



Handbook

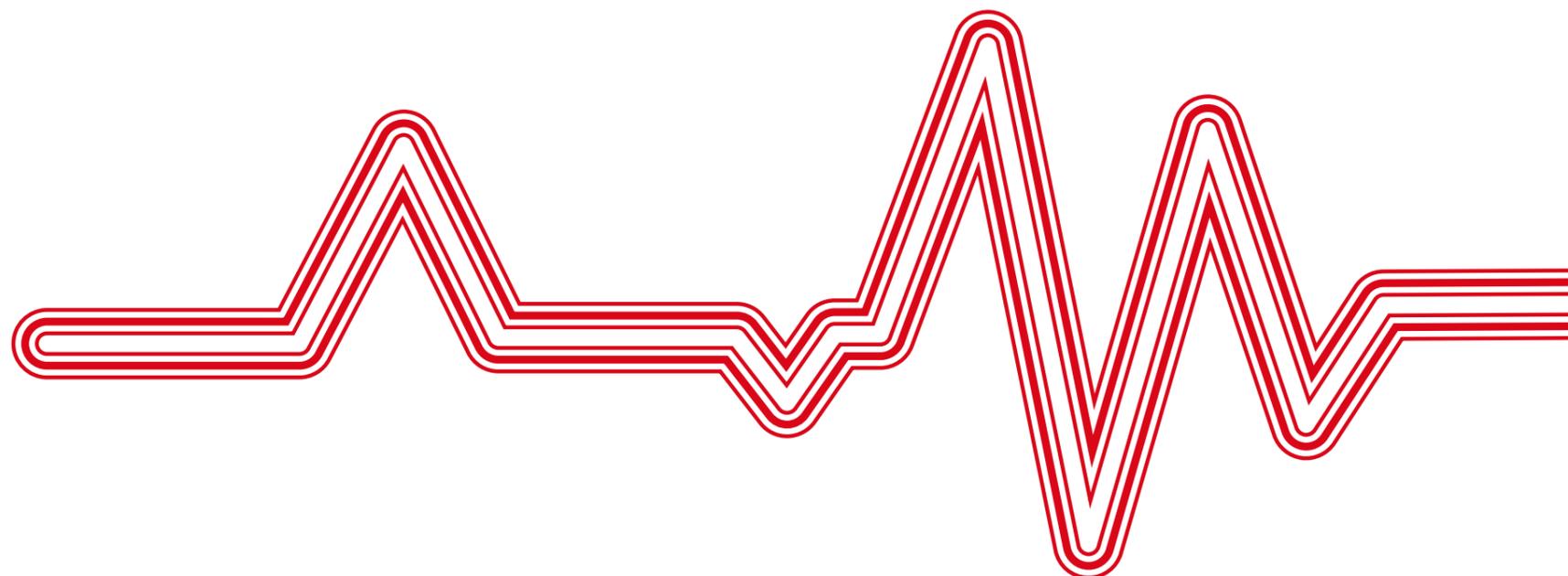
Manuel des bonnes pratiques
et des recommandations

