



POINT FORT | Personnel qualifié

Qui entre? Qui reste? Qui part?

Bien collaborer avec les médias

Comment faire pour que les médias parlent de votre institution? Découvrez les astuces et conseils des professionnels de la communication.

Où enregistrez-vous vos données?

Pour protéger les données de votre institution, vous devez savoir où elles sont sauvegardées. Apprenez à connaître votre environnement IT.

Chère lectrice, cher lecteur,

Avons-nous un problème d'image? Selon l'étude sur le personnel qualifié de 2016, les prestataires dans le domaine des personnes en situation de handicap sont confrontés à une forte pénurie de personnel qualifié. Chaque année, ce sont quelque 13% des professionnels qui quittent notre branche. Ce chiffre est alarmant. L'étude qui vient de sortir sur les carrières a désormais identifié ce qui retient les professionnels dans notre branche, mais aussi ce qui les pousse à partir. Ces informations sont importantes. Elles indiquent clairement ce à quoi nous, branche, association et employeurs, devons être particulièrement attentifs et dans quels

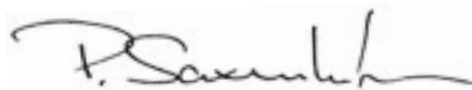


domaines nous sommes appelés à étudier des mesures et solutions, à mettre en œuvre ensemble, en faisant preuve d'ouverture, d'esprit critique et de bon sens.

Il est important d'offrir des formations professionnelles et continues intéressantes. Mais cela ne suffit pas à attirer le personnel qualifié, souvent jeune et bien formé, et à le fidéliser à long terme. La lourde charge de travail, la pression croissante du temps – le plus souvent liée au travail en équipe et au travail du week-end – et le manque de reconnaissance sociale ne donnent certainement pas une image positive de notre branche. Nous avons besoin d'emplois attractifs, avec des conditions de travail favorables et modernes, qui laissent suffisamment de marge de manœuvre et de responsabilité. Des structures organisationnelles modernes, dotées de hiérarchies plates et de processus administratifs plus souples, peuvent également contribuer à asseoir une image positive. Dans cette édition du magazine, nous évoquons quelques domaines dans lesquels il est nécessaire d'agir.

Dans les pages qui suivent, vous découvrirez aussi comment les organisations parviennent aujourd'hui à mieux gérer l'imprévu, la complexité et l'incertitude, comment convaincre les médias de parler de votre institution, comment ne pas perdre le contrôle de vos données et, enfin, pourquoi nous disons deux fois NON à la prochaine votation fédérale.

Je vous souhaite une bonne lecture!



Peter Saxenhofer
Directeur d'INSOS Suisse

Sommaire

2 Editorial

11 INSOS dit 2x non

12 Bien coopérer avec les médias

14 Faites connaissance avec votre environnement IT

16 Tout est VUCA - et alors?
(Retour sur le Congrès INSOS 2018)

18 Sécurité et santé en trois questions

18 SwissSkills: le talent des apprentis FPra!

19 Conseils juridiques: durée de travail

20 Evénements

Pour du personnel qualifié stable

Les chiffres le montrent: par rapport à d'autres domaines, celui du social connaît une plus grande fluctuation de personnel. Une étude en trois parties en dévoile les causes. Elle pointe notamment du doigt les sources de satisfaction et d'insatisfaction du personnel.

Une première étude (menée en 2016) l'avait montré: la branche du travail social connaît une forte fluctuation du personnel. Plus qu'ailleurs, les collaborateurs et collaboratrices ont tendance à partir.

Pourquoi ces départs?

Cette situation est préoccupante. En effet, avec cette fluctuation et avec la prochaine vague de départs à la retraite qui s'annonce (voir INSOS-Le magazine, juillet 2018), les institutions risquent de manquer de personnel qualifié.

Comment changer cette tendance? Comment assurer aux institutions un personnel qualifié en suffisance? La nouvelle enquête, menée en 2017 et 2018, apporte les premiers éléments de réponse. Ce numéro vous en donne un aperçu.

Coups de projecteurs

Nous commençons avec quatre pages qui visualisent les sources de satisfaction et d'insatisfaction des collaborateurs et collaboratrices. Voir pages 4 à 7.

Pour aller plus loin, vous pouvez lire l'interview menée avec Ines Trede, co-auteure de l'enquête, et Verena Baumgartner, responsable du domaine Formation chez INSOS. Elles répondent plus en dé-

tails sur ce qui rend la branche du travail social attractive ou non. Voir pages 8 à 10.

Et maintenant?

Les résultats sont là, mais le travail n'est pas fini. Au contraire. Il s'agit maintenant de trouver des solutions. Des solutions pour les institutions qui doivent pouvoir compter sur un personnel motivé et proposer des conditions de travail modernes. Des solutions pour

«Le travail n'est pas fini. Il s'agit maintenant de trouver des solutions pour les institutions et les écoles.»

les écoles qui forment les futurs collaborateurs et collaboratrices. En effet, les résultats permettent de se pencher avec un nouveau regard sur les filières de formation.

Ce travail est hautement important pour INSOS Suisse. Comme le souligne Peter Saxenhofer dans son édito (voir ci-contre): la question concerne la branche. C'est pourquoi INSOS Suisse entend analyser les résultats en profondeur et définir des mesures.

| France Santi

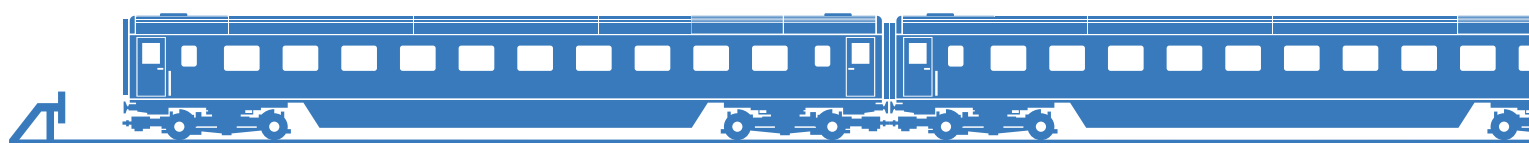
Point fort

Personnel qualifié: **Qui entre? Qui reste? Qui part?**

- 3 Pour du personnel qualifié stable
- 4 Pourquoi ils viennent, restent ou partent
- 8 Notre branche est-elle encore assez attractive?

