :

La rémunération n'est pas à la hauteur de l'engagement personnel et psychologique demandé. J'identifie une déconsidération des AES par rapport aux AS et des non diplômées par rapport aux diplômées.

Difficultés rencontrées :

Le manque de temps et de personnel me met en difficulté et me donne le sentiment de travailler à la va-vite. A domicile, les coupures de planning sont stressantes et contraignent d'attendre dans la voiture. Certains usagers/résidents sont difficiles, tout comme les nouveaux profils présentant des pathologies lourdes, notamment psychologiques et psychiatriques (bipolarité, schizophrénie ...).

Besoins, attentes :

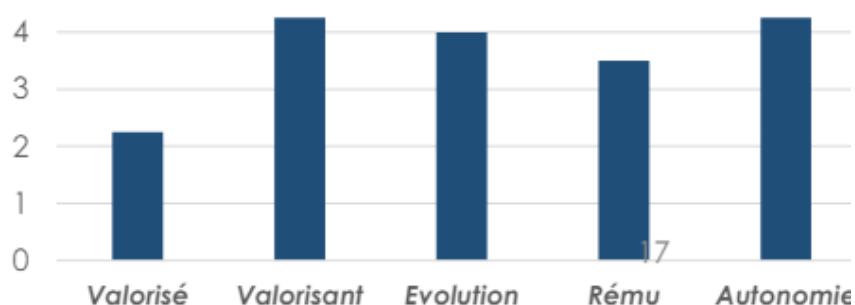
J'aimerais avoir plus d'espaces et de temps d'échange avec mes collègues pour évoquer les situations, les difficultés rencontrées. J'aspire à une meilleure gestion des plannings et moins de changement de « maisons » à domicile. Pour bien faire mon travail, j'aimerais pouvoir consacrer plus de temps à chaque résident/usager. J'ai des besoins de formation notamment sur les nouvelles pathologies rencontrées.

Rapport à la fidélisation :

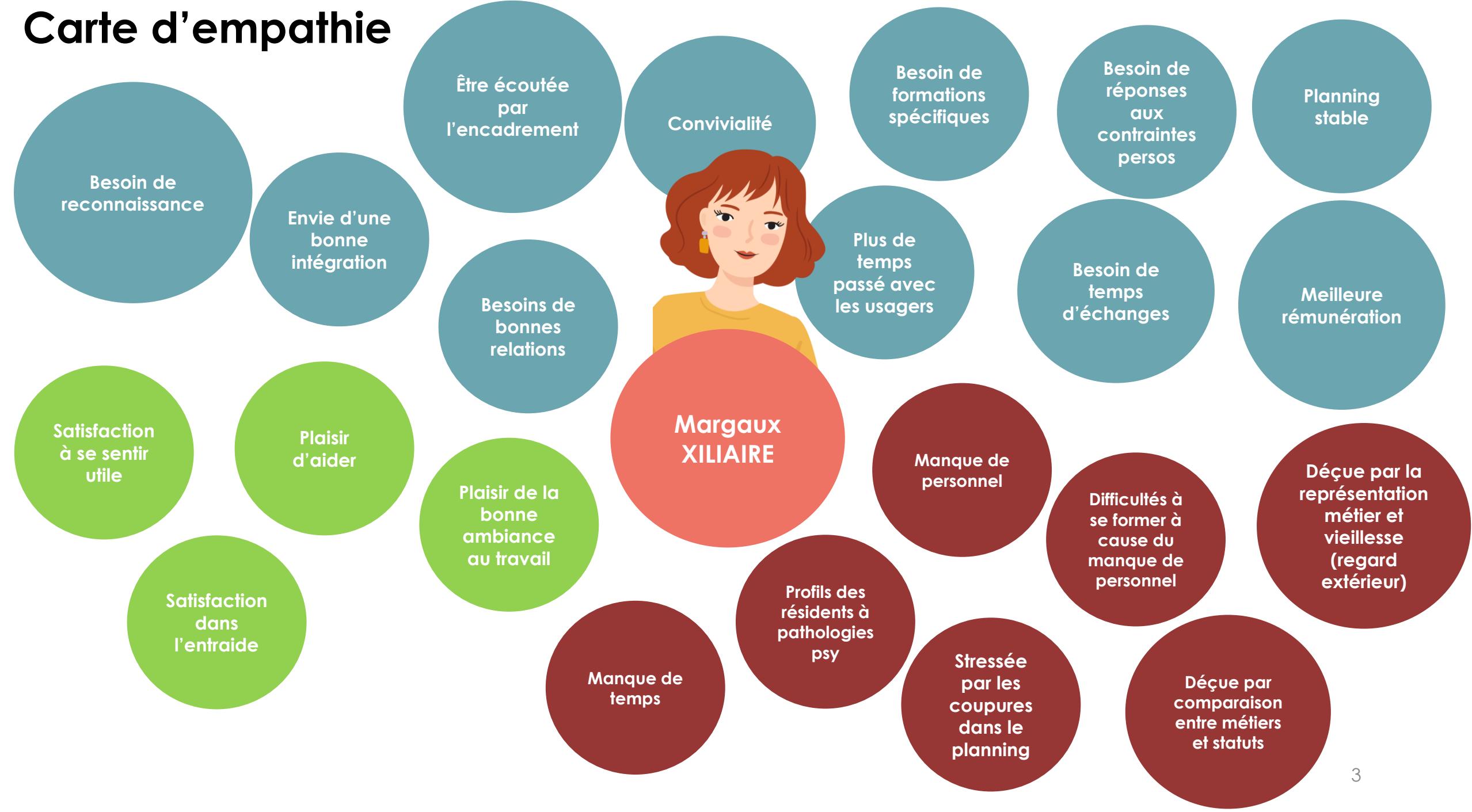
La titularisation et le CDI sont des facteurs de fidélisation. Être bien dans son travail, arriver avec le sourire et avoir de bonnes relations avec l'encadrement sont pour moi des facteurs de fidélisation.

Pistes d'innovation, d'amélioration :

Il faudrait changer les mentalités et les regards sur la vieillesse et le métier. Développer des services de crèche pour s'adapter aux contraintes familiales. Il faudrait développer les équipes du matin et du soir en EHPAD.



Carte d'empathie





Margaux
XILIAIRE

Proposition de valeurs

Je te promets ...

... plus de partage : avec les managers, avec les personnes accompagnées,

... plus de partage avec les collègues (formel et informel), plus de partage d'expérience, d'analyse de pratique

... de poursuivre une relation d'écoute par l'encadrement

... de t'impliquer et de te donner plus de temps dans l'organisation et la planification du travail pour

... un mode « équipe projet » pour mieux comprendre les rouages de la structure te donner plus de reconnaissance

... de poursuivre l'adaptation des plannings (limiter les coupures, tester les équipes matin/soir, les rotations les weekends)

Je te promets ...

... plus de signes/marques de reconnaissance et de « mercis » de la part du management

... d'apprendre à mieux connaître tes collègues

... d'améliorer la convivialité (écoute, partage)

... plus d'authenticité (climat de confiance)

... d'autres modalités de relations professionnelles

... plus de polyvalence entre professionnels de métiers différents, de favoriser l'entraide

... des formations mutualisées sur le territoire de proximité pour créer des échanges

... d'autres modalités de formation distanciel

... de te permettre une bonne intégration, de diversifier les modalités d'intégration

... de la créativité dans les soins dans l'idée de mieux adapter ton temps passé avec les usagers/résidents



FATOU MADOM ou SELIMA DOM – CANDIjuin 24 EN RECHERCHE D'EMPLOI

« C'est un métier qui demande une formation, on n'est pas à l'usine ou agent d'entretien. Là ce sont des personnes. On ne se lève pas un matin pour être soignant. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

Courageuse et empathique, j'aime aider les personnes âgées, les sortir de la solitude. Je souhaite travailler dans ce domaine. Je cherche dans le domaine un peu par défaut du fait de mon parcours et mes qualifications.

Identité, récit, parcours :

J'ai 30 ans, et je vis à Tours ou sa proche banlieue. N'ayant pas de formation spécifique dans le métier, je recherche un emploi depuis moins d'1 an en tant qu' ADVF ou AS. J'ai déjà eu des expériences en stage ou rémunérées (CDD, intérim, job étudiant) à domicile ou en EHPAD. J'ai dans mon entourage des personnes âgées dont il faut s'occuper. Je suis suivie par les services publics de l'emploi (France Travail ou Mission Locale).

Motivations :

J'aime me sentir utile, accompagner les personnes âgées. Je pense que c'est un métier d'avenir parce qu'il y a toujours des gens à aider. C'est valorisant personnellement. J'aspire à travailler dans une structure bienveillante qui m'accompagne, avec des personnes bienveillantes (écoute, supervision, formation continue, évolution de carrière) et j'aspire à avoir un bon salaire.

Perception :

Je trouve valorisant d'exercer les professions d'AS et ADVF, pour autant je perçois bien les difficultés du métier ainsi que la maltraitance institutionnelle en EHPAD que j'attribue aux conditions de travail et non aux professionnels.

J'identifie les problèmes de recrutement du secteur et leurs répercussions sur le travail.

J'ai tendance à percevoir la PA/dépendante comme un enfant du fait de sa perte d'autonomie. Je considère que c'est un métier alimentaire, difficile, peu valorisé par la société, alors qu'il fait appel à beaucoup de qualités (autonomie, responsabilité ...).