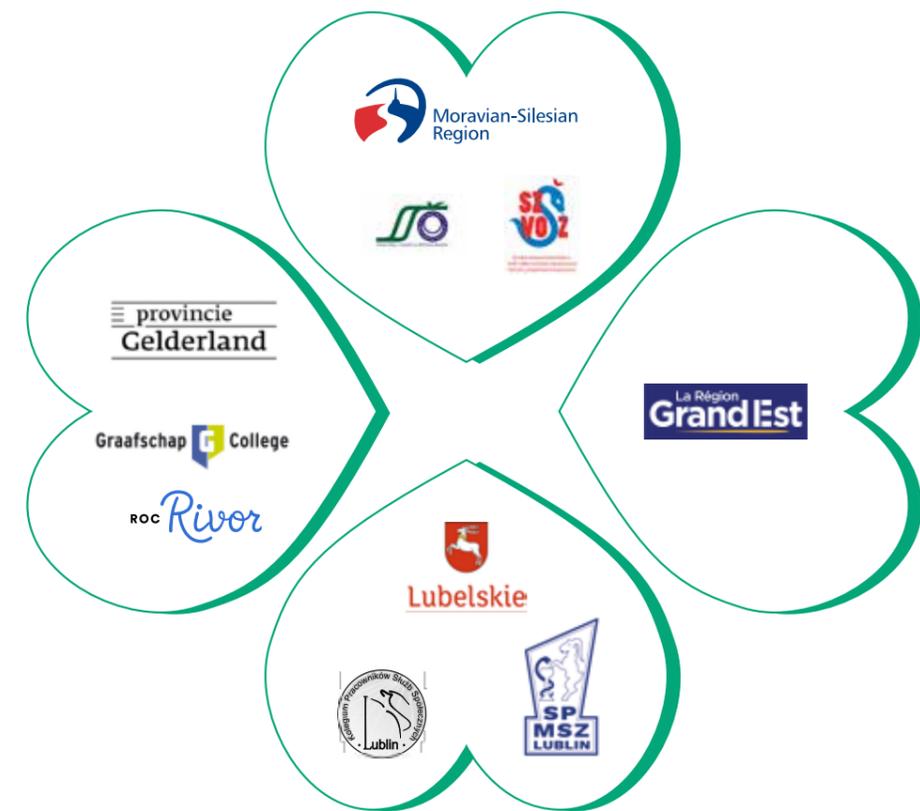




Handbook

Manuel des bonnes pratiques
et des recommandations





Manuel des bonnes pratiques et des recommandations

Titre du projet: Soutenir l'attractivité des professions de la Santé et du Social dans les Régions

Acronyme du projet: SHAKER

Numéro du projet: 2020-1-CZ01-KA202-078220

Editeur: Région de Moravie-Silésie

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

Sommaire

Introduction	9
Vieillesse de la population et saturation des systèmes de la santé et du social en Europe: comment répondre à la crise imminente ?.....	9
Apprenons les uns des autres - SHAKER.....	9
Guide de lecture du manuel.....	10
Activités du projet et résultats attendus	11
Activités réalisées dans le cadre du projet SHAKER.....	11
SJE1 - LUBLIN (Pologne), 28 juin - 2 juillet 2021.....	11
SJE2 - METZ/NANCY (France), 14 au 18 mars 2022.....	12
SJE3 - ARNHEM (Pays-Bas), du 16 au 20 mai 2022.....	12
SJE4 - OSTRAVA (République tchèque), du 19 au 23 septembre 2022.....	14
Résultats attendus du projet.....	14
Activités SHAKER accomplies.....	15
Bonnes pratiques et recommandations	16
Problèmes les plus fréquents.....	16
Outils et solutions mises en place par les régions.....	17
Recommandations des régions partenaires.....	23
Outils numériques	28
Conclusion	38
Annexes	40
Bibliothèque en ligne	40
LUBLIN, Pologne.....	40
METZ/NANCY, France.....	41
ARNHEM, Pays-Bas.....	41
OSTRAVA, République tchèque.....	42

Introduction

Viellissement de la population et saturation des systèmes de la santé et du social en Europe: comment répondre à la crise imminente?

Partout en Europe, les populations vieillissent et, dans plusieurs régions européennes, les systèmes de santé sont ébranlés sur leurs fondations. Le «grisonnement» des populations se traduit par un nombre croissant de personnes nécessitant des soins, alors que parallèlement, de moins en moins de candidats semblent opter pour une carrière (à long terme) dans les métiers de la santé et du social. Cette situation se vérifie dans la région tchèque de Moravie-Silésie, dans la région française du Grand Est, dans la voïvodie polonaise de Lubelskie et dans la province néerlandaise de Gueldre. Une discussion préliminaire entre ces régions, amorcée dans le cadre d'un projet précédent entre la Pologne, la République Tchèque et la France sur l'EFPP pour un meilleur accès au marché européen du travail*, et les liens régionaux existants entre la Pologne et les Pays-Bas, la Pologne et la France, et la République tchèque et la France, ont permis de révéler quelques similitudes dans ces développements. (*CIVEEL

<https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/6ed800eb-eb30-4fd6-be7c-31d546b8894e>.

