

Maltraitance : que peuvent faire les salarié-e-s ? Agir collectivement !

VAUD – Les participant-e-s à la soirée organisée le 12 mars dernier ont discuté des mécanismes qui peuvent mener à la maltraitance ou aux soins dangereux dans les secteurs de la santé et du social, mais aussi des moyens pour dénoncer de tels dysfonctionnements et des protections dont devraient bénéficier les salarié-e-s qui osent dénoncer.

Dans les EMS, les hôpitaux, les soins à domicile, mais aussi les institutions sociales, les salarié-e-s ont très souvent le sentiment que quelque chose de fondamental ne fonctionne pas: la qualité des soins ou de la prise en charge des patient-e-s n'est pas toujours suffisante. Cela ne concerne évidemment pas seulement les actes techniques, mais aussi beaucoup la relation aux malades, aux pensionnaires, aux personnes âgées. La qualité des soins est donc étroitement liée au temps que l'on passe avec les malades.

Mais dans la santé comme dans le social, on manque de temps. Le personnel court toute la journée, dans une sorte de course contre la montre qui ne s'arrête jamais. Pour les salarié-e-s, cette pression constante peut avoir des conséquences relativement graves sur leur santé. De plus, le personnel dit avoir de plus en plus peur de commettre une erreur. Cette peur de l'erreur est très fréquemment présente chez les travailleurs/-euses qui s'occupent des autres. Elle s'accompagne de la peur d'être complice de soins dangereux ou de mauvaise qualité, de la peur de ne pas dénoncer des actes ou des paroles malveillantes mais aussi de la peur de dénoncer des comportements inadéquats.

Questionner le rôle de l'Etat et des organismes de contrôle

Le SSP – Section santé, social, parapublic a donc choisi d'aborder ces questions par le biais de la thématique de la maltraitance. Comme il existe dans le canton de Vaud un organisme chargé de contrôler les EMS sur les plans de la dignité et de la sécurité des



Dans la santé comme dans le social, le personnel doit courir toute la journée et a de plus en plus peur de commettre une erreur. MARIO BEAUREGARD/FOTOLIA

résidents (dit son site internet), la section a décidé d'inviter M^{me} Janine Resplendino, responsable de la Coordination interservices des visites en EMS (CIVEMS) qui dépend conjointement du Service des assurances sociales et de l'hébergement et du Service de la santé publique, afin de répondre aux questions des salarié-e-s.

La représentante de la CIVEMS a pu expliquer à la vingtaine de participant-e-s le fonctionnement et le rôle de la CIVEMS, ainsi que sa composition. Ainsi, cinq inspectrices font le tour des EMS afin d'y contrôler la qualité des soins et la prise en charge des résidents. M^{me} Resplendino a également répondu aux questions des salarié-e-s présent-e-s, notamment sur le fait que les contrôles ne sont pas annoncés à l'avance aux établissements, sur la possibilité pour le personnel de déposer plainte auprès de la CIVEMS et sur la garantie de la confidentialité par rapport à la personne qui a déposé plainte.

Cependant, deux problèmes subsistent. Le premier est que les inspections reflètent uniquement la situation à un moment donné et ne peuvent pas rendre compte de dysfonctionnements plus difficilement détectables. Le deuxième problème est que les plaintes liées aux conditions de travail ne sont pas prises en compte dans le rapport des inspectrices de la CIVEMS, même si ces dernières les considèrent comme un signal fort d'un dysfonctionnement possible.

Lutter contre l'isolement et agir ensemble

Or pour le syndicat, la maltraitance est souvent le résultat de dotations

insuffisantes et de mauvaises conditions de travail. Reste que la dénonciation de situations de maltraitance n'est pas facile et que les salarié-e-s sont très souvent démunis face à ces situations. C'est pourquoi il faut, d'une part, une meilleure protection des salarié-e-s qui dénoncent des actes de maltraitance ou de soins dangereux et, d'autre part, une amélioration des conditions de travail par une augmentation des effectifs des équipes, afin d'éviter des dysfonctionnements pouvant mener à des actes de maltraitance.