Je perçois des évolutions de carrière possibles.

Il est selon moi nécessaire de parler plus de ces métiers et de les valoriser.

Freins :

Je bénéficiais de peu ou pas d'accompagnement et de formation interne lors de mes prises de poste. De fait, je me sens mise en difficulté pour l'exécution de mes tâches en raison de mon manque de formation. Cela me met en difficulté pour m'intégrer auprès des équipes en place.

J'ai des contraintes importantes de mobilité, raison pour laquelle je m'oriente plutôt vers les structures.

Je suis freinée par le niveau de rémunération, l'amplitude horaire, le temps partiel subi (surtout à domicile)

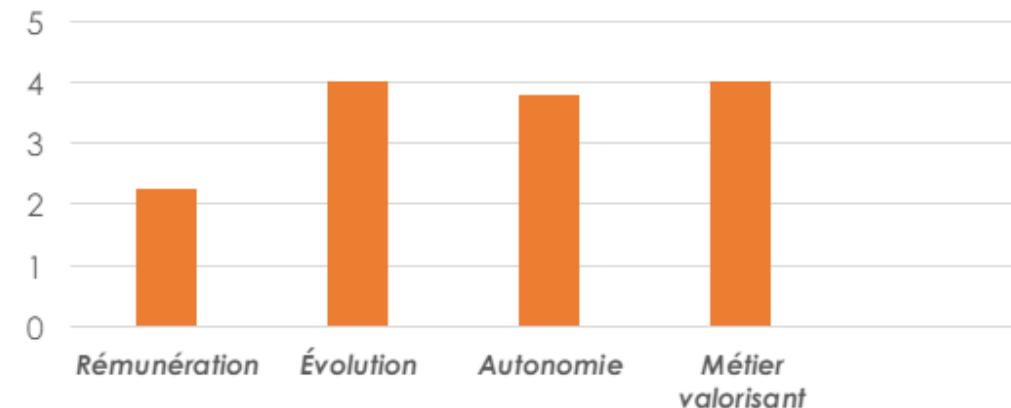
Attentes :

Je souhaite travailler dans un cadre bienveillant, être formée et avoir un accompagnement ou un soutien psychologique notamment sur les situations difficiles

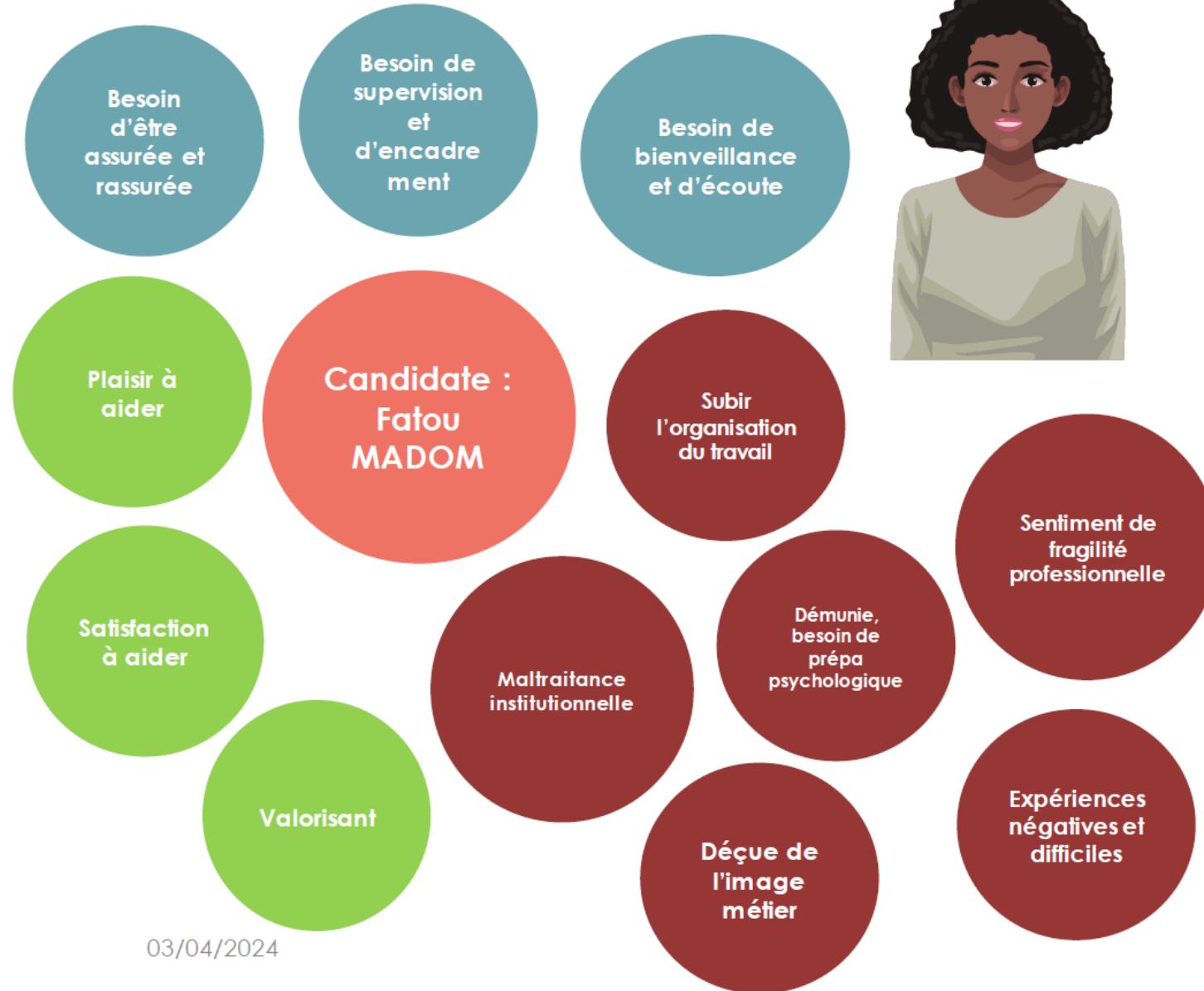
Difficultés rencontrées :

Bien que j'y sois sensible, je manque de préparation pour aborder la vieillesse, la perte d'autonomie, le changement du corps, la fin de vie, la mort.

La pression du temps est forte surtout en EHPAD où l'on a encore moins de temps qu'à domicile pour réaliser les soins et les tâches.



Carte d'empathie



Proposition de valeurs

Je te promets ...

... d'être accompagnée tout au long de ton parcours : de la découverte du secteur jusqu'à ta prise de poste (intégration)
... d'être soutenue socialement et psychologiquement dans ton parcours
... de répondre à tes interrogations sur le métier
... de t'apporter des informations claires et objectives sur les conditions de travail
... de te faire rencontrer les employeurs potentiels et des professionnels en poste
... de t'accompagner dans la découverte du métier par des immersions et des ateliers pratiques
... de te faire découvrir la diversité des environnements et organisations de travail
... de t'aider à identifier et à évaluer tes compétences, tes aptitudes et tes capacités à exercer le métier
... que tu auras le droit à l'erreur et à changer d'orientation sans être jugée
... un métier dédié à ton accompagnement
... de t'orienter vers des formations adaptées à ton profil et tes aspirations

MARION TATION – SPÉIALISTE DE L'EMPLOI ET DE L'ORIENTATION



« Sur le terrain on devrait travailler ensemble, de Cap Emploi à la Mission Locale. Mais ça demande une mobilisation importante, ça ne va pas de soi. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

J'ai une certaine fibre sociale et j'apprécie les relations avec le public que j'accompagne au quotidien. J'aime mon métier.

Motivations :

J'aime aider, j'aime la dimension humaine de mon métier. Je souhaiterais vraiment découvrir et explorer les métiers du grand âge pour mieux en parler aux candidats que j'accompagne.

Perception :

Les retours d'expériences des candidats m'en apprennent beaucoup et j'ai une image assez négative du métier dont je n'ai qu'une connaissance théorique.

Je perçois des métiers que sont attendus des savoirs de bases : bienveillance, patience, écoute, autonomie. Je n'identifie pas de compétences techniques.

Les entreprises sont très exigeantes par rapport aux conditions de travail qu'elles proposent que je trouve mauvaises. Je pense qu'elles ne se remettent pas en question.

Ce sont pour moi des métiers valorisants qui demandent de l'autonomie. Leur niveau de rémunération est faible. Il existe des possibilités d'évolution à travers la formation.

Je ne pourrais pas exercer ces métiers.

Identité, récit, parcours :

J'ai une 40aine d'années et je vis à Tours et son agglo. J'ai entre bac+2 et bac+5. Je n'ai pas de formation RH ni recrutement, ni d'expérience pro dans les métiers du grand âge. Je suis assez jeune dans la fonction puisque cela fait environ 2 ans que j'occupe mes fonctions.

Difficultés rencontrées :

J'ai des contraintes de temps dans mes accompagnements. Je n'ai pas non plus de temps dans mon organisation pour aller sur le terrain rencontrer des entreprises. Je n'ai pas de véritable partenariat avec les employeurs.

J'oriente majoritairement par défaut : temps partiel, bas niveau de qualification, femmes, étrangères.