Le secteur des soins dans son ensemble souffre d'une mauvaise réputation qui tient essentiellement à la nature éprouvante et peu valorisée du travail, aux horaires intensifs et à une reconnaissance sociale insuffisante. Ce constat touche particulièrement les professions relevant de l'EFPP. Les régions tchèque, polonaise et française ont indiqué qu'elles avaient du mal (ou malheureusement, qu'elles n'arrivaient pas) à recruter des étudiants pour leurs filières d'EFPP dans le domaine de la santé et du sociale et que les taux d'abandon des études étaient parfois problématiques. Ces difficultés traduisent une réalité: les sources de nouveaux talents qualifiés pour le secteur des soins se tarissent lentement. En outre, toutes les régions s'inquiètent de la perte de professionnels qualifiés, tels que les infirmiers et les infirmières, qui quittent le secteur des soins. Les raisons en sont multiples: pression du travail due à un manque de personnel, difficultés administratives ou meilleures perspectives dans d'autres carrières ou lieux. De ce fait, les défis liés au vieillissement de la population et au manque de personnel qualifié dans le secteur des soins auxquels les régions sont confrontées pourraient devenir catastrophiques dans les 10 à 20 prochaines années.

Apprenons les uns des autres - SHAKER

Ces quatre régions doivent à la fois faire face au problème complexe de l'augmentation de la demande de soins et à la diminution du nombre de soignants. Bien sûr, ces régions travaillent d'arrache-pied pour éviter un avenir où l'accès aux soins serait compromis. Chacune d'entre elles, dotée de sa propre culture et de son propre contexte politique, doit faire face à des responsabilités et/ou à des sphères d'influences variées dans le système de santé, du social et de l'enseignement. Le projet Erasmus + SHAKER a été conçu avec l'objectif de renforcer la coopération entre les régions et l'espoir de découvrir de nouvelles pistes d'action grâce à l'échange d'expériences sur la situation existante dans chacune des régions participantes.

Le projet SHAKER a étudié les problèmes et les solutions permettant d'accroître l'attractivité des parcours d'EFPP de la santé et du social (y compris de réduire l'abandon des études) et

du secteur des soins dans son ensemble dans les quatre régions européennes participantes: la région de Moravie-Silésie, la voïvodie de Lubelskie, la région française du Grand Est et la province de Gueldre. Cette démarche a pris la forme d'événements conjoints de formation du personnel d'une durée de trois jours dans chaque région. Chaque visite a permis de présenter les réalités et les compétences régionales, d'explorer les problèmes rencontrés dans et par les régions, et de prendre connaissance des solutions mises en œuvre pour relever ces défis. Une attention particulière a été accordée à l'utilisation d'outils numériques. Parmi les participants figuraient des représentants des régions exerçant des responsabilités dans les domaines de la coopération internationale, du système d'enseignement et/ou du système de la santé ou du social ainsi que des représentants d'écoles d'EFP proposant des formations dans le domaine de la santé et de l'aide sociale. Un choix stratégique a consisté à impliquer directement des établissements d'EFP dans le projet (six écoles en tant que membres formels du projet, plusieurs autres en tant que partenaires informels). Cette approche a permis et encouragé un échange d'expériences entre les enseignants et les directeurs d'établissements issus des régions, et a créé de nouvelles relations entre les écoles qui permettront potentiellement d'éventuels projets futurs.

Guide de lecture du manuel

Ce manuel est le résultat concret du projet SHAKER Erasmus + KA2. Les chapitres qui suivent donnent un aperçu des activités du projet mises en œuvre et des résultats escomptés. On y trouvera les bonnes pratiques et les recommandations qui sont le fruit des observations des participants au cours des activités du projet ainsi qu'un aperçu des outils numériques qui ont été jugés utiles et pertinents par les partenaires du projet.

Activités du projet et résultats attendus

Activités réalisées dans le cadre du projet SHAKER

Dans le cadre du projet, la partie la plus importante a été la réalisation d'événements conjoints de courte durée de formation du personnel (SJE). En tout, quatre événements de cette nature ont été organisés avec une structure de réunion identique, et les mêmes participants étaient censés y prendre part. Ce schéma devait garantir la progression des connaissances et des expériences acquises dans les quatre régions étape par étape. Après chaque événement de formation, les participants étaient tenus de donner leur avis en remplissant le questionnaire d'évaluation. Les coordinateurs ont pu ainsi non seulement rassembler toutes les informations essentielles pour la préparation de ce manuel, mais aussi alimenter le flux de travail du projet à un niveau suffisant. On trouvera ci-dessous, une brève description de chaque SJE qui a été réalisé.