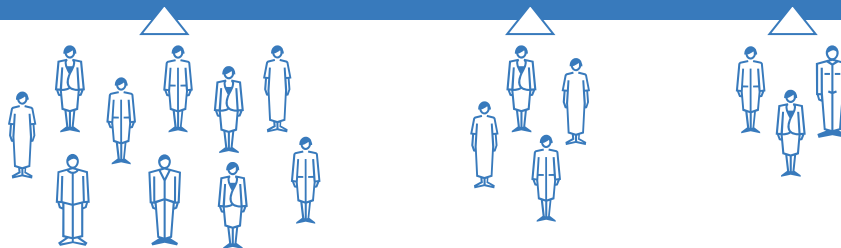
Pourquoi ils viennent, restent ou partent

Pourquoi un jeune décide de se former dans le social ? Quelles sont les motifs de satisfaction ou d'insatisfaction des collaborateurs ? Présentation graphique de quelques résultats tirés de l'« Etude sur les carrières, les parcours de formation et les parcours professionnels ».



MOTIVATION DES APPRENANTS

- Aider les autres
- Avoir des contacts sociaux
- Faire quelque chose d'utile



RAISONS DE SORTIR DU SOCIAL

- **Envie d'évoluer professionnellement**
- **Insatisfaction**

Si la collaboration avec les supérieurs n'est pas bonne, l'ambiance d'équipe mauvaise et la marge de manœuvre insuffisante, alors il y a insatisfaction. Deux facteurs supplémentaires poussent ensuite définitivement à partir :

- Salaire insatisfaisant
- Absence de reconnaissance (par les supérieurs, les collègues et la société)

Activité lucrative hors du domaine social (surtout pour aller dans les domaines de l'éducation et de la santé).



Une nouvelle formation professionnelle hors du domaine social (concerne surtout les moins de 30 ans).

Sortie de la vie active (concerne surtout les femmes, deux fois plus nombreuses que les hommes).

FACTEURS DE SATISFACTION DES COLLABORATEURS•TRICES

- Bonne collaboration avec les supérieurs
- Bon travail d'équipe
- Travail qui fait sens
- Grande marge de manœuvre

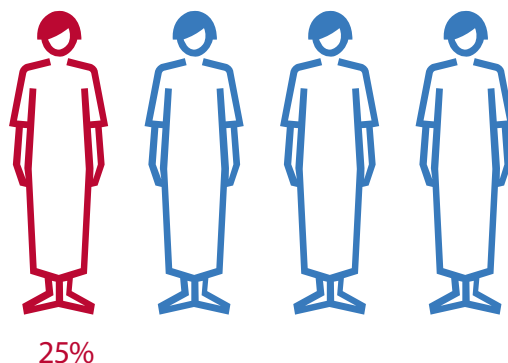
— Domaine social
— Hors domaine social



Sentiment de stress

25% des collaborateurs et collaboratrices se sentent psychologiquement ou physiquement chargés.

Ce sentiment de stress augmente avec l'âge. Les cadres supérieurs se sentent plus stressés que les employé·e·s sans fonction dirigeante.



Horaires irréguliers

Les horaires irréguliers sont plus fréquents dans le secteur handicap.

Les heures de travail irrégulières sont susceptibles d'avoir un effet négatif sur l'équilibre entre travail et vie privée.

Problèmes de santé

Les problèmes de santé résultent souvent des conditions de travail.

Les causes citées sont :

- Les horaires de travail irréguliers au fil des ans
- La surcharge de travail constante
- Les situations de travail complexes

| | Essentiellement aux mêmes horaires | Varié régulièrement | Plutôt irrégulièrement |
|---|------------------------------------|---------------------|------------------------|
| Accompagnement de personnes en situation de handicap | 53% | 15% | 32% |
| Accompagnement d'enfants et d'adolescents | 57% | 25% | 27% |
| Accompagnement de personnes âgées | 63% | 13% | 23% |
| Aide sociale légale | 79% | 9% | 12% |

LES RÉSULTATS EN DÉTAILS

Vous trouvez les rapports des trois enquêtes sur www.insos.ch > Thèmes > Domaine Formation
 L'enquête 1 concerne les apprenti·e·s et étudiant·e·s.
 L'enquête 2 concerne les collaborateurs et collaboratrices actuellement actifs. L'enquête 3 concerne les personnes ayant quitté la profession. Précision: les personnes questionnées viennent de différents secteurs du domaine social (enfant / adolescent, vieillesse, handicap, aide sociale légale).

Texte : France Santi
 Graphisme : monokini.ch

Les plus heureux

Deux tiers des collaborateurs et collaboratrices sont satisfaits de leur travail.

Le niveau de satisfaction est supérieur chez les personnes qui travaillent :

- Dans de petites structures
- En Suisse alémanique
- Dans des entreprises où les problèmes psychophysiques sont moins importants et où elles bénéficient d'une bonne ambiance de travail (collaboration)
- Avec des horaires réguliers
- Avec une part importante de tâches d'accompagnement et une faible part de tâches administratives
- Dans des services sans sous-effectif avec un contrat de travail à durée indéterminée
- A un poste de cadre
- Qui sont satisfaites de leur salaire, des opportunités de carrière et de la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée

Mauvaise ambiance ?

Le mauvais climat au sein d'une équipe est un facteur important d'insatisfaction.

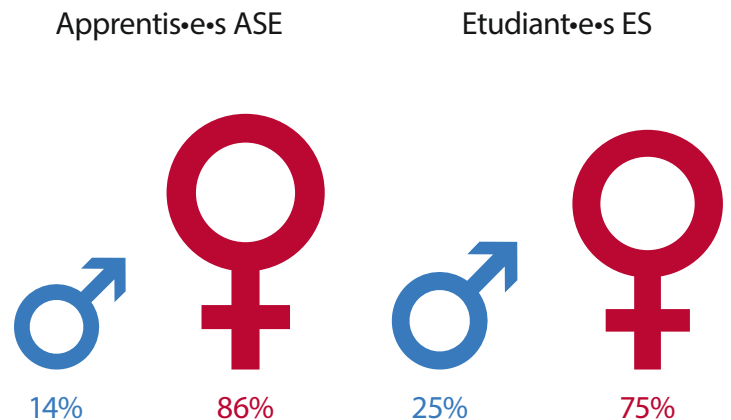
Les causes d'un mauvais climat sont :

- Le manque de clarté dans la répartition des rôles, tâches et responsabilités
- Le manque de personnel
- Un haut taux de personnel non qualifié

Qui sont les apprenants ?

Les femmes sont majoritaires. Chez les apprenti·e·s ASE, le taux moyen de femmes est de 86%. Il est de 76% dans l'accompagnement des personnes handicapées. Contre 91% dans l'accompagnement des enfants.

