

# Manifeste pour des soins et un accompagnement de qualité



**Des soins de qualité  
nécessitent de bonnes  
conditions de travail**



**UNIA**

# Pour dispenser de bons soins, il faut de bonnes conditions de travail



Plus de 500 000 personnes travaillent en Suisse dans le domaine de la santé et du social. La branche prospère et rien ne présage la fin de cette croissance. Pourtant, les conditions de travail et de vie des employé-e-s se détériorent et subissent une pression croissante.

## **C'est ensemble que nous sommes plus forts**

Voilà pourquoi nous, infirmières, infirmiers et professionnel-le-s de l'accompagnement, avons ébauché ce manifeste puis mené une vaste discussion avec nos collègues lors de nos conférences de branche. Nous travaillons dans tous les domaines: soins de longue durée, soins à domicile (privés) Spitex, soins aigus, accompagnement. Ce manifeste illustre nos réflexions et nos objectifs.

Les infirmières, infirmiers et les professionnel-le-s de l'accompagnement qui ont participé aux conférences de la branche des soins et de l'accompagnement du syndicat Unia.

Mars/octobre 2015

**Des soins et un accompagnement de qualité sont plus importants que jamais. La population vieillit et le nombre de personnes tributaires d'aide s'accroît. De plus, la société s'est individualisée et il est toujours plus rare que les proches puissent apporter le soutien et les soins requis. S'ajoute à cela l'énorme pression économique à laquelle le secteur des soins est soumis, l'augmentation constante de la charge de travail du personnel et la dégradation des conditions de travail.**

Les nouveaux modes de financement obligent les résidences médicalisées, les services de soins (Spitex) et d'aide à domicile, les institutions sociales, les hôpitaux, et autres – publics ou privés – à être rentables. Toujours plus d'entreprises recherchent le profit. Les fonds de placement et les chaînes multinationales gagnent du terrain. Les soins et l'accompagnement s'orientent de plus en plus vers le bénéfice économique, au détriment des besoins des personnes dépendantes, du personnel et des proches.

# Pour dispenser de bons soins, il faut de bonnes conditions de travail

## Pas d'économies au détriment du personnel et des personnes dépendantes

Tous les salarié-e-s actifs de cette branche subissent ces mesures d'économie. Les soins et l'accompagnement sont morcelés en prestations individuelles puis «optimisés» selon une attribution du temps bien définie. Le personnel doit ainsi tout «minuter» et ne dispose que d'un laps de temps réduit, prédéfini, pour chaque prestation. La charge administrative prend, elle aussi, de l'ampleur car il faut justifier les différentes prestations face aux caisses-maladie et aux autorités. Ce temps précieux n'est plus accordé aux personnes dépendantes!

D'une part, la qualité des soins pâtit de cette obligation de rendement et, d'autre part, les conditions de travail du personnel se dégradent. Les conséquences sont importantes:

- Les efforts d'économie (politique et entreprise) sont répercutés sur le personnel.
- Le manque de personnel s'aggrave. Des situations de plus en plus complexes sont gérées par de moins en moins de personnel, en un temps toujours plus court. La charge de travail s'alourdit.
- Pour réaliser encore davantage d'économies de personnel, les employé-e-s en place sont tenus d'effectuer des tâches hors domaine de compétences.
- Une énorme flexibilité dans les horaires est exigée du personnel. Le travail sur appel, les services morcelés ou les contrats sans taux d'occupation fixe deviennent la norme. Le temps de travail non facturé aux patients et clients est rarement compté comme du temps de travail, et n'est donc pas rémunéré.
- Le travail du soir, de nuit et du week-end ne sont plus honorés. Les indemnités se réduisent au minimum légal dans beaucoup d'établissements. Pour les entreprises actives dans le domaine de la santé, ce minimum est encore plus bas que pour toutes les autres entreprises.
- Les salaires sont sous pression.
- La lourde charge de travail entraîne des problèmes de santé psychique et physique pour un nombre de plus en plus important d'employé-e-s.