Concernant la protection des personnes qui dénoncent des actes de maltraitance, le SSP – Section santé, social, parapublic est actuellement en négociation afin d'introduire, dans la convention collective de travail du secteur sanitaire parapublic vaudois, des mécanismes de protection des salarié-e-s contre de possibles représailles suite à une dénonciation. Le syndicat continue aussi de demander davantage de moyens dans ce secteur afin de rendre les conditions de travail adéquates à la prise en charge des résidents. Pour finir, dénoncer n'est jamais quelque chose de facile pour les salarié-e-s d'autant plus qu'ils/elles se retrouvent souvent seul-e-s dans ces situations. C'est pourquoi le rôle du syndicat doit être de ne pas laisser les collègues isolé-e-s sur les lieux de travail et de permettre que les salarié-e-s agissent collectivement dans ces situations.

MARIA PEDROSA
SECRÉTAIRE SSP – RÉGION LAUSANNE
ET ENVIRONS

Le Conseil communal soutient le projet Mentorat emploi migration (MEM)

VILLE DE LAUSANNE – Le programme Mentorat emploi migration (MEM), lancé par l'Entraide protestante suisse (EPER), vise à soutenir l'insertion professionnelle des personnes migrantes d'origine extra-européenne. La démarche consiste à constituer des paires de personnes du même domaine professionnel. Le/la mentor-e, qui bénéficie d'une expérience professionnelle en Suisse, offre bénévolement un accompagnement au/à la «menté-e», qui a étudié ou exercé la profession correspondante à l'étranger.

Les travailleurs/-euses migrant-e-s, surtout extra-européen-e-s, subissent fréquemment une déqualification professionnelle importante. Trouver une place de travail correspondant à leur formation et à leurs compétences s'apparente souvent à une très longue et épuisante course d'obstacles. Les difficultés rencontrées sont le manque de connaissance du marché de l'emploi, le manque d'expérience professionnelle en Suisse, l'absence d'un réseau professionnel, la difficulté à faire reconnaître des diplômes et compétences acquises dans le pays d'origine, auxquels s'ajoute souvent la méconnaissance de la langue locale.

Le dispositif helvétique d'intégration professionnelle est sous-développé

Dans un communiqué du 9 mars 2012, l'EPER mentionne un récent rapport de l'OCDE sur l'intégration des immigré-e-s en Suisse: «(...) Pour les migrants des pays extra-européens, et en particulier pour les populations vulnérables comme les jeunes mères émigrées et les migrants humanitaires (permis F et réfugiés), (...) le rapport qualifie (...) le dispositif d'intégration helvétique de «sous-dévelop-

pé». Dans ses recommandations, l'OCDE conseille notamment la mise en place de projets de mentorat pour favoriser l'intégration au travail.» Comme le souligne l'EPER, «ce concept de mentorat qui implique l'ensemble de la population dans le processus d'intégration repose sur l'idée que l'intégration des personnes migrantes est un processus à double sens qui ne concerne pas uniquement les migrantes et les migrants eux/elles-mêmes, mais bien l'ensemble de la population.

Une expérience utile et positive

Bien que modestes, les expériences de mentorat réalisées à ce jour dans le cadre du projet de l'EPER sont constructives et enrichissantes pour les participant-e-s. Elles font partie intégrante des multiples – mais insuffisamment nombreuses – actions d'intégration et de résistances menées au quotidien contre la xénophobie et le racisme, lesquelles peuvent déclencher des solidarités tout à fait originales. Les expériences de mentorat soulignent que le travail ne saurait être réduit à l'activité productive sur le lieu de travail. L'emprise du rapport de travail déborde largement sur la vie sociale et la vie privée. De manière