Une exception : la filière de formation Maîtresse / Maître socio-professionnelle ES, avec seulement 30% de femmes.



| Apprentis·e·s ASE | | Etudiant·e·s ES | |
|-------------------|------|-----------------|------|
| 17–22 ans | 68 % | 17–22 ans | 9 % |
| 23–29 ans | 21 % | 23–29 ans | 55 % |
| 30–61 ans | 11 % | 30–61 ans | 36 % |

Notre branche est-elle encore assez attractive?

Pourquoi le personnel qualifié quitte-t-il notre branche? Et pourquoi y reste-t-il? Les nouvelles études sur les carrières livrent des réponses. Ines Trede, responsable de formation à l'IFFP, et Verena Baumgartner, responsable du domaine Formation d'INSOS, s'expriment sur la satisfaction au travail, la marge de manœuvre et la reconnaissance.

Madame Trede, le domaine du travail social perd chaque année 13% des professionnels. Les trois études sur les carrières indiquent les raisons qui incitent à partir ou à rester. Les résultats vous ont-ils surpris?

Ines Trede: J'ai été impressionnée par la diversité des raisons invoquées. Il ressort des trois enquêtes de l'étude que ce ne sont pas seulement le salaire, le stress ou la charge qui sont à l'origine des départs. Il s'agit davantage d'une conjonction de différents facteurs qui pèsent différemment selon l'âge, le métier ou la situation de vie. Le principal motif qui incite à rester dans le social est le plaisir à accompagner. Mais c'est ce même travail d'accompagnement qui est une cause de départ, lorsque les professionnels n'en sont plus satisfaits.

«Ce n'est pas que le stress ou la charge de travail qui sont à l'origine des départs.» Ines Trede

Verena Baumgartner: Les personnes ayant quitté racontent, par exemple, que leur marge de manœuvre s'est réduite. En tant que branche, nous devons nous assurer que les professionnels peuvent agir et qu'ils disposent de suffisamment de ressources pour gérer les difficultés et accompagner individuellement les personnes.

Plus une personne est insatisfaite avec son travail, plus elle songe à le quitter. Quels sont les facteurs de satisfaction déterminants?

Ines Trede: La satisfaction dépend avant tout du sens qu'une personne trouve à son travail, de la bonne collaboration avec les supérieurs hiérarchiques et au sein de l'équipe et de l'étendue de la marge de manœuvre. L'enquête auprès des personnes qui ont quitté le domaine social a révélé que si ces trois facteurs ne jouent pas, un salaire insuffisant et un manque de reconnaissance peuvent alors faire pencher la balance et décider à partir.

Qu'est-ce qui explique que la collaboration avec les supérieurs est vécue négativement?

Ines Trede: Une mauvaise collaboration avec les supérieurs multiplie par deux les intentions de démission des professionnels. La collaboration peut être vécue négativement lorsque, du point de vue des personnes interviewées, les supérieurs n'apportent pas suffisamment de soutien. L'insatisfaction au sein de l'équipe tient généralement au manque de cohérence dans la répartition des tâches et des rôles. Cela s'explique par des équipes très hétérogènes, composées de professionnels aux diplômes les plus divers, de praticiens aux formations les plus variées, d'apprentis en stage d'observation et

de personnes en reconversion professionnelle. On ne sait plus qui fait quoi, déplorent les personnes qui ont quitté.

Qu'est-ce que cela signifie pour les cadres?

Verena Baumgartner: Les responsables d'équipe sont très sollicités et pris en sandwich: ils vivent la pression du haut, par exemple sous forme de directives ou de mesures d'économie, et la pression de l'équipe qui veut savoir comment elle doit accomplir ses tâches. Nous n'en savons pas encore assez sur cette position en sandwich et nous voulons, au sein de l'association, étudier cette question de plus près.

Parmi les principaux facteurs de satisfaction, vous avez mentionné la marge de manœuvre. Comment l'étendre ou la restreindre?

Ines Trede: Au sein de l'équipe, il s'agit de définir clairement quelles tâches doivent être accomplies, qui est compétent pour quelles tâches, quelles sont celles qui sont déléguées et qu'est-ce qui peut être librement organisé. La marge de manœuvre est aussi une question de responsabilité. Les enquêtes montrent que les professionnels peuvent avoir des responsabilités, mais pas nécessairement là où c'est important pour eux, mais pour des travaux administratifs, comme la documentation ou le controlling.



Discussion entre Ines Trede, responsable de l'Observatoire de la formation professionnelle de l'IFFP, et Verena Baumgartner, responsable du domaine Formation d'INSOS Suisse. | Photos: Béatrice Devènes

Et ces travaux administratifs sont de plus en plus importants.

Verena Baumgartner: C'est juste. Les professionnels ont choisi leur métier pour «travailler avec des personnes». Or, ils découvrent qu'ils doivent aussi faire du travail de bureau qui n'est pas – ou pas volontiers – considéré comme faisant partie de leurs tâches.

Est-ce qu'il est possible d'agir sur le volume des tâches qui sont administratives?

Ines Trede: Pas vraiment. Mais il faudrait étudier les possibilités de l'informatisation pour simplifier ces tâches. Par ailleurs, on peut attirer l'attention des collaborateurs sur l'intérêt de la documentation et de la saisie des prestations pour donner de la visibilité et valoriser leur travail.

Verena Baumgartner: Il est essentiel que les tâches administratives servent à la qualité du travail et au professionnalisme, et plus particulièrement à la réflexion. C'est ainsi que ces tâches peuvent revêtir du sens pour les professionnels.

A partir de là, il s'agit d'étudier quelles sont les solutions informatiques appropriées.

De façon générale, la charge de travail semble de plus en plus lourde.

Ines Trede: La charge de travail est un important facteur de satisfaction ou de départ. Dès lors, il faut veiller aux limites de la charge de travail, surtout dans un contexte où les ressources en temps et en argent sont limitées.

Verena Baumgartner: Selon l'institution et le canton, la pression financière

est plus ou moins forte. Mais on peut généralement affirmer que la pression sur les institutions et le personnel s'accroît. Les signaux d'alarme se font en-

«Les responsables d'équipe sont très sollicités et pris en sandwich.» Verena Baumgartner

tendre. Une démarche commune des institutions au niveau cantonal est donc nécessaire.