**Des soins et un accompagnement professionnels, indépendants et modernes nécessitent de bonnes conditions-cadres. Tant la société que le personnel ont besoin de soins de santé sûrs et de qualité.**

### Notre constat est le suivant:

- Des soins et un accompagnement de qualité doivent être dispensés avec pour objectif le bien-être des individus, et non dans une recherche de réduction des coûts. Tout un chacun mérite les meilleurs soins, et non les soins les moins chers.
- Des soins et un accompagnement de qualité ne doivent pas être sujets à des critères économiques et ne peuvent s'apparenter à un «travail à la chaîne».
- Des soins et un accompagnement de qualité impliquent de la reconnaissance et de l'estime envers le personnel, autant pour les prestations qu'il fournit que pour ses conditions de travail.
- Des soins et un accompagnement de qualité exigent des conditions de travail décentes. La branche a donc besoin de bonnes conventions collectives de travail, déclarées de force obligatoire.
- Des soins et un accompagnement de qualité nécessitent que les différents prestataires collaborent pour fournir un service homogène, sans se dresser les uns contre les autres.
- Des soins et un accompagnement de qualité peuvent avoir un coût. C'est une mission de service public que d'assumer ces coûts. Il faut donc un système de financement équitable.

# Des soins et un accompagnement de qualité exigent...

## ... suffisamment de personnel

Le manque de personnel est chronique et la branche y contribue. Les mauvaises conditions de travail et le manque d'estime rendent les professions des soins et de l'accompagnement peu attrayantes. De nombreuses personnes quittent la branche ou sont en congé maladie. Comme beaucoup d'établissements économisent principalement sur le personnel, il est fréquent que les postes vacants ne soient pas repourvus pendant plusieurs mois, alourdissant encore davantage la charge de travail du personnel en place. Peu d'établissements doivent légalement disposer d'une dotation minimale en personnel. Cette dotation est souvent calculée de façon insuffisante, ou alors les contrôles sont trop rares pour en vérifier le respect.

### Nos exigences:

- Les soins et l'accompagnement doivent être revalorisés et rendus plus attractifs par de bonnes conditions de travail.
- En améliorant les conditions-cadres et en protégeant mieux la santé des employé-e-s, il est possible de diminuer le nombre de personnes quittant la branche ou le taux d'absences pour maladie.
- Des dotations obligatoires (minimales) en personnel doivent être établies afin d'augmenter les effectifs.
- Les dotations minimales en personnel inscrites dans la loi ne doivent pas représenter uniquement la charge des soins, mais aussi tenir compte d'une permanence 24 heures sur 24, c.-à-d. un service minimum doit être requis indépendamment du nombre de patient-e-s ou de résident-e-s. De plus, les entreprises doivent impérativement inclure du personnel de réserve dans leur dotation.
- Des contrôles plus sévères doivent être instaurés, ainsi que des sanctions à l'encontre des employeurs qui ne respectent pas les dotations minimales en personnel.

## ... un équilibre entre vie professionnelle et vie privée qui fonctionne

Les soins et l'accompagnement s'effectuent de jour et de nuit. Les employé-e-s travaillent en équipes, le soir, la nuit, pendant le week-end et les jours fériés, avec des répercussions négatives sur leur vie privée et sociale. Les employeurs planifient des temps de travail aussi flexibles que possible. Sous prétexte d'annualisation du temps de travail, le personnel peut être appelé ou renvoyé à la maison à brève échéance. L'employeur reporte ainsi le risque de sous-occupation (peu de patients) sur l'employé-e. Dans ces conditions, le personnel soignant ne peut ni planifier son temps libre, ni concilier travail et vie de famille.

### Nos exigences:

- La mensualisation du temps de travail, au lieu de l'annualisation.
- La limitation des heures effectuées en plus et en moins.
- Aucun contrat de travail sans taux d'occupation fixe ou temps de travail minimum garanti.
- Des suppléments pour les services de piquets, de garde ou pour le travail sur appel.
- Les plans de travail doivent être établis au moins six semaines à l'avance. Cela implique de disposer d'un personnel de réserve suffisant.