J'ai parfois le sentiment de tourner en rond.

Process de travail :

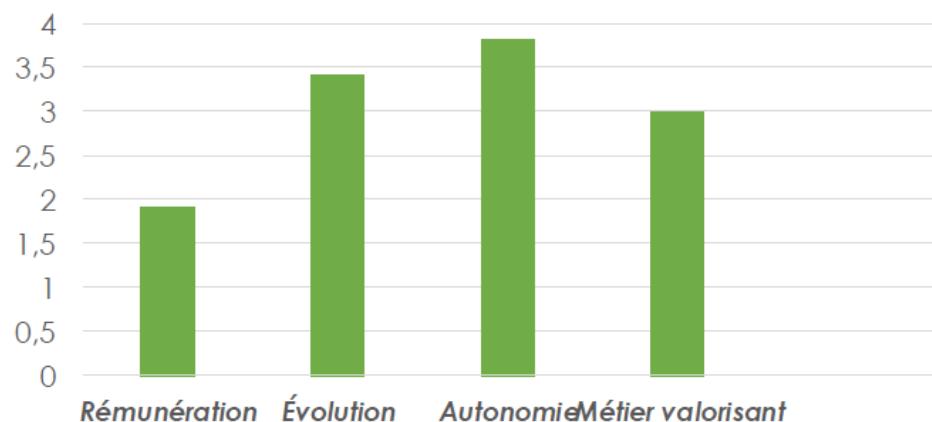
Je réalise un diagnostic afin de recueillir les motivations, les contraintes les attentes des candidats. Je réalise plusieurs entretiens et je mets en place des défis et des forums pour l'emploi. J'envoie les CV aux employeurs.

Dans mon organisation, il y a des conseillers entreprise et des conseillers candidats : j'ai très peu de contacts avec l'entreprise et vice versa. Je n'utilise pas toujours les PMSMP, j'utilise SharePoint, je recherche moi-même les informations sur le métier en particulier à travers les programmes proposés par les OF.

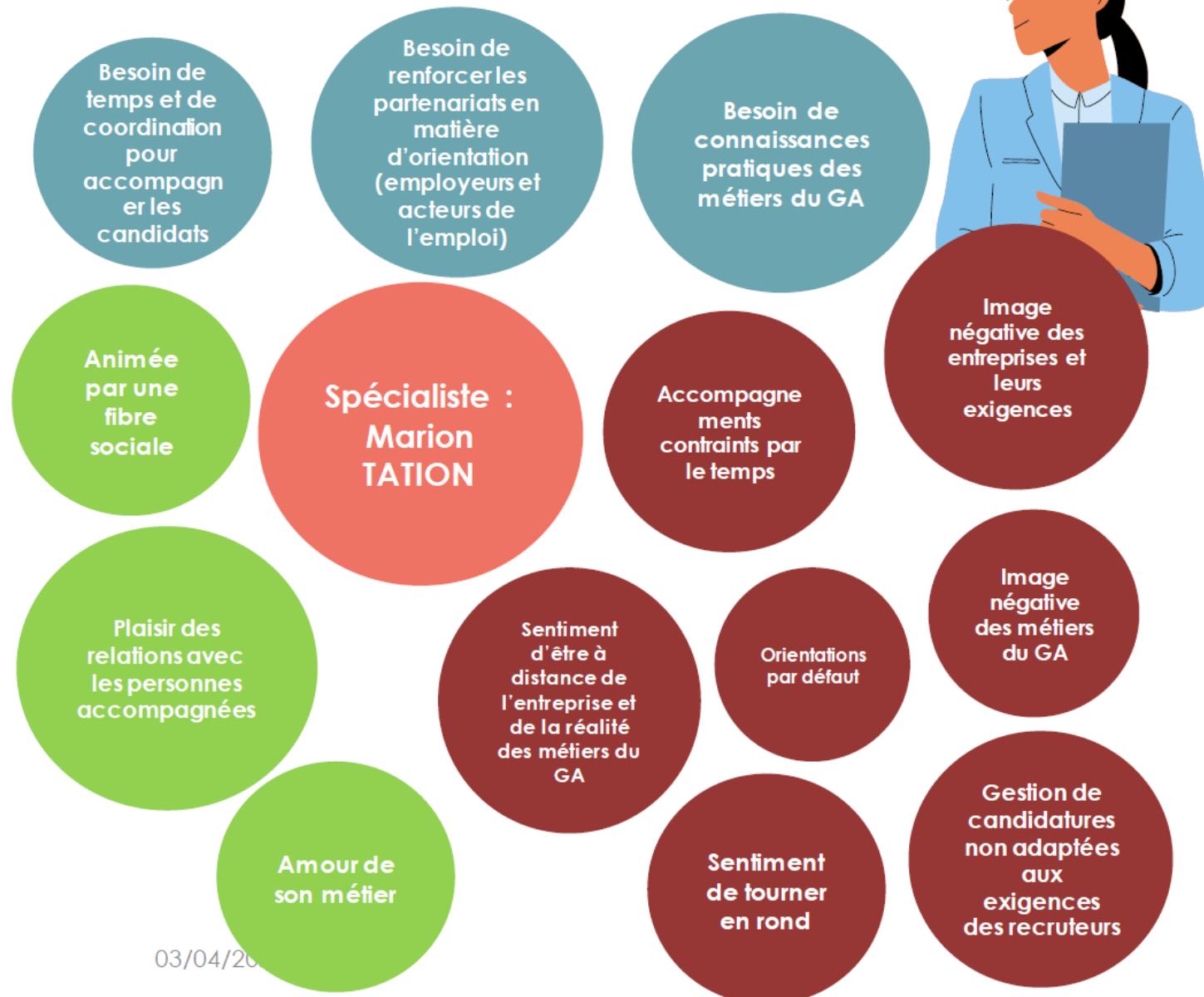
Mon 1er critère d'orientation vers les métiers du grand âge est les qualités comportementales.

Freins :

Les profils des candidats présentent des difficultés socio-économiques qui constituent des freins à lever et accompagner. Se sont pour beaucoup des femmes d'origine étrangère qui ne maîtrisent pas toujours la langue et avec peu de qualifications. Pour certains candidats, leur savoir-être est de moins en moins adapté aux besoins et attentes des entreprises. Leur manque d'expertise des métiers risquerait de les décourager. Je me sens à distance de l'entreprise et de la réalité des métiers.



Carte d'empathie



Proposition de valeurs

Je te promets ...

- ... de favoriser tes échanges et tes partenariats avec les entreprises
- ... de te faire découvrir la réalité de terrain des métiers du GA
- ... de changer ton image des métiers du GA
- ... de te faire rencontrer régulièrement des recruteurs et des professionnels en poste
- ... de t'apporter un autre regard sur le secteur et les conditions de travail
- ... de remettre de la cohérence dans les dispositifs et les parcours d'accompagnement
- ... de t'apporter des éléments qualitatifs et mesurables pour améliorer l'efficacité de tes orientations
- ... des temps individuels et collectifs, internes et externes, de partage d'information (veille sectorielle)
- ... de t'apporter des informations sur les candidats retenus
- ... de l'échange de pratiques avec tes pairs
- ... de recentrer sur tes missions sur l'accompagnement des candidats
- ... de t'apporter des informations réglementaires sur les métiers



Audrey CRUTE – DRH / RRH

« Un an, en termes de fidélité, c'est déjà énorme ! Le diplôme n'est pas une condition durable d'emploi même si on recrute beaucoup là-dessus. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

Je suis une personne volontaire et j'exerce mon métier par vocation.

Motivations :

J'apprécie le travail en équipe, pouvoir s'appuyer sur le collectif. Je nourris un intérêt pour le secteur du grand âge.

Identité, récit, parcours :

J'ai une 50aine d'années et j'habite dans un rayon de 30 km autour de Ligueil. J'ai 20 ans d'expérience en RH. J'ai travaillé auprès de plusieurs publics du médico-social et je suis entrée il y a une 10aine d'années dans le secteur du grand âge en structure ou à domicile.

Il peut m'arriver de m'appuyer sur les acteurs de l'emploi pour recruter. Le processus n'est pas forcément formalisé mais il existe des points d'étape relativement structurés pour le recrutement et l'intégration des collaborateurs.

Perception :

Les métiers du grand âge demandent beaucoup de compétences et de responsabilités qui ne sont pas assez reconnues ni valorisées. Ce n'est pas un métier, c'est une vocation.

Le sentiment d'appartenance à un collectif est essentiel pour la fidélisation. Un candidat « durable » est un candidat qui sera bien intégré et qui pourra réaliser son travail dans de bonnes conditions.

J'observe de gros écarts dans les attentes des salariés sur la durée du temps de travail comme sur les contrats.

Le manque de personnel et les problèmes de plannings donnent une mauvaise image du secteur notamment véhiculée par les agents eux-mêmes.

Les acteurs de l'emploi sont essentiels mais semblent parfois aussi démunis que nous : les candidats ne sont souvent pas en adéquation avec nos besoins.

Les diplômes sont un critère important bien que non rédhibitoire au regard du manque de personnel.

Freins :

Les types de contrats proposés ne correspondent pas forcément aux attentes et aux besoins des candidats.

Certains candidats présentent des difficultés sociales ou de mobilité en territoire rural.