En tant qu'association nationale, nous étudions comment nous pouvons soutenir nos sections. Nous devons développer ensemble de bons arguments et souligner l'importance d'un accompagnement de qualité et d'un personnel qualifié. Et rappeler que >

Suite

nous accomplissons une mission sociale considérable. Même s'il est vrai que notre travail manque singulièrement de reconnaissance sociale.

Le manque de reconnaissance est un motif qui revient souvent chez les personnes qui quittent.

Ines Trede: En effet, près de 60% des personnes qui quittent le font notamment en raison du manque de reconnaissance. Cela mérite qu'on

renforce. Il est donc essentiel d'offrir de bonnes places de formation. Bien sûr, notre branche forme déjà beaucoup de gens.

Mais la pénurie de personnel qualifié qui se dessine nous impose de former encore davantage de personnes pour combler les départs et les retraites. Des études montrent aussi que les professionnels de l'accompagnement qui sont bien encadrés sont plus satisfaits, et restent donc plus volontiers dans le domaine.



«L'insatisfaction au sein de l'équipe tient au manque de cohérence dans la répartition des tâches et des rôles.»

Ines Trede

A l'avenir, quel rôle joueront les personnes en reconversion?

Ines Trede: Le domaine social est une branche des personnes en reconversion. C'est une chance. Les employés qui cherchent du sens à leur travail, par exemple, et qui souhaitent faire quelque chose d'utile pour la collectivité s'intéressent à ce domaine. Mais la question cruciale reste la même: la branche est-elle assez attractive pour ces personnes?

Nos études révèlent que les personnes en reconversion sont moins satisfaites et plutôt défavorisées, notamment en raison de contrats de travail à durée limitée et du manque de soutien en matière de formation continue.

Baumgartner: Il est certain que les personnes en reconversion sont importantes pour notre branche: elles viennent avec leur expérience de vie et de travail. Il incombe dès lors aux institutions de décider rapidement avec ces personnes d'une requalification adéquate.

Quant à nous, association, nous devons veiller à ce qu'il y ait des offres adaptées à tous les niveaux de formation.

y regarde de plus près: de quelle reconnaissance ont-elles besoin? Selon la réponse, les mesures à prendre diffèrent. Les supérieurs hiérarchiques directs, par exemple, peuvent témoigner leur reconnaissance en accordant davantage de marge de manœuvre, en valorisant le travail accompli et en soutenant les professionnels. Le montant du salaire est une autre forme de reconnaissance.

L'étude sur le personnel qualifié de 2016 annonce une pénurie de personnel qualifié. A quels niveaux la branche est-elle plus particulièrement touchée?

Verena Baumgartner: La lutte pour attirer les meilleurs apprenants se



«Les personnes en reconversion sont importantes pour notre branche: elles viennent avec leur expérience de vie et de travail.»

Verena Baumgartner

| Interview: Barbara Lauber

INSOS dit 2x non

Le 25 novembre prochain, nous votons sur l'initiative pour l'autodétermination et sur la surveillance des assurés. Les deux projets sont préjudiciables aux personnes en situation de handicap et ont un impact sur le travail des prestataires institutionnels. C'est pourquoi INSOS rejette les deux objets.

Les prochaines votations, nous concernent tout particulièrement: les initiatives sur l'autodétermination et sur la surveillance des assurés ont une influence directe sur nos droits fondamentaux. Une influence qui va beaucoup trop loin, estime INSOS. De ce fait, le comité central a décidé de voter NON à ces deux initiatives.

L'initiative pour l'autodétermination va à l'encontre de la Convention européenne des droits de l'homme

La Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) garantit les droits fondamentaux de tous les individus. Une acceptation de l'initiative pour l'autodétermination (lire encadré ci-dessous) signifierait que le Tribunal fédéral n'aurait plus à tenir compte de la CEDH dans ses arrêts. Une discrimination de personnes ou groupes de personnes serait dès lors possible en Suisse, faisant fi de la CEDH.

A diverses reprises, la CEDH a eu un effet positif sur notre législation, par exemple lors de l'introduction du suffrage féminin ou la fin de l'«internement administratif» des mineurs. Pas plus tard que l'année dernière, sous la pres-

Initiative populaire «Le droit suisse au lieu de juges étrangers (initiative pour l'autodétermination)»

Elle veut placer la Constitution suisse au-dessus du droit international. Les autorités seraient contraintes d'adapter, voire de dénoncer si nécessaire, les traités internationaux «contraires» à la Constitution fédérale. Les traités internationaux qui ne seraient pas ouverts au référendum ne devraient ainsi plus être déterminants pour le Tribunal fédéral et toutes les autres autorités juridiques.

sion d'un jugement de la Cour européenne des droits de l'homme, la Suisse a introduit un nouveau mode de calcul de l'AI pour les personnes travaillant à temps partiel. En cas d'acceptation de l'initiative, les accords bilatéraux seront remis en question. Et combien de temps faudra-t-il avant que la Convention relative aux droits des personnes handicapées ne devienne la cible des initiants?

Base légale pour la surveillance des assurés

La modification de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales règle les conditions pour l'observation secrète en cas de soupçon d'abus. Elle s'appliquerait à diverses assurances sociales telles que l'AI, les PC, l'assurance-accident, l'assurance-chômage, l'assurance-maladie obligatoire, l'assurance maternité ou l'AVS.

La base légale sur la surveillance attaque les droits de la personnalité

En 2016, la Cour européenne des droits de l'homme a tancé la Suisse en raison de l'absence de base légale pour la surveillance des assurés. Le Parlement a donc concocté en hâte une loi qui restreint drastiquement les droits de la personnalité et qui s'applique à toutes les personnes au bénéfice de prestations des assurances sociales.

Les assurances disposeront de pouvoirs étendus. Des surveillances pourront être ordonnées sans autorisation judiciaire. C'est aussi la séparation des pouvoirs qui est ainsi levée: les assurances qui ordonnent une surveillance deviennent aussi partie d'une procédure. L'ordre de surveillance est du ressort du droit pénal et non du droit des assurances sociales.

Le délit d'abus de prestations sociales existe déjà. Une adaptation du Code de procédure pénale permettrait d'harmoniser les règles relatives à la surveillance. L'ordre de surveillance incomberait alors au ministère public et la surveillance se déroulerait dans le cadre du droit pénal. Là où elle a sa place.