SJE1 - LUBLIN (Pologne), 28 juin - 2 juillet 2021

Le premier SJE du projet SHAKER a été organisé dans la voïvodie de Lubelskie en Pologne fin juin et début juillet 2021. Le programme du SJE1 impliquait les trois organisations partenaires polonaises du projet - Deux écoles de Lublin (l'École des travailleurs sociaux et l'École post-secondaire - Collège professionnel médical Stanislaw Liebhart) et le bureau du Maréchal de la voïvodie de Lubelskie. Compte tenu des restrictions liées à la COVID-19, certaines des visites d'étude n'ont pas pu avoir lieu dans les locaux des institutions, en particulier dans le secteur de la santé. De ce fait, les rencontres avec les représentants des institutions ont été organisées dans l'une des écoles (médicale) d'accueil. Pendant leur séjour, les invités se sont familiarisés avec l'offre éducative des deux écoles, la spécificité de leur activité, les défis quotidiens liés au recrutement des étudiants, leur formation et le phénomène d'abandon des études. Ils ont également pu visiter des institutions avec lesquelles les établissements d'enseignement mentionnés ci-dessus coopèrent pour préparer les étudiants à la profession, et dans lesquelles des stages sont organisés. Dans ce cadre, les représentants du secteur de l'éducation, de la santé et du social des régions partenaires du projet ont visité les «Groupes de travail environnementaux» (ŚHP) de Lublin qui aident les jeunes à s'engager dans des projets de développement communautaire, la Fondation «Teatroterapia Lubelska» de Lublin et le Foyer de protection sociale pour les personnes handicapées physiques. Au cours de l'atelier organisé au bureau du Maréchal de la voïvodie, le dernier jour de la visite d'étude, les discussions ont porté sur les compétences du gouvernement autonome régional en matière de soutien à l'enseignement, à la politique sociale et à la protection de la santé. La situation actuelle sur le marché du travail dans le contexte des métiers de la santé et du social a également été présentée. Par ailleurs, l'échange a porté sur les outils numériques mis en œuvre au niveau local et national dans le cadre des projets Erasmus + tels que: «Nous sommes là pour vous» (Here for You) - Kit de compétences relationnelles pour les soignants de personnes âgées et les soins multiculturels dans les unités européennes de soins intensifs - MICE-ICU. L'atelier a été organisé en coopération avec différents départements du Bureau du Maréchal de la voïvodie et des institutions locales: le Département de la culture, de l'éducation et du patrimoine national, le Département de la santé et de la politique sociale, le Centre régional de politique sociale, le Bureau du travail de la voïvodie de Lubelskie.

[Project SHAKER, Erasmus +, Lublin, Poland/Projekt SHAKER, Erasmus +, Lublin, Polsko - YouTube](#)

SJE2 - METZ/NANCY (France), 14 au 18 mars 2022

Le deuxième SJE du projet SHAKER s'est tenu dans la région française du Grand Est, en mars 2022. Le partenaire hôte était représenté par des agents du département des relations internationales et du service de formation sanitaire et sociale (aucune école française n'était impliquée), qui ont organisé l'événement de formation et suivi les représentants des organisations partenaires tout au long de la semaine. Le programme du SJE2 comprenait une journée à la Maison de la Région Grand Est à Metz, une journée consacrée à des visites d'étude dans plusieurs établissements médico-sociaux à Nancy ainsi qu'une journée à la Maison régionale des sports de Tomblaine, où d'autres institutions liées au projet se sont présentées. Les activités réalisées lors de la première journée ont porté sur la présentation des compétences nationales et régionales en matière de formation dans le secteur de la santé et de l'aide sociale, sur le système d'enseignement et de formation en France, avec un accent particulier sur les formations aux métiers de la santé et du social. Les participants ont également pu suivre un exposé sur l'attractivité de ces secteurs, accompagné d'une présentation des différents outils et initiatives mis en place dans la région Grand Est. Au cours de la deuxième journée, les partenaires ont eu l'occasion de visiter des établissements du secteur de la santé et du social à Nancy. Cette journée a débuté par l'ALAJI (Organisme de formation dans le secteur du sanitaire et du social) avec une présentation de son offre de formation aux demandeurs d'emploi et la visite d'un plateau technique, suivie d'une visite du CHRU (Centre hospitalier régional et universitaire disposant du plus grand centre de formation sanitaire de la région Grand Est) où différentes formations (infirmiers, manipulateurs en électroradiologie médicale, ambulanciers...) ont été présentées juste avant la visite du plateau technique (notamment les salles de simulation). Dans l'après-midi, les participants ont été accueillis à l'IRTS (l'un des centres de formation des travailleurs sociaux de la région Grand Est). Ils ont eu l'occasion de découvrir les différents types de formations proposées par le centre aux professionnels des services sociaux et de comprendre comment l'Institut faisait la promotion de ses actions.