Le volume horaire conséquent, la rémunération (convention collective) et le travail le WE sont des freins à fidélisation. Même les salariées les plus anciennes se questionnent sur leur devenir professionnel. Beaucoup de sortants d'école se dirigent vers l'intérim.

Difficultés rencontrées :

Le niveau de dépendance des usagers/résidents est important et le métier demande des compétences solides que n'ont pas forcément les candidats qui postulent.

Les candidatures se font rares sur certains postes, notamment AS. Les départs créent de l'insécurité et en raison du fort taux de turnover et les conditions d'intégration sont dégradées. Moins il y a de monde pour intégrer, plus nous avons besoin de candidats qualifiés qui pourront rapidement travailler en autonomie ...

De ce fait, je rencontre aussi des difficultés pour organiser et libérer les plannings pour la formation. Cela devient difficile de professionnaliser par la formation à cause du turnover.

Je reçois des candidatures de profils non qualifiés, avec une image erronée du métier et des problèmes de mobilité.

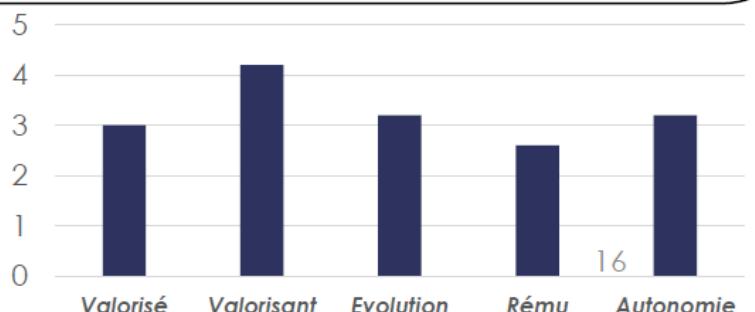
Attentes :

Je souhaiterais avoir des process RH clairs, sécurisants et structurants, me permettant de construire et d'adapter le parcours d'intégration en fonction des profils des candidats.

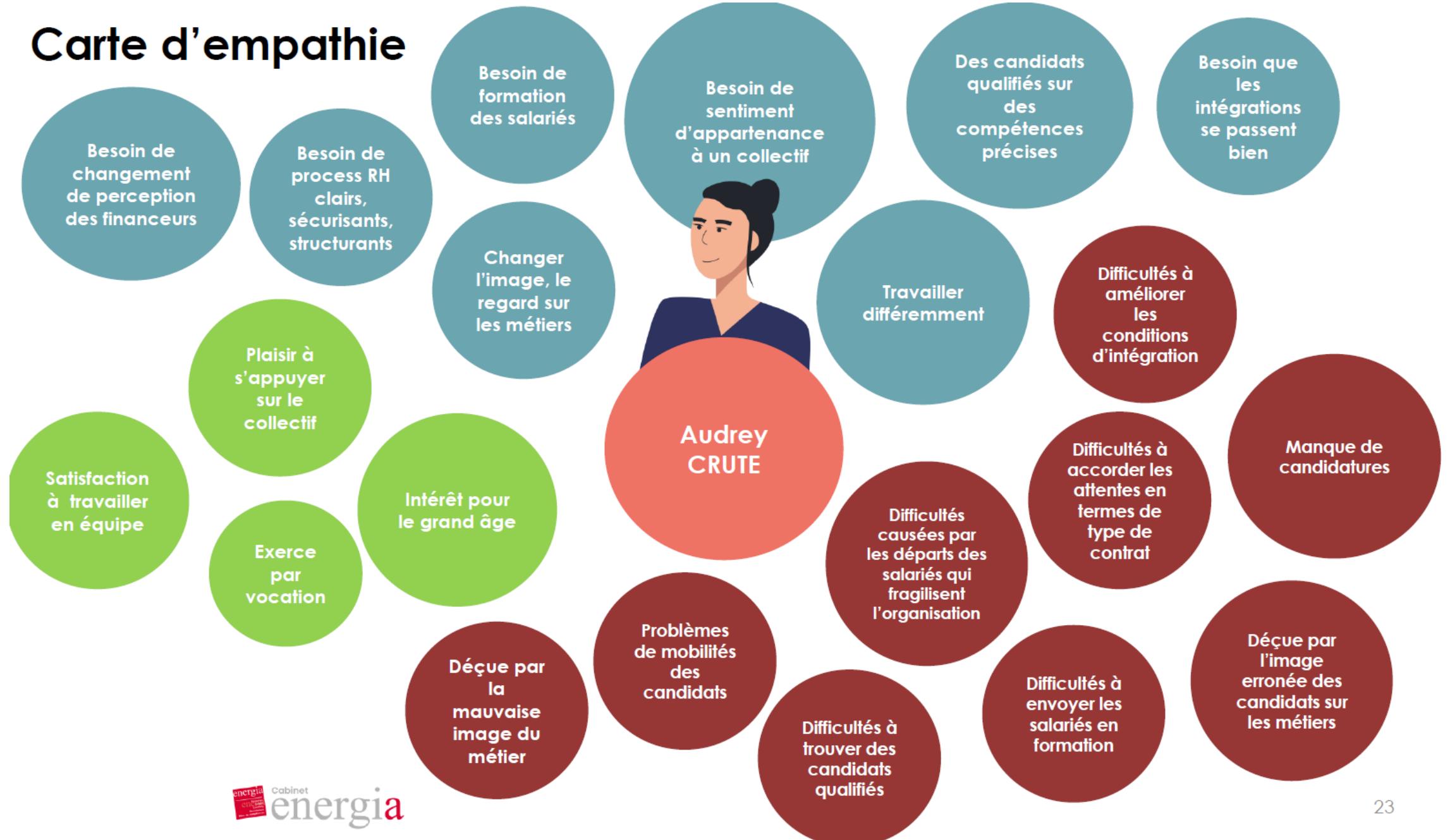
J'aimerais que l'organisation du travail permette de trouver du temps pour envoyer les agents en formation et en analyse de pratique, mais aussi pour développer l'immersion professionnelle avant recrutement.

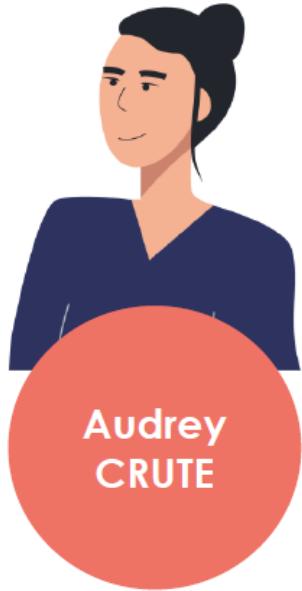
Il faut une évolution du regard sur les métiers en ouvrant les établissements à la jeunesse pour changer l'image du métier et de la vieillesse par l'inter générationnel.

Des actions « vis-ma-vie » devraient être organisées en interne pour nos financeurs !



Carte d'empathie





Proposition de valeurs

Je te promets ...

- ... davantage de soutien, de pair-aidance, de partage entre pairs
- ... la création d'un collectif RH : partage de pratiques
- ... de faire évoluer les processus d'intégration et de retours de terrain des cadres (structurer, transformer)
- ... de constituer un club des RRH sur un territoire de proximité
- ... un pool de formation à destination des fonctions de terrain (pool de formateurs), mutualisation, plan de formation
- ... de faire évoluer les salariés (montée en compétences) et leurs métiers
- ... de développer les « vis ma vie » pour changer l'image des métiers
- ... plus de proximité entre les équipes RH et les équipes de terrain
- ... des remontées d'expériences positives



Jessica DRANTE – Pro en charge de l'encadrement de proximité (management)

« C'est de plus en plus compliqué de concilier les exigences du personnel avec la nécessité du maintien de service. »

Identité, récit, parcours :

J'ai une 40aine d'années et j'habite dans un rayon de 30 km autour de Loches. J'ai une expérience pro dans le secteur du soin et de l'Adom. Je suis issue du secteur de l'action sociale et familiale et j'ai évolué dans ma carrière par le biais de formations qualifiantes. Je suis aujourd'hui cadre de santé (responsable de secteur ou IDEC). Je n'ai pas de formation RH. L'encadrement est plutôt une démarche volontaire qui répond à mon évolution de carrière. Je suis actrice dans les recrutements que je réalise parfois seule, parfois avec la fonction RH.

Traits de caractère / personnalité / profil :

Ecoute, bienveillance, respect et disponibilité font partie de mes valeurs. Je porte une importance à l'attention à l'autre. Je suis patiente, rigoureuse et j'ai l'esprit d'équipe. Mon expérience passée me permet d'avoir une bonne connaissance des missions.

Motivations :

J'ai la volonté d'être actrice du changement : j'apprécie les projets et la coordination. Ma fonction est intense mais enrichissante. Je ne compte pas mes heures. J'ai la confiance et le soutien de la fonction RH ou cadre de territoire et je bénéficie parfois de pair-aidance.

Perception :

Mes missions sont très diversifiées. Les phases de tuiages sont essentielles pour permettre de créer du lien entre collègues et de bien accueillir les agents. Le manque de personnel peut mettre à mal les phases d'intégration et la tension sur le recrutement est chronophage.

La gestion des plannings est à la fois complexe et essentielle même si répondre à la fois aux besoins des usagers/résidents et à ceux des professionnelles est parfois un véritable casse-tête.