INSOS condamne l'utilisation frauduleuse de prestations sociales. Mais la nouvelle base légale va trop loin, elle est intégrée au mauvais endroit et elle pousse les tenants d'une ligne dure à renforcer encore le droit des assurances sociales. Voilà pourquoi nous disons clairement NON.

| Tschoff Löw, responsable du domaine Politique d'INSOS Suisse

Bien coopérer avec les médias

Comment réussir à être présent dans les médias? Comment coopérer efficacement avec les journalistes? Lors d'une rencontre INSOS, des responsables de la communication ont discuté du sujet durant un après-midi. En profitant de la présence de Jakob Bächtold, le rédacteur en chef adjoint du quotidien «Der Landbote». Voici un petit résumé des astuces échangées.

3 éléments clés

1 Analyser le paysage médiatique

Repérez tous les médias (journaux, radios, télévisions et chaînes web) de votre région et

apprenez à les connaître.

Voici les questions à vous poser:

- Quels sont les médias de ma région (journaux, gratuits, télévision, radio, web)?
- A quelles catégories appartiennent ces médias? C'est-à-dire: s'agit-il d'un média local, cantonal, régional, national?
- Comment ces médias sont-ils organisés?
 - Le média a-t-il une rédaction locale, cantonale, régionale, nationale?
 - Ces rédactions sont-elles autonomes ou travaillent-elles en réseau avec d'autres médias?
 - Qui travaille dans ces différentes rédactions?
- Quels sont les sujets sur lesquels ces médias aiment informer?

Ces questions vous permettent de savoir avec qui vous devez prendre contact et quels sont les sujets les plus susceptibles d'intéresser ces médias.

2 Prendre contact

Prenez contact par téléphone ou par mail. Si vous prenez contact par mail, écrivez au journaliste ou à la personne responsable de la rubrique et à l'adresse de la rédaction. Vous augmentez ainsi les chances que votre mail soit effectivement lu.

Quand vous prenez contact, livrez aussi directement du contenu. Les médias apprécient avoir déjà du matériel. Voir le point suivant, numéro 3.

Prenez contact plutôt en fin de matinée et début d'après-

midi. En effet, une rédaction se réunit traditionnellement vers 9h00 et doit rendre les papiers vers 18h00.

L'objectif est d'établir une relation de confiance avec un ou une journaliste des médias qui vous intéressent. Pour cela, il faut réussir à instaurer une situation «gagnant-gagnant»: visibilité pour vous et bonnes histoires à raconter pour votre contact au sein de la rédaction.

3 Livrer du contenu

Livrez tout de suite du contenu. Ce contenu peut accompagner votre communiqué de presse. Du contenu, c'est par exemple:

- un article déjà rédigé
- des témoignages
- des photos et des films

Ces contenus présentent des avantages pour les rédactions. En bref:

- Un article déjà rédigé fait gagner du temps aux journalistes.
- Des témoignages donnent une touche humaine qui intéresse forcément les journalistes.
- Les galeries photos ou surtout les films sont des contenus attractifs, surtout pour les rédactions en ligne. En effet, n'oubliez pas que pratiquement tous les médias ont des sites internet qui ont besoin de tels contenus.

A noter que les journalistes cherchent activement des sujets sur internet et les réseaux sociaux. Osez prendre les devants: soyez présent et actif sur internet et les réseaux sociaux afin d'augmenter vos chances d'être repéré.

La numérisation de l'information a aussi un impact direct sur votre manière de communiquer. En effet, les rédactions veulent toujours plus d'images. Et il faut faire de plus en plus face à la caméra. Pour ces médias, il faut savoir bien s'exprimer, s'habituer à son image, poser sa voix et ne pas avoir peur de la caméra. Un training média est peut-être à envisager au sein de votre institution.



Est-ce que votre communiqué ou votre événement se trouve dans le journal du jour? | Photo: sebra - stock.adobe.com

Un bon contenu, c'est quoi?

Un bon contenu, c'est d'abord un contenu qui correspond au média auquel vous vous adressez. Rien ne sert de vouloir parler de sujets nationaux dans un journal local ou de la construction d'un nouveau bâtiment dans votre quartier dans un magazine national.

Quel que soit votre sujet, vous avez plus de chances de capter l'attention des médias si celui-ci comporte au moins une des caractéristiques suivantes:

- innovant
- actuel
- émotionnel

Où trouver du contenu?

Le quotidien de votre institution offre de nombreuses opportunités.

- **Fouillez dans vos publications internes** (intranet, journal interne, rapport annuel) pour trouver des sujets pou-

Le groupe d'échange Communication

Le thème de la coopération avec les médias a été discuté lors de la rencontre des responsables de la communication des institutions. La prochaine rencontre a lieu en mars à Zurich. Cette rencontre se tient en allemand. Vous souhaitez participer ou vous désirez organiser des rencontres de ce type en Suisse romande? Prenez contact avec France Santi: france.santi@insos.ch.

vant intéresser les médias. Et regardez, dans vos activités, ce qui peut faire écho à l'actualité. Un exemple: le temps des votations arrive? Et votre institution met sous pli du matériel de vote? Faites connaître cette activité aux médias qui vous entourent.

- **Parlez des événements** que vous organisez ou auxquels vous participez. Pour cela, pensez à donner l'information aux rubriques «Agenda».
- **Pour les sujets politiques d'envergure nationale** (par exemple: formation professionnelle, révision de l'AI), pensez à la rubrique «lettres de lecteur» des médias de votre région. Racontez comment des décisions nationales et plutôt abstraites ont des effets concrets dans votre région, sur votre institution et votre clientèle.

Pourquoi communiquer?

Si vous communiquez, ce n'est pas simplement pour rajouter du bruit au brouhaha de l'information. Mais bien pour mieux faire connaître votre institution et lui assurer une bonne image. Les effets attendus sont:

- Donner fierté et sentiment d'appartenance à la clientèle.
- Motiver les collaborateurs et collaboratrices et en attirer de nouveaux.
- Consolider (ou rappeler) votre présence auprès des politiciens et politiciennes.
- Recevoir de nouvelles commandes.
- Encourager des dons.
- Vendre des produits.

| Résumé: France Santi

Faites connaissance avec votre environnement IT

Dans un premier article sur la protection des données (Magazine précédent), nous vous avons invité à classer les informations en votre possession. Nous vous invitons maintenant à vous assurer de n'oublier aucune de ces données. Comment? En visualisant votre environnement IT. Nous précisons aussi comment bien choisir vos partenaires IT.

Aujourd'hui, les données sont nombreuses et stockées dans divers endroits. Par exemple: sur le serveur de votre entreprise, sur les serveurs de votre site internet ou encore sur des services cloud. Elles sont aussi partagées en quelques clics. Vous ne faites sans doute pas exception. Dès lors, les questions suivantes se posent:

- Savez-vous où sont stockées vos informations (serveurs internes ou externes, services cloud)?
- Savez-vous comment vous et vos collaborateurs partagez toutes ces informations (mail, laptops de votre entreprise, laptops privés)?