Au cours de la troisième journée de l'événement de formation, des représentants d'autres institutions du secteur de la santé et du social ont présenté des actions innovantes mises en place pour renforcer l'attractivité des formations dans ce secteur: une présentation de la formation d'aide-soignant à l'institut privé SANT'EST IFAS, une présentation d'une nouvelle approche pour obtenir un diplôme d'infirmier ou d'aide-soignant en validant les acquis et l'expérience professionnelle antérieure, une présentation de l'apprentissage en formation d'aide-soignant et une présentation du **Campus des professions et des qualifications «Autonomie et inclusion»**. À la fin de la formation, tous les participants ont été invités à donner leur avis et à évaluer l'événement.

[Project SHAKER, Erasmus +, France/Projekt SHAKER, Erasmus +, Francie - YouTube](#)

SJE3 - ARNHEM (Pays-Bas), du 16 au 20 mai 2022

En mai 2022, le troisième SJE du projet SHAKER a eu lieu dans la province de Gueldre aux Pays-Bas. Le SJE3 a été organisé par les trois partenaires néerlandais du projet et divers partenaires de leur réseau. La première journée (mardi 17 mai) a été préparée par le programme d'Éducation et marché du travail de la province de Gueldre, en coopération avec le programme des affaires internationales et le bureau de recherche économique, deux associations d'employeurs du secteur de la santé et du social, un collectif d'employeurs indépendants et un syndicat appartenant également à ce secteur. La deuxième journée (mercredi 18 mai) a été organisée par l'Institut d'EFP ROC Rivor en coopération avec

l'hôpital local Ziekenhuis Rivierenland. La troisième et dernière journée (jeudi 19 mai) a été préparée par l'Institut de formation professionnelle Graafschap College en coopération avec l'Académie de technologie et de soins du CIVON.

Le programme du matin de la première journée comprenait trois présentations interactives. La première présentation a permis aux partenaires de se familiariser avec le système politique néerlandais et l'organisation des systèmes de santé et d'éducation. La deuxième présentation a fourni les derniers faits et chiffres concernant la population de la province de Gueldre, la main-d'œuvre existante, le secteur de la santé et les pénuries qu'il rencontre aujourd'hui et rencontrera à l'avenir (c.-à-d. dans un avenir proche). Enfin, la troisième présentation a étudié en profondeur le rôle de la province dans les soins de santé, le marché de l'emploi/l'économie et l'éducation, et s'est penchée sur les principaux facteurs qui poussent certains à quitter le secteur des soins de santé, en d'autres termes, sur les problèmes qui doivent être résolus. Dans l'après-midi, les participants ont été répartis en trois groupes pour permettre la rotation des ateliers. Au cours de séances de 45 minutes, les participants et les partenaires qui effectuaient des présentations ont discuté des défis qu'ils avaient rencontrés et des idées et solutions adoptées en matière d'adoption de la technologie et de compétences technologiques dans le domaine du travail. Ils ont également abordé la question de l'amélioration de l'image de l'emploi/du secteur au niveau de l'enseignement primaire et secondaire, et les avantages et défis liés aux emplois partagés. Le deuxième jour, les invités se sont rendus en bus à Tiel pour visiter l'établissement d'enseignement ROC Rivor. Après une brève présentation de l'école, de la sous-région Rivierenland et du fonctionnement de la partie BOL (Beroeps Opleidende Leerweg, formation professionnelle) de l'EFP, le groupe a été divisé en quatre et a participé successivement à quatre ateliers différents: un groupe de discussion ouverte avec les étudiants, une visite de l'école et de ses installations, la présentation du fonctionnement du centre d'apprentissage ouvert (numérique) et la mise en place du système d'orientation des étudiants à trois niveaux. Le programme s'est poursuivi à l'hôpital local, où de nombreux étudiants de ROC Rivor effectuent leurs stages. L'hôpital a notamment expliqué comment son programme d'accompagnement des étudiants par des étudiants crée un environnement plus favorable et centré sur les besoins des étudiants. Il a également présenté les activités mises en place pour que le personnel soit heureux, en bonne santé et puisse continuer à se former. Le programme de formation de la journée s'est achevé avec la visite d'un café local travaillant avec des personnes handicapées et éloignées du marché du travail. La dernière journée de l'événement de formation a accueilli les délégués à Doetinchem au Graafschap College, où les invités ont pu découvrir l'école, la région et le parcours basé sur l'expérience (PEGL, une forme de parcours de formation en milieu professionnel, ou BBL) en s'entretenant avec des étudiants et des enseignants. Dans cette méthode d'enseignement, chaque étudiant suit son propre parcours qui débouche sur un diplôme, à partir de cas rencontrés dans l'environnement de travail. Cette forme d'enseignement est entièrement personnalisée et repose en grande partie sur l'autonomie de l'étudiant. Les participants ont également visité une maison de l'expérience, avec laquelle le Graafschap College a établi un partenariat. Il s'agit d'un lieu où la population locale peut découvrir les options technologiques existantes qui permettent de continuer à vivre chez soi de manière sûre et confortable le plus longtemps possible. Enfin, une visite du CIVON a eu lieu à Ulf, où la Technologie & Zorg Academie (TZA, Académie des technologies et des soins) a présenté sa mission et ses activités. La visite s'est terminée par une courte évaluation des points forts et des points à améliorer.