Avoir la possibilité d'un regard croisé sur les recrutements est un plus.

Je regrette que le secteur soit mal vu et pas reconnu. En EHPAD, nous sommes perçus comme des professionnels « bas de gamme » qui « nettoient des fesses ».

Le secteur nécessite d'avoir une bonne communication : nous échangeons beaucoup à l'oral et de manière informelle.

Freins :

Je fais face à des publics salariés parfois précaires qui rencontrent des difficultés de mobilité et qui ont beaucoup d'attentes en matière de conciliation vie pro/vie perso. Les conditions de travail et les contraintes professionnelles (changements de planning, manque d'effectif...) sont des freins à la fidélisation.

Les offres de formations ne rencontrent pas toujours le succès attendu de la part de certaines professionnelles qui estiment ne pas avoir besoin de formation.

Difficultés rencontrées :

Je rencontre des difficultés dans la gestion des tâches administratives. Je passe trop de temps sur les plannings et la gestion des urgences et je me sens coupée du terrain et des équipes.

On attend de moi beaucoup d'immédiateté ce qui ne me permet pas toujours d'avoir des temps de réflexion dans mes prises de décisions.

Le manque de temps et de personnel ne me permet pas toujours d'accompagner les salariés comme je le voudrais.

Je constate aussi de plus en plus de violence verbale des usagers et des familles auxquelles les équipes et moi devons faire face.

Attentes, besoins :

J'éprouve des besoins en formation : RH, management, gestion des conflits en particulier avec les usagers/aidants.

J'aimerais plus de renfort administratif et technique afin de pouvoir être plus proche des équipes et des usagers.

Je souhaiterais pouvoir mettre en place des réunions plus régulières, des espaces d'écoute et des temps de partage de pratique. Il faudrait permettre plus de mobilité professionnelle au sein des équipes et expérimenter d'autres organisations de travail.



Carte d'empathie





Proposition de valeurs

Je te promets ...

- ... plus de temps de partage, d'échanges formels et informels, de temps managériaux, de cohésion d'équipe
- ... de t'accompagner dans l'évolution de ta carrière professionnelle
- ... plus de soutien et d'appui matériel, économique, moral de la part de la direction (projets, demandes des agents)
- ... de t'intégrer dans une dynamique de projet
- ... davantage de formation professionnelle (RH, gestion de conflits)
- ... plus de partenariats, congrès, ouverture sur l'extérieur
- ... de mettre en place un binôme d'encadrement
- ... de développer l'autonomie des équipes dans la mise à jour des prises en charges des usagers

Je te promets ...

- ... des opérations « vis ma vie »
- ... davantage de soutien, d'écoute et de pair-aidance
- ... des moyens humains administratifs
- ... de changer l'image véhiculée de la vieillesse, des parcours de vie des résidents
- ... de t'accompagner au changement et aux transformations organisationnelles
- ... davantage de recrutement partagé : RH-cadre, RH-AS, cadre-IDE

Jessica
DRANTE

Métiers du grand âge

AUTRES PERSONA

Didier COUTANT – Acteur de la santé et de la prévention



Traits de caractère / personnalité / profil :

Je suis de nature bienveillante et j'apprécie être dans l'écoute de l'autre.
Mon sens de l'engagement et mes convictions m'animent dans les missions que je réalise en faveur de la santé et de l'amélioration des conditions de travail des agents.

Motivations :

J'ai besoin de trouver du sens à mon travail et j'éprouve de l'intérêt à accompagner à la fois les personnes âgées et les professionnels du secteur.

Identité, récit, parcours :

J'ai entre 40 et 50 ans et je réside dans les environs de Ligueil.
J'ai moi-même exercé dans le secteur du soin, de l'accompagnement ou de l'aide à la personne et je connais bien ces métiers.
J'occupe aujourd'hui des fonctions en lien avec la prévention au travail et au chevet des professionnels du secteur (médecine, psychologie, CSE).
Je suis plutôt bien identifié par les professionnels que j'accompagne.

Perception :

J'ai l'impression que les conditions de travail se dégradent malgré les évolutions techniques. Il y a un cumul d'expositions à la pénibilité et une aggravation de la souffrance au travail dans ce secteur.
Le manque de moyen humain peut donner lieu à de la maltraitance institutionnelle.
Je pense qu'il n'y a pas assez d'hommes dans ce secteur professionnel.
J'observe des pathologies de surcharge, d'isolement, des TMS chez les professionnels qui, plus globalement, subissent l'usure professionnelle et la perte de sens au travail.
L'insatisfaction au travail, la frustration, et le manque de valorisation des compétences nécessaires pour exercer ces métiers sont des éléments qui jouent sur la difficulté de fidélisation des agents du secteur.

Difficultés rencontrées :

Il y a une réelle difficulté à travailler avec des remplaçants, surtout quand ils ne sont pas formés. C'est perturbant pour le résident et ça alourdit la charge de travail des équipes qui doivent déjà compenser les absences.
Les EHPADs n'évoluent pas avec leur temps, notamment par rapport aux évolutions technologiques.
Certains professionnels éprouvent un sentiment d'automatisation de leur travail.

Freins :

Je ressens une inertie face au turn-over des professionnels et ce malgré l'implication du personnel.
La société véhicule une image négative de l'EHPAD, qualifiant ces structures de « mouroirs ».

Attentes :

J'attends plus de moyens humains, au plus près des résidents et à travers plus de pluridisciplinarité (ergo, psy ...)
Il faudrait également plus de diversité les parcours professionnels.
Je souhaite pouvoir concilier ma vie professionnelle et mes autres engagements.
Les formations doivent être plus adaptées à la réalité de terrain.
Les professionnels devraient bénéficier de plus d'espaces d'échange sur le travail, d'un management plus proche des agents, d'écoute et de reconnaissance.



HÉLOÏSE RÉCONFORTANTE – DRH/RRH

« C'est plus nous qui recrutons, c'est les demandeurs d'emploi qui nous recrutent avec leurs conditions. Les professionnels s'organisent pour se reprendre et ne pas céder à tout. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

J'ai le sens de l'engagement, une certaine fibre sociale, une sensibilité pour le secteur du domicile.

Motivations :

Mon cœur de métier est passionnant, très intéressant et diversifié. Ce secteur d'activité est au cœur de la vie sociale. Ce sont des métiers essentiels. Je travaille à la recherche de bonnes conditions de travail. Je connais les autres acteurs de l'emploi mais je ne les mobilise pas forcément. J'utilise des plateformes de recrutement et heureusement. Lors de l'intégration, je mets en place du tutorat et je réalise des tests de positionnement.

Perception :

La population est vieillissante donc ce sont des métiers d'avenir. Je les trouve valorisants et utiles. Cependant je constate une représentation plutôt négative de la personne âgée dans la société. La formation est intéressante si elle est pratique, sur le terrain, en alternance. Je n'aurais pas pu exercer ce métier car je n'ai pas les qualités humaines nécessaires et que les conditions ne me conviennent pas.

Attentes :

En recrutement je recherche des qualités humaines, des savoir-être transférables. Ce sont des métiers dans lesquels on peut évoluer même si c'est de plus en plus difficile. L'autonomie des salariés est attendue à ces postes ainsi qu'une maîtrise minimum de la langue française.

Identité, récit, parcours :
J'ai 51 ans et environ 10 ans d'expérience en RH. J'ai un niveau universitaire entre bac+3 et bac+5 et j'ai une formation RH. Avant cela, j'ai connu différentes expériences en RH mais pas toujours dans le secteur du grand âge. Puis j'ai eu dans mon parcours une expérience dans des accompagnements administratifs ou de visite de familles dans le secteur du domicile.



Freins :

Je dois faire face à une baisse de niveau des profils des candidats, à des difficultés de mobilité du public salarié, mais aussi au niveau des horaires de travail avec des salariés qui ne veulent plus travailler les soirs et WE.

Les salaires ne sont pas à la hauteur de l'engagement et des missions.

De plus, je déplore l'image du métier véhiculée par les médias, et l'idée que s'en fait la société. Il y a un vrai manque de reconnaissance des métiers y compris chez les usagers.

Il y a aussi le savoir-être des salariés qui fait parfois défaut.

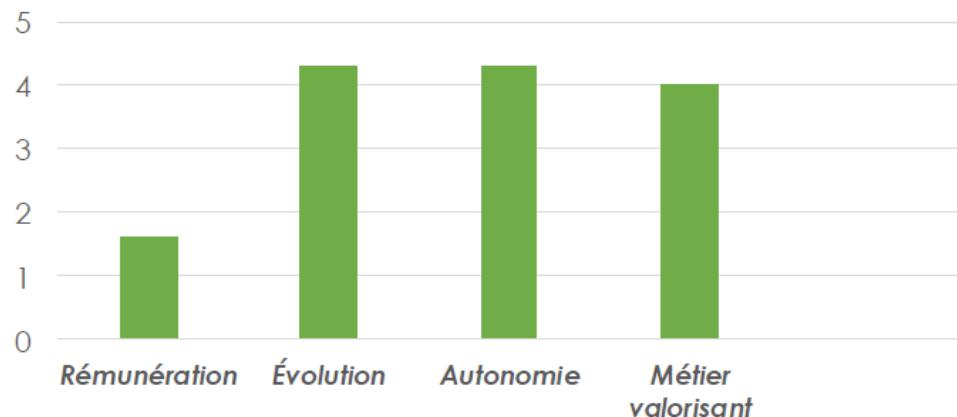
Il y a une confusion, une mauvaise définition et parfois même une fausse communication autour des métiers notamment véhiculée par les réseaux sociaux, comme par exemple de dire que quand on travaille à domicile les trajets ne sont pas rémunérés ...