négative, cette emprise peut conduire à l'isolement, à chacun pour soi, à la fatigue. C'est très souvent le cas. D'un autre côté, le travail peut façonner positivement l'identité du/de la salarié-e, lorsqu'il lui permet, du moins partiellement, de se réaliser. De là vient sans doute le désir pour le/la mentor-e d'exprimer son identité dans un espace libéré, hors des contraintes quotidiennes du rapport de travail, en accompagnant un-e travailleur/-euse différent-e mais qui parle le même langage, celui du métier. Dans les cantons de Vaud et de Genève, 52 duos MEM sont en cours actuellement et 22 duos ont déjà pris fin, avec des résultats intéressants en termes d'insertion professionnelle, puisque la moitié des participant-e-s avaient trouvé un emploi dans leur domaine suite au mentorat.

Le Conseil communal de Lausanne soutient le programme MEM

Dans les secteurs d'intervention du SSP, de nombreux/-euses travailleurs/-euses immigré-e-s, notamment dans la santé (hôpitaux, soins à domicile, EMS), sont discriminé-e-s sur le plan de l'intégration professionnelle. Mais il y a aussi beaucoup de salarié-e-s qui pourraient être intéres-

sé-e-s à devenir mentor-e-s, notamment dans les très nombreux métiers des services publics et parapublics. C'est pourquoi le SSP ne peut que se réjouir de la décision du Conseil communal de Lausanne du 6 mars 2012 d'avoir adopté une motion engageant la Ville à soutenir le MEM. La Municipalité est maintenant chargée de présenter un projet de décision pour qu'une information soit donnée

aux employé-e-s de la Ville afin de les encourager à devenir mentor-e-s, ainsi qu'à tous les habitant-e-s de Lausanne pour les inciter, s'ils le souhaitent, à participer au projet MEM.

Pour participer en tant que mentor-e: www.mentoratemploi-migration.ch

JULIETTE NAPPI
PRÉSIDENTE SSP – SECTION LAUSANNE

Exemples

1. Avec une formation de comptable au Mexique, M^{me} X a travaillé une dizaine d'années comme employée de différents services d'une banque dans son pays. Avec son mari suisse et son enfant, ils sont venus s'établir en Suisse il y a cinq ans. Après avoir suivi plusieurs cours de français, M^{me} X a trouvé un emploi temporaire comme aide de bureau dans une petite entreprise, avant de s'inscrire au cours menant au brevet fédéral, afin d'actualiser ses compétences en comptabilité (cadre suisse). Son mari étant mécanicien de profession, ils n'ont pas de connaissances personnelles dans le domaine de la comptabilité et M^{me} X tire grand profit de son mentor, lui-même employé de banque avec une formation de base en finances, pour situer son profil par rapport au monde de la banque en Suisse, préparer son dossier de candidature et effectuer des démarches en vue de trouver un emploi qui soient conformes aux normes helvétiques.

2. M. Y a une expérience de trois ans en tant que physiothérapeute en

République démocratique du Congo, dans la rééducation. Également en Suisse par mariage, il n'a pas le problème de la langue. Il attend une réponse par rapport à une reconnaissance de son diplôme par la Croix-Rouge suisse et recherche un-e mentor-e de sa profession pour l'aider à trouver le chemin de l'emploi dans son domaine en espérant pouvoir mettre à profit ses compétences professionnelles. Les différentes démarches qu'il a entreprises jusqu'ici sont restées lettre morte.

3. M. Z a pratiqué le droit comme juge et avocat en Éthiopie. Réfugié politique en Suisse, il n'a pas encore pu faire reconnaître son titre universitaire et travaille comme livreur de plateaux repas dans un aéroport. Grâce au mentorat, il a pu accélérer les démarches en vue de la reconnaissance de son diplôme et examiner les possibilités de travail comme juriste en Suisse: une voie s'est ouverte, à savoir se préparer à commencer une nouvelle formation dans le domaine des assurances sociales.