[Project SHAKER, Erasmus +, Netherlands/Projekt SHAKER, Erasmus +, Nizozemsko - YouTube](#)

SJE4 - OSTRAVA (République tchèque), du 19 au 23 septembre 2022

Le SJE4 final du projet SHAKER a eu lieu dans la région de Moravie-Silésie en République tchèque. Le SJE4 a été organisé par les trois partenaires tchèques du projet: deux écoles tchèques et **l'autorité régionale**. Le programme de la première journée a été organisé par la **région de Moravie-Silésie**, avec le concours notamment des Départements de l'éducation, du social et des soins de santé de l'autorité régionale. La deuxième journée a été préparée par la faculté de médecine secondaire en coopération avec l'hôpital local de Frýdek-Místek. La troisième et dernière journée (jeudi 22 septembre) a été organisée par l'École sociale secondaire en coopération avec l'établissement Duhový dům (Maison arc-en-ciel) d'Ostrava. La première journée avait pour but d'expliquer le fonctionnement du système d'enseignement, de la santé et du social en Tchéquie, à l'échelle nationale et dans la région. Les participants ont pu également se familiariser avec les activités spécifiques que la région met en œuvre dans ces domaines. Par exemple, l'enquête annuelle «Infirmier/infirmière de l'année», qui est l'occasion de reconnaître le travail des professionnels de la santé, ou de l'application «Můj život po škole» (Ma vie après l'école), qui aide les élèves à décider ce qu'ils aimeraient faire dans leur vie future et à choisir une école secondaire particulière en conséquence. La transformation réussie de **Dům NaNovo, un foyer de vie pour personnes handicapées**, a également été présentée. Des étudiants de **l'université d'Ostrava** ont présenté leur projet intitulé «Je travaille dans les services sociaux et j'en suis fier•ère», destiné à promouvoir cette profession importante, qui ne jouit pas d'une grande popularité auprès du public. Le lendemain, le programme s'est déroulé dans l'une des écoles participant au projet, **l'École secondaire de médecine et École professionnelle supérieure de santé d'Ostrava**. Les participants ont été particulièrement inspirés par le projet nommé «To dám» (Je peux le faire). Dans le cadre de cette initiative, une équipe d'élèves et de professeurs donne des cours pratiques de premiers secours aux enfants des écoles primaires de la région. Le projet sensibilise non seulement aux premiers secours, mais montre aussi aux jeunes qu'il est vraiment intéressant de choisir un domaine d'études médicales. Les invités ont ensuite visité **la maison Magnolia, un foyer pour personnes âgées souffrant principalement de la maladie d'Alzheimer**, où les étudiants de l'École secondaire de médecine effectuent leur stage. La journée s'est terminée par la visite d'un autre établissement contributeur de la région, **l'Hôpital de Frýdek-Místek**. Lors de la dernière journée de formation, les participants ont été accueillis à l'École secondaire **Prof. Zdeněk Matějček**, qui est également l'une des écoles tchèques partenaire du projet Shaker. Cet établissement secondaire propose des études à tous les élèves sans distinction, qu'ils soient valides et en bonne santé ou qu'ils aient des besoins éducatifs spéciaux, en les préparant ensemble à leurs futurs métiers. Enfin, à la **Maison Arc-en-ciel du Diaconat de Silésie, une organisation à but non lucratif qui fournit des services sociaux**, les ateliers de l'après-midi ont permis de discuter de la position des travailleurs sociaux dans la société à travers différents thèmes tels que **la gestion de l'âge**, le développement professionnel du personnel dans le contexte de la qualité des services sociaux et l'amélioration du statut des professions dans le domaine social grâce à des outils de relations publiques. À la fin de ces ateliers, tout le monde a compris que le travail des travailleurs sociaux est un travail difficile et exigeant qui n'est pas à la portée de tous. Ceux qui choisissent de s'y consacrer doivent être rémunérés en conséquence, et la société doit commencer à les considérer comme de véritables héros.