Difficultés rencontrées :

Je suis inquiète du manque de candidat dès les inscriptions aux formations. L'offre de formation est trop grande.

Je dois faire face à un turn-over important et je fais parfois des recrutements par défaut par manque de candidats.

La gestion des plannings est toujours plus complexe ...





Maria CUEIL – Pro en charge de l'intégration et du tutorat

« On essaye toujours de faire au mieux mais on a régulièrement l'impression de ne pas être disponible, de ne pas prendre assez le temps. Parfois l'encadrement est fait, parfois on est pris par le temps. Pourtant, la personne qui veut travailler en maison de retraite est trop précieuse pour que je la fasse fuir ! »

Identité, récit, parcours :

J'ai une 50aine d'années ans et j'habite dans un rayon de 20 km autour de Ligueil.

Je suis AS titulaire et j'ai une expérience de plus de 25 ans.

J'exerce en EHPAD ou en SSIAD.

Je n'ai pas de formation RH ni en recrutement.

Je suis en revanche formée au tutorat et il s'agit pour moi d'une démarche volontaire.

Je développe également mes compétences professionnelles par le biais de la formation continue en interne ou à l'extérieur de ma structure.

Dans ma pratique, la cadre de santé m'attribue les stagiaires ou les recrues que je dois encadrer puis je suis autonome dans leur accompagnement. Les doublons durent entre 1 et 2 semaines.

Traits de caractère / personnalité / profil :

Je suis une personne simple, accessible, ouverte d'esprit. Pédagogue, j'aime mon métier et j'apprécie le partage, la cohésion d'équipe et l'attention à l'autre. Le tutorat s'est présenté comme une suite logique dans ma carrière.

Motivations :

Je suis motivée par mon envie de transmettre mes savoir-faire et mon amour du métier. J'ai à cœur de mener à bien mes missions d'intégration. J'apprécie les échanges avec les stagiaires et les nouveaux collègues. J'aime recueillir leurs impressions à chaud quand c'est possible, j'évolue moi aussi à leur contact.

Perception :

L'activité de tutorat en EHPAD est mise à mal par le manque de personnel (absences) et le fort turn-over. Les agents sont comme des pions qui comblent les manques. Les usagers/résidents le subissent aussi. C'est moins le cas en SSIAD où les conditions de travail sont bien meilleures et nos métiers mieux valorisés. L'image du métier est catastrophique en EHPAD, à l'inverse du domicile où les discours véhiculés sont plus positifs. Parfois les niveaux de compétences et de formation des collègues recrutés ne sont pas en adéquation avec les exigences du métier.

Freins :

J'observe beaucoup de profils qui recherchent un travail alimentaire et pour qui ce n'est pas de vocation. Les conditions de travail sont altérées et de moins en moins de personnes veulent travailler les weekends. La fatigue physique et psychologique engendrée par la charge et les conditions de travail dégradées ne permet pas toujours d'être dans de bonnes dispositions pour encadrer et tutorer.

Difficultés rencontrées :

Je manque de temps dans ma fonction de tutorat qui n'est pas assez formalisée.

La fonction du tuteur manque de reconnaissance.

Le rythme et les cadences de travail sont difficilement vécues par les jeunes professionnels qui arrivent en poste alors qu'ils doivent se familiariser avec un environnement qu'ils ne connaissent pas.

Les conditions salariales actuelles ne favorisent ni l'intégration ni la fidélisation.

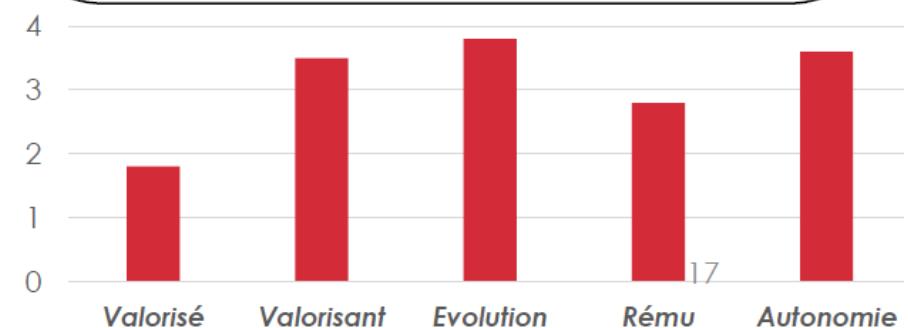
Certains profils recrutés ne sont pas adaptés aux postes. J'ai le sentiment que l'on recrute par défaut ...

Attentes :

J'aimerais que l'on crée des espaces de travail et d'échange, avoir plus de temps pour anticiper et organiser l'intégration mais aussi pour améliorer les pratiques. Je suis en attente d'outils adaptés au tutorat : livret d'accueil, charte d'encadrement, protocole formalisé. La mise en place de plannings adaptés me permettrait de mieux accueillir les nouveaux arrivants. Je souhaite bénéficier de moyens humains adaptés à mes missions.

Les métiers du grand âge doivent être revalorisés au niveau institutionnel : Etat, ARS ... L'image du métier doit changer. L'emploi doit être plus sécurisé notamment par le biais de la titularisation où de contrats plus longs.

Une bonne coopération entre métiers, la considération et l'écoute des cadres sont de vrais facteurs de fidélisation.



Marie-Anne AGER – PROFESSIONNELLE EN CHARGE DE L'INTÉGRATION



« Ce sont des métiers de service demandant une énergie individuelle et collective. Ils ont énormément évolué, demandant des compétences de plus en plus fortes. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

Je suis une professionnelle chevronnée, autonome et bienveillante, engagée dans mes missions professionnelles. J'ai à cœur de transmettre mon expérience.

Motivations :

Je suis convaincue de l'utilité de la mission du maintien à domicile (humaniste) Mon rôle est de transmettre les valeurs de l'entreprise et du métier, de transmettre des savoirs techniques mais aussi de m'assurer de la motivation des candidats aux postes. Je joue un rôle de pivot entre la personne aidée et les personnes aidantes.

Perception :

Je perçois moins de problème d'intégration sur le métier d'aide-soignant que sur celui d'aide à domicile.

Nos métiers ne sont pas valorisés et bénéficient même d'un regard négatif porté par les personnes âgées elles-mêmes.

Je considère qu'une intégration est réussie si le nouveau collaborateur arrive à s'exprimer dans l'équipe et à prendre la parole auprès de la hiérarchie.

Je trouve que les outils de travail sont globalement adaptés et disponibles pour réaliser nos missions professionnelles.

Le maintien dans l'emploi des nouveaux salariés est gage d'une intégration réussie.

Identité, récit, parcours :

J'ai 50 ans, j'habite l'agglo.

J'ai commencé aide-soignante et je suis aujourd'hui une professionnelle de terrain avec près de 20 ans d'expérience.

J'ai évolué vers le recrutement, l'intégration du personnel et le tutorat au fil de ma carrière.

Attentes :

En interne, ma structure travaille à consolider les supports et outils liés à l'intégration tels que des livrets et kits d'accueil. Il serait intéressant d'instaurer des temps d'échange de pratique.

En externe, j'attends une meilleure promotion de nos métiers et ce dès les filières du secondaire : nous devrions utiliser les réseaux sociaux, fluidifier les parcours de formation, valoriser les compétences et travailler sur la QVCT dans notre secteur professionnel.

Freins :

Le temps consacré à l'intégration, au doublon et au tutorat des nouveaux salariés est trop court et n'est pas (ou trop peu) financé en raison du manque de moyens accordés et de la tension liée au manque de personnel.

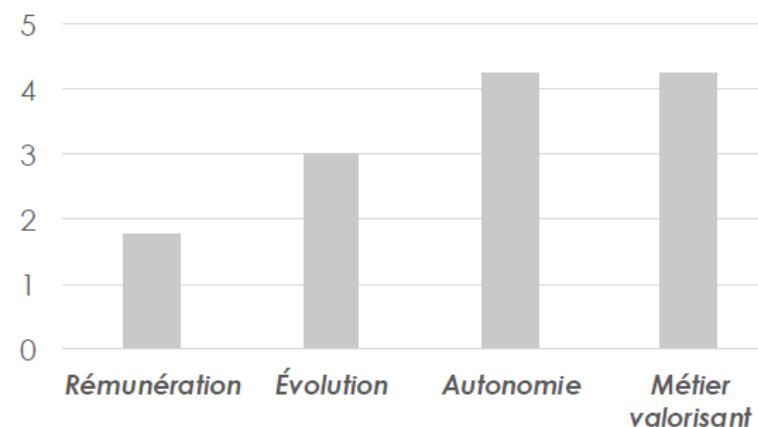
Le manque d'effectif, l'important turnover et les problèmes de mobilité des candidats fragilisent ma mission d'intégration. La rémunération, les amplitudes horaires et le travail le weekend sont autant de freins au recrutement.