Pour le savoir, nous vous invitons à dresser la carte de votre **environnement IT***. Cette démarche présente deux avantages. Elle vous permet de:

- N'oublier aucun endroit ou processus à sécuriser.
- Discuter de façon plus transparente avec vos prestataires IT.

Répertorié en 3 étapes

Pour répertorier votre environnement IT, nous vous proposons une procédure en trois étapes.

1. Identifiez et listez tous les composants IT internes et externes.

Soit: ordinateurs, laptops, tablettes, mais aussi serveurs internes, serveurs internet, serveurs mails, systèmes de sauvegarde (backup), réseaux, etc. Faites de même avec les prestataires

IT et services cloud avec qui vous travaillez. Demandez-vous par exemple:

- Dans quel(s) serveur(s) sont sauvegardées vos données?
- Comment vos collaborateurs échangent-ils des données? Notamment avec quels ordinateurs? Utilisent-ils par exemple des ordinateurs portables privés?
- Vous avez un site internet? Quelles sont les données qui y sont stockées?

- Vous utilisez un service cloud pour stocker des données (du type Dropbox)? Quelles sont les données qui y sont stockées?

2. Visualisez cet environnement – à l'exemple du schéma ci-contre. Votre responsable IT peut s'en charger. Si vous n'avez pas de responsable IT interne, le mieux est de trouver un prestataire pour vous aider dans cette tâche.

Pour choisir un tel prestataire, suivez nos conseils livrés dans l'encadré «Comment choisir son prestataire IT?» (ci-contre).

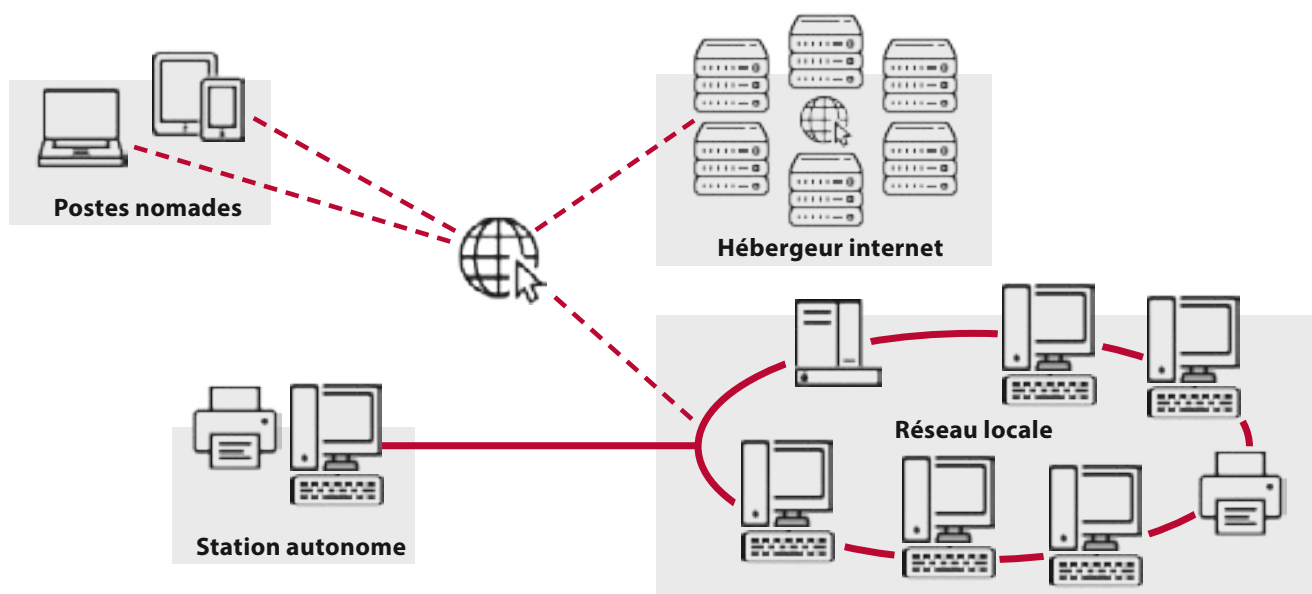
3. Une fois votre environnement visualisé, vous pourrez interroger la sécurité de chaque lieu de stockage et de chaque échange de données.

| France Santi avec Ernst Liniger

Protection des données - A suivre!

Nous abordons le thème de la protection des données dans une suite d'articles. Vous trouvez les deux premiers articles dans le Magazine INSOS (numéros de mars et de juillet). A suivre sur le blog ou dans INSOS Magazine: analyse de risque, newsletter, shop en ligne. Nous organisons aussi des workshops en coopération avec Ernst Liniger, directeur de Bprex.

** Qu'est-ce que l'environnement IT? IT signifie «Technologies de l'information» (Information Technology, en anglais). Ce terme englobe l'usage des ordinateurs, du stockage, des réseaux et des appareils, des infrastructures et des processus pour créer, traiter, stocker, sécuriser et échanger toutes sortes de données électroniques. L'environnement IT regroupe tous ces éléments.*



Exemple d'un schéma représentant un environnement IT.

Comment choisir son ou ses prestataires IT?

Les fournisseurs de services informatiques sont très nombreux sur le marché. Choisissez vos fournisseurs de services avec prudence. Le fournisseur de services doit:

- Comprendre votre entreprise (culture et organisation).
- Disposer des ressources humaines et techniques nécessaires.
- Fournir des preuves de conformité aux exigences réglementaires.

Les rapports d'audit selon ISAE 3402 et/ou ISAE 3000 ainsi que la certification ISO 27001 sont des indications importantes que le prestataire de services informatiques maîtrise sa gestion des risques, la gestion des processus et le système de contrôle interne (SCI) de ses clients.

Passez un contrat

Non seulement il existe de nombreux prestataires IT, mais en plus, chacun s'occupe d'un domaine spécifique. Exemples:

- **Le fournisseur de services de**

logiciels crée pour vous un ou des logiciel(s) sur mesure pour vos processus d'entreprise.

- **Le prestataire de services d'hébergement** met à votre disposition un réseau informatique adapté et sécurisé de manière optimale dans lequel vous pouvez installer et exploiter votre propre infrastructure informatique.
- **Le prestataire de sauvegarde (Backup)** veille à ce que, par exemple, les données pertinentes soient sauvegardées et stockées sous forme cryptée.
- **Le fournisseur de services d'échange de données et de cloud computing** met à votre disposition une plate-forme en ligne pour vos documents. Par exemple une boîte Dropbox ou un serveur FTP.