[Project SHAKER, Erasmus +, Czech Republic/Projekt SHAKER, Erasmus +, Česká republika - YouTube](#)

Résultats attendus du projet

D'après les besoins décrits par les partenaires dans le formulaire de candidature au projet, tous les partenaires et les autres parties prenantes impliquées avaient exprimé le désir de découvrir les activités réalisées dans le cadre du projet, et à en tirer le meilleur parti, notamment à travers les échanges de bonnes pratiques, d'expériences et de savoir-faire. Ils souhaitent également obtenir des **informations sur les outils numériques mis en œuvre dans les régions des partenaires** pour soutenir l'éducation, la formation professionnelle et le travail du personnel du secteur de la santé et du social ainsi que des futurs travailleurs, notamment les **stratégies, les outils et les instruments mis en place au niveau régional et local pour promouvoir l'attractivité des métiers** du secteur des soins. Les connaissances et l'expérience acquises et présentées dans le manuel du projet allaient ensuite être transférées à d'autres institutions locales, administrations régionales et écoles professionnelles dans le cadre de la phase de diffusion des résultats du projet. L'aspect international de la collaboration entre les régions partenaires devrait permettre **d'approfondir la coopération mutuelle existante** et contribuer à créer un nouveau réseau d'établissements de **la santé et du social**.

Activités SHAKER accomplies

Toutes les activités prévues, qu'il s'agisse des événements conjoints de formation du personnel ou des réunions des coordinateurs de projet, ont été mises en œuvre alors que la phase initiale du projet était encore affectée par la pandémie de COVID-19. Il a donc fallu modifier le calendrier des activités prévues pour le projet afin de tenir compte des restrictions appliquées dans les différentes régions sur les voyages des participants et de la possibilité que ces derniers se rendent dans des établissements ou des institutions opérant dans le secteur de la santé et du social durement touchés par la pandémie. Les réunions régulières en ligne des coordinateurs du projet et la coopération efficace avec les autres partenaires ont largement contribué à la réussite de la mise en œuvre.

Le programme de toutes les activités réalisées s'est toujours concentré sur les principaux aspects du projet, notamment le partage des bonnes pratiques, l'échange d'expériences et de savoir-faire. Un nombre important d'organisations et d'établissements locaux ont participé directement ou indirectement aux activités mises en œuvre dans toutes les régions. En s'impliquant dans le programme, elles ont fourni une vision approfondie des problèmes rencontrés dans la région.

Outre les activités présentées plus haut, les participants ont également reçu des informations sur les outils numériques déjà utilisés dans chaque région pour soutenir l'attractivité de certains métiers de la santé et du social.