## ... de l'estime

Les soins et l'accompagnement sont toujours perçus selon une représentation des sexes et une conception des rôles très traditionnelle. Ces professions sont encore considérées comme des activités féminines, et ne sont pas reconnues à leur juste valeur. Ce sont pourtant des activités extrêmement complexes, qui requièrent de grandes compétences techniques et humaines. Il ne s'agit pas de professions auxiliaires mais bien des métiers à part entière. Le manque d'estime transparaît dans les mauvaises conditions de travail. Dans beaucoup d'établissements, le personnel soignant (qualifié) est toujours placé sous les ordres des médecins.

### Nos exigences:

- Les soins et l'accompagnement exigent de l'estime et une reconnaissance totale de la part de la société. Cela doit se refléter dans les conditions de travail.
- Les professions des soins et de l'accompagnement doivent aussi être reconnues sur le plan légal comme des professions à part entière. Les services de soins doivent pouvoir être dirigés indépendamment des médecins. Les systèmes de financement doivent tenir compte de cette indépendance.
- Il faut accorder à l'ensemble du personnel des établissements la possibilité de participer et d'intervenir dans les prises de décision. Les militant-e-s syndicaux doivent être protégés en conséquence.

# Des soins et un accompagnement de qualité exigeant...

## ... des salaires justes et des indemnités

Il n'existe quasiment pas de directives salariales contraignantes dans les professions des soins et de l'accompagnement. La plupart du temps, les salaires sont fixés de manière arbitraire en s'appuyant sur certaines directives cantonales. A cet égard, l'attribution d'une classe salariale à l'embauche et l'évolution des salaires manquent de transparence. Les employeurs mettent en concurrence les différents groupes professionnels au lieu de les rémunérer tous correctement, du personnel technique aux infirmières-ers.

Le temps partiel et les faibles taux d'occupation sont la norme dans la branche. Les employeurs tentent ainsi d'abaisser le taux d'absences pour maladie et de conserver une marge de manœuvre importante pour exiger des heures supplémentaires quand ils le jugent nécessaire. En raison des horaires irréguliers, un second emploi n'est cependant pas envisageable pour compléter le temps partiel. Pourtant, pour les assistant-e-s surtout, le revenu d'un emploi à temps partiel ne permet pas de vivre convenablement. Le travail du soir, de nuit et du week-end constituent la règle et sont souvent mal indemnisés.

### **Nos exigences:**

- Des salaires minimaux contraignants au niveau national qui permettent de vivre correctement même en exerçant à temps partiel.
- Une meilleure protection des employé-e-s âgés et la possibilité de prendre une retraite anticipée finançable.
- Des règlements contraignants et transparents pour l'attribution d'une classe de salaires et son évolution dans le temps.
- Des indemnités correctes pour le travail du soir, de nuit et du week-end ainsi que des jours fériés.
- Tous les employé-e-s de la branche méritent d'avoir de bonnes conditions de travail et des indemnités adaptées, qu'il s'agisse du personnel infirmier, des assistant-e-s en soins et santé communautaire, des aides-soignants, des professionnel-le-s de l'accompagnement, du personnel de nettoyage spécialisé, du personnel de cuisine ou des aides-familiaux.
- Femmes et hommes touchent le même salaire pour le même travail.

## ... plus de temps

Le personnel de soin et d'accompagnement ne peut travailler de manière «holistique» quand ses tâches sont réduites à des gestes facturables. La mentalité du profit s'oppose à l'éthique professionnelle axée sur le maintien de la qualité de vie et du bien-être des personnes prises en charge. Pourtant, de moins en moins de temps est disponible pour chaque patient-e, client-e ou résident-e. Les caisses-maladie remboursent uniquement les soins médicaux. Ces soins sont ainsi artificiellement dissociés de l'accompagnement qui, lui, n'est pas remboursé. Il ne reste donc plus de temps pour l'accompagnement. De plus, le temps consacré aux soins est limité en raison d'un sous-effectif chronique de personnel. Un nombre réduit d'employé-e-s doit prendre en charge et soigner de plus en plus de personnes.