Avec chacun de ces partenaires, il est important de définir les services fournis dans un contrat. Ce contrat s'appelle un **Service-Level-Agreement (SLA)**.

Misez sur une instance neutre

Si vous n'avez pas de spécialiste interne, le mieux est de faire appel à une instance neutre. C'est-à-dire un prestataire dont la seule tâche est de vérifier que les spécialistes IT, auxquels vous faites appel, remplissent effectivement leurs obligations en matière de protection des données.

Ces professionnels s'appellent des «Service-Provider Manager».

Il s'agit d'un métier assez nouveau, né justement du besoin de gérer un environnement IT toujours plus complexe et plus vulnérable.

Un tel prestataire a bien entendu un coût. Pour les petites structures, il est sans doute intéressant de collaborer au niveau IT avec d'autres institutions.

A noter: il existe toujours plus de formations en matière de Service Provider Management. Un bon moyen pour former ou mettre à niveau les personnes responsables de l'IT au sein de votre institution.



Tout est VUCA – et alors?

Toujours plus, toujours plus vite, toujours plus complexe: le monde du travail s’est transformé à grande vitesse. Comment parvenir à garder la tête froide en tant que collaboratrice et collaborateur d’institution? Nous vous indiquons ici trois pistes intéressantes, découvertes lors du Congrès INSOS 2018.

Il n’y a pas si longtemps, le monde du travail semblait stable, prévisible, et simple. Généralement, nous savions ce qui était juste et ce qui était faux. Mais ça, c’était avant. Aujourd’hui, tout est plus incertain, complexe et ambigu. Et, comme l’a souligné Regula Ruffin de socialdesign, la liste des évolutions auxquelles les institutions sont aujourd’hui confrontée est longue: renforcement de l’autodétermination, inclusion, perméabilité et diversité des offres, soutien sur mesure, nouvelle composition de la clientèle, financement axé sur la prestation, etc. Pour évoluer dans le monde VUCA (Volatile, Uncertain, Complex et Ambiguous), nous vous présentons trois pistes, découvertes lors du Congrès INSOS 2018.

Restez serein!

Aujourd’hui, nous avons besoin de sérénité, comme l’a dit Sabine Asgodom. Pour elle, la sérénité aide à garder son énergie et sa joie de vivre et à ne pas se perdre: «Lorsque nous sommes sereins, nous pouvons nous mettre à la place des autres ou comprendre des situations. Nous identifions les chances et les risques. Même stressé, nous trouvons la bonne solution.». La spécialiste a cité cinq clés pour la sérénité:

- **La conscience:** percevoir ce qui se passe dans le moment présent.
- **L’équilibre:** trouver la bonne mesure, entre empoigner et lâcher prise, entre travail et vie privée, etc.
- **L’engagement:** développer de l’amour pour ce que l’on fait.

- **La patience:** attendre, pour permettre à de nouvelles opportunités et solutions d’apparaître.
- **La reconnaissance:** focaliser son attention sur ce qui est positif et qui fonctionne bien.

Soyez résilients!

Aujourd’hui, tout le monde parle de résilience aujourd’hui. Mais qu’est-ce que c’est? «Au sens premier, la résilience est la capacité d’un métal à se laisser déformer sous l’effet d’un choc et à retrouver sa forme première», a expliqué Ella G. Amann. La résilience est ainsi la capacité d’adaptation et de résistance entre agilité (élasticité, mobilité, flexibilité) qui permet la transformation, et stabilité (tension, structure, forme) qui veille à la continuité.

Santé et sécurité

Dans chaque édition du magazine INSOS, l'équipe d'INSOS SECURIT répond à trois questions essentielles posées par ses membres.

1 Pourquoi faut-il connaître les dangers?

Afin que tout le monde puisse travailler en sécurité, il est nécessaire de connaître les risques possibles et les dangers effectifs dans l'entreprise. Pour la sécurité et la santé des employés, les employeurs sont légalement tenus d'identifier les dangers présents dans l'entreprise. Afin de prévenir les accidents et les maladies professionnelles, l'employeur doit prendre toutes les mesures 1. dont l'expérience a démontré la nécessité, 2. que l'état de la technique permet d'appliquer et 3. qui sont adaptées aux conditions données. Il faudrait déterminer périodiquement les dangers, soit au moins tous les trois ans et/ou après des changements dans l'entreprise. Pour cela, utilisez les check-lists d'INSOS SECURIT.

2 Quand les nouveaux collaborateurs devraient-ils être formés?

Un comportement sûr et sain exige de savoir et de pouvoir. Il est donc important que les nouveaux collaborateurs soient formés au plus tôt, avant d'exécuter des travaux à risques. A ce propos, les principaux thèmes sont 1. les risques à la place de travail, 2. l'introduction aux équipements de travail, 3. les règles à observer, 4. le comportement sûr en situation d'urgence et 5. l'organisation de la sécurité dans l'entreprise.

3 Faut-il intégrer les thèmes de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans les lignes directrices?

Les lignes directrices guident l'institution dans ses décisions et le comportement au quotidien. La sécurité au travail et la protection de la santé en font nécessairement partie. La sécurité est une tâche de gestion. Par les lignes directrices, la direction renforce son engagement en faveur de la sécurité et de la santé de ses collaborateurs et elle les incite à assumer leur responsabilité individuelle.

Plus d'informations sur www.insos-securit.ch

SwissSkills: le talent des apprentis FPra!

Les apprentis FPra de huit institutions INSOS ont effectué un travail remarquable lors des SwissSkills 2018. Ils ont prouvé qu'il y a aussi des talents dans la FPra, avec des compétences dont le marché du travail a besoin.

Après 2014, la deuxième édition des SwissSkills s'est tenue cette année du 12 au 16 septembre à Berne. Les SwissSkills sont les championnats suisses des métiers. Durant ces cinq jours, 900 apprentis de 74 métiers démontré leur savoir devant plus de 115'000 visiteurs. 78 sont repartis avec une médaille.