Difficultés rencontrées :

Je joue les équilibristes entre les attentes et les moyens mis à ma disposition sur le temps d'intégration, temps qui n'est pas forcément financé surtout pour le domicile.

L'évolution des publics candidats va vers toujours plus de volatilité, certains ne maîtrisent pas les codes de l'entreprise. Je dois aussi parfois faire face à la barrière de la langue.

Aujourd'hui les recrutements se réalisent dans l'urgence et par défaut, avec peu de temps de formation interne, surtout à domicile.



AÏDA ELPO -~~SALARISÉE~~ PROFESSIONNELLE MÉTIER



« Ce n'est pas une voie de garage, ce sont des métiers que l'on doit choisir. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

J'aime le contact avec les autres, la relation avec les personnes âgées. J'ai le sens du devoir et des responsabilités.

Motivations :

J'aime l'autonomie que permet mon travail.
Je suis motivée par le fait d'apporter de l'aide aux usagers et aux jeunes collègues.
Mon travail est une source d'enrichissement personnel.

Identité, récit, parcours :

J'ai 40 ans +, je suis AS ou ADVF, et j'habite l'agglo de Tours.

J'ai une expérience professionnelle d'au moins 15 ans. Je travaille en structure et à domicile. Je n'ai pas forcément de formation initiale dans le métier que j'exerce.

Je me suis orientée vers cette profession par vocation et/ou par opportunité. Du fait de mon expérience du métier, je suis amenée à faire du tutorat des nouveaux salariés et des stagiaires.

Perception :

J'ai vécu mon intégration de manière plutôt positive mais j'ai conscience des difficultés d'intégration rencontrées aujourd'hui par les nouveaux collaborateurs.
Ces métiers nécessitent des qualités d'empathie et de bienveillance, de confiance, d'honnêteté, d'adaptabilité et de savoir-être.
J'ai une perception positive des personnes âgées sur lesquelles je porte un beau regard. Pour moi, la vieillesse est une vraie tranche de vie.

Freins :

La vision de mes proches sur mon métier est assez hétérogène.
Certains me soutiennent, d'autres ne pourraient pas exercer mon métier.
J'identifie des freins au recrutement tel que le rythme de travail (horaires, coupures, cadences), le travail les WE, la rémunération et les frais de véhicule personnel.

Attentes :

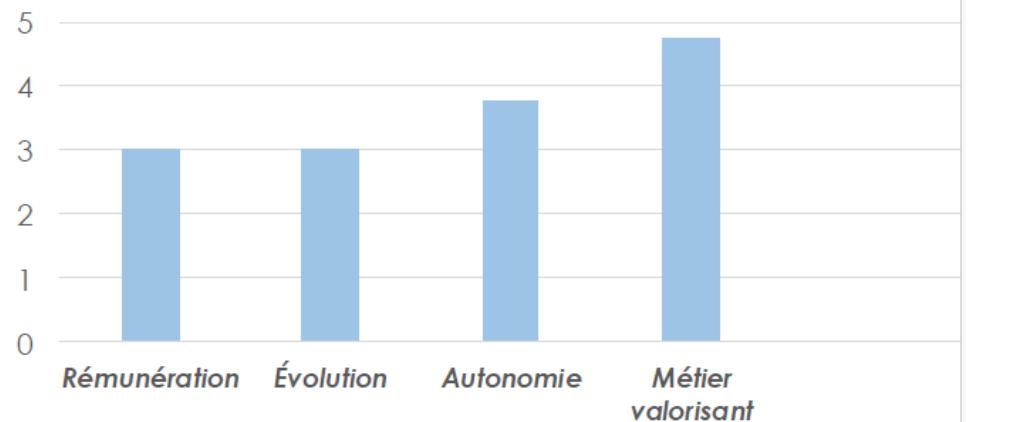
J'attends des nouveaux collaborateurs qu'ils s'orientent vers le métier par vocation et qu'ils soient mieux formés.

Je suis favorable à la formation continue tout au long de la carrière professionnelle afin d'actualiser les connaissances sur l'évolution des pathologies, les nouvelles formes de dépendance, les nouveaux matériels, outils et pratiques professionnelles.

J'ai également des attentes en matière d'écoute et d'attention individuelle et d'une meilleure considération pour les professionnels et de leurs conditions de travail.

Difficultés rencontrées :

La formation des nouveaux entrants dans le métier est trop courte et trop théorique. Leur bagage est insuffisant.
Le manque de professionnels crée une tension sur le travail et réduit le temps consacré au soin et à l'accompagnement des usagers. Dans ce contexte, je perçois de la « maltraitance » causée par le manque de soin individualisé et de temps.





Inès ENVA – SALARIEE EN RECONVERSION

« J'ai le sentiment d'être un pion, balancée là où il manque du monde. Je ne trouve plus de sens à mon travail. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

Je suis respectueuse des personnes, empathique, patiente, bienveillante et à l'écoute. Je suis parfois bouleversée par les situations. Je culpabilise beaucoup quand je dis non à une vacation pour me préserver. Je ne compte déjà pas mes heures, je pense à l'autre avant de penser à moi.

Motivations :

J'ai aujourd'hui besoin de penser à moi, raison pour laquelle je m'engage dans une reconversion. Je souhaite démarrer une autre formation. J'ai adoré travailler sur des projets Inter structure et j'ai apprécié la bonne ambiance de travail. J'étais reconnue dans mon travail et j'avais des remerciements des résidents. Je suis soulagée de quitter le secteur.

Perception :

J'ai l'impression de ne plus faire mon travail comme il le faudrait, d'être juste un pion. Bien que je sois polyvalente, je me sens rétrogradée et peu utilisée à mes justes compétences. Je ne me sens pas reconnue ni considérée par mon encadrement.

Je ne conseillerais pas ce métier à cause des conditions de travail et notamment les plannings. Pourtant, j'ai idéalisé ce métier. Je suis déçue et je pleure souvent même si je suis soulagée de partir. Pour fidéliser, il faut permettre de faire son travail correctement.

Freins :

Les gens rentrent en EHPAD de plus en plus tard et avec des handicaps lourds. Les publics changent et nous ne sommes pas formés en psychologie et ni en psychiatrie alors que cela demande une autre prise en charge. Il y a beaucoup de glissements de tâches de l'infirmière (médicaments ...). Les transmissions sont souvent coupées. J'aurais aimé être formée sur des aspects plus techniques pour améliorer la vie des résidents.

Attentes :

J'aurais aimé mettre en place plus de projet pour les bénéficiaires et pouvoir suivre des formations plus spécialisées (risque suicidaire ...)

J'attendais des changements dans l'organisation du temps de travail et des facilités pour la garde des enfants.

J'attendais plus de moyens et une augmentation de salaire. J'aurais aimé des petites unités de 10 résidents et pouvoir réfléchir et travailler avec les architectes. Nous manquons d'hommes dans la profession.

Identité, récit, parcours :

Je suis aide-soignante avec 10 ans d'expérience dans le secteur. J'ai souhaité être infirmière depuis l'école. J'ai passé le concours d'AS.

Je me suis formée en gérontologie et j'étais motivée pour travailler avec des personnes qui avaient des troubles cognitifs.

J'ai travaillé en SSIAD et j'ai adoré. J'ai également travaillé en EHPAD.

J'ai bénéficié d'une très bonne intégration. Je forme en binôme mais cela se rajoute à ma charge de travail.

Je ne veux pas effrayer les nouvelles mais tout va trop vite. Je dois m'adapter, être discrète sur ce que les bénéficiaires me racontent.

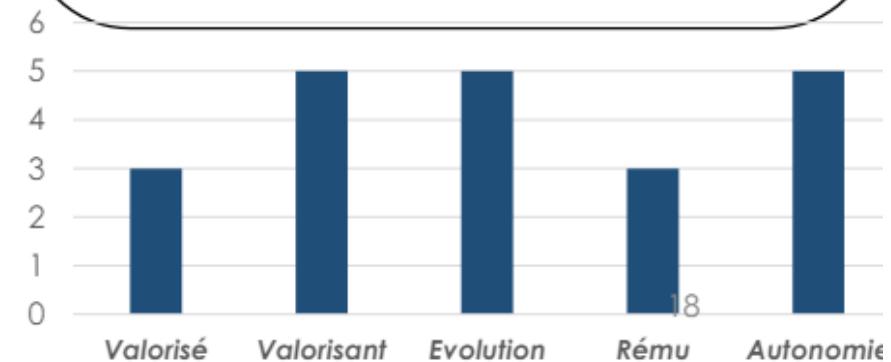
France Travail m'accompagne dans mon projet et me considère. Une psychologue est à ma disposition si je le souhaite.

Difficultés rencontrées :

J'en suis arrivée à devoir réveiller les patients le matin à cause de la charge de travail ce que je vis comme de la maltraitance. En voulant bien faire les choses et respecter les résidents j'étais en retard.

De plus, nous devons affronter la mort, parfois la violence des résidents et des familles. Les bénéficiaires ne sont plus que des dossiers. Ils décèdent et on les remplace.