### **Nos exigences:**

- Les soins et l'accompagnement vont de pair et ne peuvent être dissociés.
- Le financement morcelé basé sur des prestations individuelles médico-techniques «minutées» doit cesser immédiatement.
- Les tâches administratives doivent pouvoir être facturées et non être réalisées au détriment du temps de soins et d'accompagnement.
- Il faut engager du personnel en suffisance afin que les pics de travail intenses puissent être gérés normalement.
- Il faut mettre un terme aux processus d'économie, interdire les gains financiers.
- Les soins et l'accompagnement sont une mission de service public. Ils doivent être payés par la collectivité et non par les personnes concernées.

# Des soins et un accompagnement de qualité exigent...

## ... une bonne formation de base et continue

Les soins et l'accompagnement sont extrêmement complexes et évoluent en permanence. Une bonne formation de base ainsi qu'une formation continue permanente revêtent une importance d'autant plus grande. Beaucoup d'employeurs exploitent cette réalité. Les employé-e-s doivent souvent payer leur formation eux-mêmes, sans incidence positive sur leur salaire, bien qu'au final ce soit l'entreprise qui en profite. Lorsque l'employeur prend en charge une partie de la formation, les employé-e-s sont fréquemment liés à l'entreprise pendant plusieurs années. Le temps consacré à la formation n'est souvent pas entièrement considéré comme du temps de travail.

Un échange régulier au sein de l'entreprise est tout aussi important. Les supervisions régulières, en présence d'experts externes, sont indispensables, en raison de la charge psychosociale pesant sur les employé-e-s.

### Nos exigences:

- Le financement par l'employeur des formations continues internes et externes ou par un fonds de formation alimenté par les entreprises dans le cadre d'une convention collective de travail.
- La compensation de la perte de salaire induite par la formation continue.
- Une formation continue axée sur la pratique, qui réponde aux besoins des employé-e-s.
- La mise à disposition de possibilités d'échanges dans l'entreprise durant le temps de travail, également lorsque des experts externes sont impliqués.
- Une campagne de formation menée par la Confédération et les cantons ainsi qu'une obligation de formation pour les professions des soins et de l'accompagnement dans tous les établissements médicalisés et sociaux.
- Apprenti-e-s et étudiant-e-s ne doivent pas pouvoir être exploités comme main-d'œuvre à bon marché. Ils doivent être strictement encadrés et bénéficier de droits de codécision.

## ... de bonnes règles pour l'assistance à domicile et à demeure

Le vieillissement croissant engendre aussi de nouvelles formes d'accompagnement professionnel, dont par exemple l'accompagnement (avec soins de base) de seniors à domicile. Il est assuré soit par des soignant-e-s d'entreprises à but lucratif comme Spitex ou d'autres entreprises d'accompagnement, soit par des personnes (aussi appelées live ins) qui vivent au sein même d'un ménage privé, et assurent une prise en charge 24 heures sur 24. Dans tous les cas, les conditions de travail sont précaires. Les taux d'occupation sont rarement fixes, et le risque normalement assuré par l'entreprise est totalement répercuté sur les professionnel-le-s de l'accompagnement. Lors d'embauche directe par un ménage privé, la Loi sur le travail n'est pas applicable.