D'autres talents auraient aussi pu remporter une médaille. Par exemple les treize praticiennes et praticiens FPra, qui ont fait preuve d'un réel engagement professionnel au restaurant du point de rencontre «formation». Ils ont contribué à la bonne ambiance. Le chef de service du restaurant Henris de Bernexpo, Jabou Ezzedin, ne cache pas son enthousiasme: «Je suis très positivement surpris. Nous avons passé un bon moment ensemble. Les apprentis FPra étaient toujours disponibles et capables de travailler en équipe. Tous ont réalisé un très bon travail!» Les louanges vont aussi aux apprentis FPra en logistique. Présents sur le stand de l'AFSL (Association Suisse pour la formation professionnelle en logistique), ils ont toujours été prompts à répondre aux questions.

Un excellent travail a été réalisé

Les exigences posées à ces jeunes apprenants étaient élevées: en pleine cohue, intégrés dans diverses équipes, ils ont dû servir et donner des renseignements durant plusieurs heures par jour. Leur excellent travail prouve que la FPra développe des talents et des compétences dont le marché du travail a besoin!

Un grand merci aux accompagnants et aux apprentis de AFIRO, Fondazione Diamante, Steinhölzli, GEWA, Fondation Brändi, VEBO, EPI et Band Genossenschaft pour leur présence et leur engagement aux SwissSkills 2018. Ils ont tous permis de donner à la FPra une large audience, avec un SROI (Social Return on Investment) clairement positif! Un merci tout particulier à l'AFSL qui a entièrement intégré la FPra dans son offre de formation et lui a accordé une place de choix sur son stand.

| Aninna Studer, responsable du domaine Monde du travail d'INSOS Suisse

Conseils juridiques: durée de travail

Les dispositions légales relatives à l'enregistrement de la durée du travail font régulièrement l'objet de questions. Le conseiller juridique d'INSOS explique comment et par qui la durée du travail doit être enregistrée.



Hans-Ulrich Zürcher est le conseiller juridique d'INSOS Suisse.

Pour l'enregistrement de la durée du travail dans les institutions, quelques dispositions particulières s'appliquent. Cependant, la plupart des collaborateurs peuvent être répartis en deux groupes:

Groupe 1: ces personnes n'ont pas besoin d'enregistrer leur temps de travail car elles ne sont pas soumises à la loi sur le travail:

- les directeur-trice-s
- les éducateur-trice-s, éducateur-trice-s sociaux, psychologues sociaux ainsi que les personnes avec «une formation professionnelle et continue équivalente»
- les collaborateurs des établissements gérés en tant qu'entité de l'administration cantonale ou communale.

Groupe 2: tous les autres collaborateurs (administration, ateliers et centres de formation, cuisine, etc.) sont soumis à la loi sur le travail. Pour eux, «l'enregistrement systématique de la durée du travail» s'applique. Ils doivent consigner:

- le genre d'activité
- le temps de travail quotidien/hebdomadaire effectué (y.c. le temps de récupération et les heures supplémentaires) ainsi que le début et la fin de chaque période de travail
- la situation et la durée des pauses de 30 minutes et plus
- le droit aux jours de repos et de compensation

L'employeur choisit l'instrument de saisie et organise l'enregistrement. Il peut élaborer des directives sur les questions de détails (p.ex. le reporting). L'«enregistrement du temps simplifié» est plus rarement utilisé. Il implique qu'au moins 25% du temps de travail soit librement déterminé. Dans ce cas, seule la durée globale du temps de travail quotidien des jours ouvrables doit être notifiée.

En bref

Le nouveau blog INSOS: comme le magazine INSOS – mais plus souvent et en ligne

Vous lisez notre magazine? Nous en sommes heureux. Et sachez que si, entre les trois éditions annuelles, vous souhaitez vous inspirer d'autres idées et lire davantage d'articles spécialisés, nous vous invitons à visiter notre nouveau blog INSOS. Nous y publions toutes les deux ou trois semaines une nouvelle contribution sur des thèmes liés au travail spécialisé et au management. Des sujets qui concernent directement les institutions pour personnes en situation de handicap et leurs collaborateurs.

<https://blog.insos.ch/fr>

Toujours au fait de l'actualité: suivez-nous sur Facebook, Twitter et Instagram

Faites-vous partie de ces gens qui aiment être informés en tout temps et en toutes circonstances? INSOS Suisse vous informe aussi via les médias sociaux sur des thèmes liés au travail social et au management, sur des nouvelles notices et téléchargements, sur des questions politiques concernant la branche et sur les événements INSOS. Abonnez-vous à notre page Facebook et suivez-nous sur Twitter et Instagram.

www.facebook.com/insos.ch

www.twitter.com/InsosSuisse

www.instagram.com/insos.ch

Enfin là: le guide «Sexualité, intimité et vie de couple» est disponible sur notre shop!

«Sexualité, intimité et vie de couple» est un guide complet pour accompagner les personnes handicapées des institutions sur la sexualité, l'intimité et la vie de couple. Il offre des informations de fond, pratiques (avec des check-lists) et juridiques. Un outil indispensable pour l'accompagnement au quotidien au sein d'une institution. Prix: 15 francs. Si ce n'est pas déjà fait, passez votre commande maintenant, via notre shop en ligne!

www.insos.ch > Prestations > Shop INSOS

Evénements INSOS

Profitez des journées d'INSOS Suisse pour échanger sur des thèmes d'actualité, partager vos idées et faire du réseautage. Voici les dates importantes, notamment pour le début 2019:

16 novembre 2018

L'impact des ateliers

Journée d'étude INSOS à Soleure

21 mars 2019

Journée d'étude INSOS sur le thème des maladies psychiques

Réservez la date. Les détails suivent sur notre site.

16 mai 2019

FPra entre exigences de qualité et pression économique

Journée d'étude INSOS

Réservez la date. Les détails suivent sur notre site.

27 au 29 août 2019

Congrès INSOS 2019 à Thoune

Réservez les dates.

Informations détaillées et inscription:

www.insos.ch > Evénements

ClimatePartner^o
climatiquement neutre

INSOS

Adresses

Association nationale de branche des institutions pour personnes handicapées

INSOS Suisse
Zieglerstrasse 53
3000 Berne 14

031 385 33 00
info@insos.ch
www.insos.ch

Impressum

Editeur
INSOS Suisse
3000 Berne 14
INSOS Magazin paraît
3x par an

Rédaction
Barbara Lauber
(responsable);
France Santi

Photo de Couverture
T. Elsener (gauche) et S.
Infanger de Schlossgarten
Riggisberg (Photo:
Matthias Luggen)

Prix
Abonnement CHF 30.–
(compris dans la
cotisation)
Au numéro CHF 15.–

Mise en page
Jordi AG, Belp
Monokini.ch (pp. 4-7)

Maquette, impression
Jordi AG, Belp

Tirage
2000 allemand
700 français