Je suis baladée d'un service à l'autre et je suis appelée régulièrement sur mes jours de repos. Je n'arrive jamais à lâcher prise. Je n'ai plus de vie privée. Les horaires empiètent sur ma relation avec mes enfants et mon conjoint. Je porte une charge mentale trop lourde. Le soir j'angoisse de me demander si j'ai bien fait mon travail. C'est aussi difficile de travailler avec des collègues qui ne parlent pas le français ou d'autres qui arrivent par défaut.





Dominique JAIME - USAGER

« Je sais que ce métier est nécessaire et de plus en plus nécessaire mais devrait être plus qualifié ... C'est trop disparate. »

Traits de caractère / personnalité / profil :

Je suis exigeant (e), peut-être même rigide dans mes demandes. J'ai une vision et des attentes peu claires sur le métier des personnes venant m'aider.

Motivations :

Le professionnel doit aimer les personnes en perte d'autonomie, être gentil et respectueux . Il est là pour travailler, et faire correctement ce pourquoi il est là : les soins, la cuisine et le ménage.

Identité :

J'ai 57 et+. Je vis à Tours ou sa proche banlieue. Je suis propriétaire/locataire de mon logement. Je suis en perte d'autonomie et j'ai besoin d'aide au quotidien. J'autofinance les prestations dont je bénéficie. J'ai plutôt une posture d'employeur, de donneur d'ordre.

Perception :

Les professionnels qui m'accompagnent répondent à mes besoins, me permettent de rester à mon domicile (autonomie) et sont assez nombreux pour m'aider. Ils ont des salaires bas et je perçois à la fois le manque de considération, de reconnaissance et de respect pour leur métier.

Je n'aurais moi-même jamais pu exercer ce type de profession.

Freins :

Il n'y a pas assez de volonté d'exercer (manque d'appétence, crise des vocations).

Il y a un manque de communication avec la structure : suis-je perçu comme un client ? un bénéficiaire ? un patient ?

Attentes :

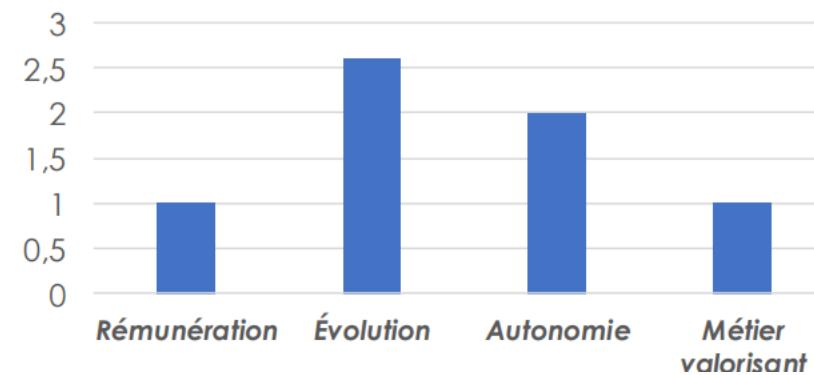
J'apprécie les échanges avec les professionnels mais je n'aime pas trop les bavardages. Je suis exigeant sur le respect des horaires.

L'âge ou le genre m'importent peu, tant que le travail est fait, sauf quand cela touche mon intimité (soins, toilettes). Ce que j'attends c'est une bonne qualité de prestation notamment au niveau des tâches domestiques (ménage, entretien).

Difficultés rencontrées :

J'identifie un manque de qualification et de formation (gestes techniques) des professionnels de ces métiers et en particulier les remplaçants pendant les congés et les périodes estivales.

Je subis des retards, des absences non-prévenues. Je méconnais les aides auxquelles j'ai droit, leurs tarifs et les financements dont je pourrais bénéficier. J'ai parfois des difficultés à échanger, à communiquer à cause de la barrière de la langue avec certains professionnels.





André PAD – Résident en structure

« Pour moi qui suis encore autonome, ça va. Mais pour les résidents les plus dépendants, il faudrait plus de personnel. Et des patins à roulettes pour les agents ! »

Identité, récit, parcours :

J'ai 80 ans et je vis en EHPAD depuis environ 5 ans.

Originaire de la région, mon entrée en établissement a été motivée par une maladie ou pour des raisons personnelles (veuvage, solitude ...). Je ne pouvais plus rester seul.

Je suis encore très autonome et je n'avais pas besoin de me faire aider avant mon entrée en structure.

Je finance moi-même ma place en résidence. J'avais plutôt anticipé mon entrée en EHPAD.

Traits de caractère / personnalité / profil :

Je me trouve chanceux d'être encore autonome. J'apprécie les activités proposées par mon établissement ainsi que les échanges avec les professionnelles. Jusqu'ici tout va bien, je prends la vie comme elle vient.

Motivations :

J'ai bénéficié d'une information suffisante sur l'établissement que je connaissais par le biais de mon entourage et de proches qui y avaient séjourné. Je me sens en sécurité et je n'ai jamais eu de mauvaise expérience avec les professionnelles.

Je me sens bien dans mon quotidien et je ne m'ennuie pas.

J'apprécie le fait que la cuisine et la blanchisserie soient internalisées : la qualité est meilleure.

Perception :

J'identifie plusieurs métiers présents en EHPAD : AS, ASM, IDE ... Ce sont les infirmières qui s'occupent des soins techniques et des problèmes de santé et les AS et les ASH s'occupent de la toilette, de faire le lit et de servir les repas. Selon moi, elles doivent toutes être à l'écoute, gentilles et proches des résidents.

Je ressens le manque de personnel quand les effectifs ne sont pas complets. Le fait que les professionnelles soient jeunes ou moins jeunes m'importe peu, même si j'ai l'impression que les plus anciennes connaissent mieux le métier : par leur expérience, elles savent mieux ce qu'il y a à faire et sont plus précises.

Je n'aurais pas pu exercer un de ces emplois.

Attentes :

Il faudrait que les professionnelles aient plus de temps pour pouvoir s'occuper de chaque résident. Pour les personnes autonomes, ça se passe bien, mais pour les plus dépendantes, ce serait bien qu'il y ait plus de personnel. Elles sont toujours très pressées.

Difficultés rencontrées :

J'ai quelques craintes par rapport au vieillissement, surtout la maladie et la perte d'autonomie. Les remplacements m'embêtent un peu car j'aime bien voir les personnes avec qui j'ai sympathisé. Quand des professionnelles doivent être rappelées parce qu'il n'y a pas assez de personnel, cela me dérange de les déranger.

Freins :

Les agents courrent beaucoup : leur charge de travail est grande. Ce sont des métiers durs physiquement et psychologiquement.

Il y a des personnes (résidents et familles) qui ne sont pas satisfaites.

Je ne me rends pas forcément compte des avantages à exercer ces métiers même si c'est valorisant à mes yeux d'aider les gens. Ils doivent se faire par vocation, avec le cœur. Il faudrait de meilleures rémunérations.

L'éloignement des grandes villes est un frein à la fidélisation.



Emma Mi – Usager à domicile

« S'ils n'étaient pas là, je n'aurais pas pu rester vivre chez moi.
Heureusement que je les ai. »

Identité, récit, parcours :

J'ai entre 80 et 90 ans et j'habite dans un rayon de 20 km autour de Loches. Je suis propriétaire d'une maison dans laquelle je vis depuis plus de 50 ans. Je vis avec mon mari ou seule et mes enfants résident entre 20 et 100 km de chez moi. Je suis moyennement à plus du tout autonome. J'ai une perte d'autonomie physique et un suivi médical obligatoire depuis ma chute ou ma maladie. Je ne peux plus réaliser seule les tâches domestiques et je peux avoir besoin d'aide pour la toilette. Je bénéficie d'aides financières pour payer en partie ou totalement les services d'aide et de soin à domicile (APA ...).

Traits de caractère / personnalité / profil :

Je suis heureuse de pouvoir rester vivre dans ma maison et je suis satisfaite de ma prise en charge. La perte d'autonomie est une angoisse, surtout quand on a tout fait seule toute sa vie.

Attentes :

J'attends des professionnels qu'ils répondent à mes besoins, qu'ils respectent les horaires et qu'ils connaissent leur métier.

Motivations :

J'ai besoin d'aide au quotidien pour les soins et la toilette mais également pour les tâches domestiques (ménage, cuisine).

La mise en place de mon accompagnement s'est faite sur conseil des médecins : je n'avais pas anticipé ces besoins avant ma chute/maladie.

Les professionnels qui viennent à mon domicile doivent être discrets, patients, respectueux et à l'écoute de mes besoins. Le fait que les professionnels soient amenés à être remplacés ne me pose pas de problème tant qu'ils sont gentils et que le travail est fait.

Freins :

Je pense que le métier ne doit pas faire très envie entre faire des toilettes, être sur la route et les emplois du temps qui imposent le travail le weekend et les jours fériés.

Le salaire ne doit pas être bien attractif. Et puis les personnes âgées ne sont pas toujours faciles !

Perception :

Les professionnels qui m'aident au quotidien répondent à mes besoins et me permettent de rester à mon domicile. Ils sont assez nombreux pour m'aider.

Leur planning me convient et il est respecté. Je les trouve assez formés sauf peut-être pour la cuisine.

Le fait que les professionnels soient jeunes ou pas, hommes ou femmes mimporte peu pourvu que le travail soit fait dans le respect de ma personne. Après, c'est surtout une question d'affinités.

Le métier qu'ils font ne doit pas être facile tous les jours entre la charge de travail et les tournées ...