### Nos exigences:

- Le personnel d'accompagnement assistant les personnes à leur domicile mérite respect et reconnaissance pour ses prestations et pour son travail.
- Pour protéger les professionnel-le-s de l'accompagnement, il faut de bonnes dispositions légales et des organes de contrôle étatiques. En outre, ils doivent être soumis à la Loi sur le travail.
- Des conventions collectives de travail, applicables sur tout le territoire, doivent garantir des conditions de travail justes. Le respect des dispositions doit être vérifiable.
- Les professionnel-le-s de l'accompagnement embauchés par une entreprise doivent signer un contrat garantissant leur taux d'occupation. Les temps de déplacement et les frais (véhicule, matériel, etc.) doivent être payés.
- Lors de missions de 24 heures, les temps de repos, les pauses et le temps libre doivent être observés, et la sphère privée des employé-e-s doit être préservée.
- Pour les employé-e-s exerçant une activité dans un ménage privé, chaque heure doit être payée.
- La formation (initiale) doit être réglementée et des possibilités de formation continue doivent être créées.
- La reconnaissance des diplômes étrangers dans le domaine des soins doit être facilitée, afin que les professionnel-le-s de l'accompagnement puissent aussi exercer leur métier dans des institutions.

# En conclusion: le travail syndical porte ses fruits

**Tous ensemble, nous pouvons améliorer la situation! Si le personnel des soins et de l'accompagnement se syndicalise et lutte pour ses droits avec Unia, de meilleures conditions de travail sont possibles!**

## **De bonnes conventions collectives de travail pour tous!**

L'un des buts principaux de l'organisation syndicale est d'obtenir de bonnes conventions collectives de travail (CCT), qui prennent en compte les conditions spécifiques de la branche et qui mettent en œuvre les exigences formulées ici. Lorsqu'une CCT est déclarée de force obligatoire, elle est applicable à tous les employé-e-s. Par ailleurs, les syndicats utilisent aussi leur force pour faire évoluer les conditions générales sur le plan politique pour, par ex. changer le système de financement.

La base, pour assurer un travail syndical efficace, est de développer des structures syndicales dans les établissements médico-sociaux. Pour ce faire, il est nécessaire que des militant-e-s syndicaux engagés soient formés dans les entreprises. Ils seront les personnes relais et les porte-voix de leurs collègues. De plus, les employeurs doivent reconnaître et respecter le droit des employé-e-s de s'organiser librement au niveau syndical. Les personnes actives sur le plan syndical doivent être protégées, notamment contre les licenciements, lorsqu'elles s'engagent pour leurs collègues.

## **Ensemble, nous sommes forts!**

En regroupant nos forces, nous obtiendrons davantage. Pour y arriver, il est nécessaire que tous les employé-e-s, les syndicats et les associations actives dans la branche se rassemblent et collaborent.

**En savoir plus: [www.unia.ch/soins](http://www.unia.ch/soins)**

### **Secrétariat central Unia**

Secteur Tertiaire/ Soins et accompagnement

Weltpoststrasse 20

Case postale 272

CH-3000 Berne 15

**[www.unia.ch](http://www.unia.ch)**

The logo for UNIA, featuring the word "UNIA" in a bold, white, sans-serif font. The letter "i" is stylized with a dot above it, and the "A" has a horizontal bar that extends to the right.

**Unia – Votre syndicat dans le domaine de la santé**

# Ensemble pour des soins et un accompagnement de qualité

Dans toute la Suisse, le syndicat Unia défend env. 6000 membres dans les domaines de la santé et de l'accompagnement. Sous la devise «Ensemble, nous sommes forts», Unia et ses membres s'engagent en faveur de bonnes conditions de travail et de justes conditions-cadres sur le plan politique.

**Vous aussi, investissez-vous pour de bonnes conditions de vie et de travail dans le domaine des soins et de l'accompagnement!**

- Les activités d'Unia dans les soins et l'accompagnement m'intéressent.**
- J'aimerais prendre part aux actions d'Unia dans ma région.**
- Je souhaite distribuer ce manifeste. Veuillez m'en envoyer \_\_\_\_\_ exemplaires.**
- J'aimerais adhérer à Unia.**

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_ NPA/lieu \_\_\_\_\_

No de téléphone \_\_\_\_\_ Courriels \_\_\_\_\_

Fonction et entreprise \_\_\_\_\_

**Des soins de qualité  
nécessitent de bonnes  
conditions de travail**



**Secrétariat central Unia**

Secteur Tertiaire/Soins et accompagnement  
Weltpoststrasse 20  
Case postale 272  
CH-3000 Bern 15