Toutes les activités mises en place ont donné lieu à des **communiqués de presse ou à des articles** qui ont ensuite été diffusés par les différents acteurs du projet dans leurs régions, soit en ligne en utilisant des outils numériques (**les sites web officiels des organisations et les réseaux sociaux**), soit à travers des supports de communication imprimés traditionnels au niveau local. Des **vidéos promotionnelles réalisées pour chaque SJE** ont également soutenu la diffusion du projet. Elles sont publiées sur le site web du partenaire principal, la région Moravie-Silésie, et ont également acquis un retentissement international, en étant activement partagées par les autres partenaires du projet. Au cours des visites d'étude individuelles, grâce au programme interactif, les contacts et le travail en réseau entre les participants et surtout entre les écoles impliquées ont permis de franchir des étapes supplémentaires pour établir une coopération plus intense.

Bonnes pratiques et recommandations

Pour atteindre les objectifs du projet, tels que décrits au chapitre précédent, quatre visites d'étude (événements conjoints de formation du personnel) ont été organisées au cours du projet. Lors de chaque visite (une visite par région), les professionnels (représentants des autorités locales et des écoles) ont eu l'occasion d'observer les problèmes rencontrés et d'en discuter. Ils ont pu également prendre connaissance des outils et des solutions mis en œuvre par leurs homologues. L'objectif de ce chapitre est de rassembler et de **fournir des informations** sur ces visites d'étude, de **traduire les résultats en exemples de bonnes pratiques et de présenter des recommandations** qui serviront de source d'inspiration.

Problèmes les plus fréquents

Au début, lors des visites d'étude, toutes les régions partenaires se sont attachées à identifier les problèmes susceptibles d'expliquer le manque d'attractivité des domaines de la santé et du social. Des problèmes communs et spécifiques ont été identifiés par les participants au projet pendant les activités de formation et résumés dans le questionnaire d'évaluation du projet. L'échelle utilisée dans le questionnaire a permis de classer les problèmes du moins grave au plus grave.

Les **principaux problèmes communs** identifiés étaient les suivants:

- Bas salaires;
- Difficulté d'attirer des personnes pour travailler dans les métiers de la santé et du social;
- Difficulté à maintenir un personnel qualifié;
- Manque de prestige des métiers de la santé et du social;
- Abandons précoces des études dans le domaine de la santé et du social;
- Exode des jeunes (des professionnels) qui quittent la région («fuite des cerveaux»).

Le problème le plus fréquemment mentionné dans toutes les régions était celui des **«bas salaires»**. Cette question est abordée dans la section suivante de ce chapitre. Les autres problèmes de la liste ci-dessus ont été (plus ou moins) signalés dans toutes les régions comme étant des problèmes très graves ou graves. Le problème **des jeunes qui quittent la région (fuite des cerveaux)** a été désigné comme étant le plus grave, en particulier dans la région de Moravie-Silésie (Tchéquie), dans la région Grand Est (France) ainsi que dans la voïvodie de Lubelskie (Pologne). La région Grand Est a mentionné l'exode des professionnels de santé vers le Luxembourg, notamment pour les personnes résidant dans le département de la Moselle, proche de la frontière luxembourgeoise. Les salaires moyens au Luxembourg sont plus élevés que dans les pays voisins, ce qui explique le nombre de travailleurs transfrontaliers. En moyenne, un infirmier/une infirmière à temps plein au Luxembourg gagne 30 % de plus qu'en France. La région de Moravie-Silésie est confrontée à la «fuite des cerveaux» depuis plusieurs années déjà, mais il ne s'agit pas d'un problème qui touche uniquement le secteur de la santé et du social, mais d'un problème régional à plus grande échelle. En ce qui concerne la voïvodie de Lubelskie, ce phénomène implique que des personnes quittent la région, mais également leur pays, la Pologne, pour trouver un emploi mieux rémunéré dans l'UE et dans

d'autres pays. Les raisons principales sont les salaires plus élevés, de meilleures conditions de travail, les avantages sociaux et les opportunités de carrière plus favorables à l'étranger.

En plus des principaux problèmes communs, les régions doivent également faire face à d'autres défis, notamment liés au **vieillessement de la main-d'œuvre intervenant dans le secteur de la santé et du social**.

La voïvodie de Lublin a également identifié un autre problème: **la présence de personnel non qualifié**. Dans cette région, l'existence de centres de formation privés qui proposent des formations plus courtes (et donc moins poussées) pour certaines professions du secteur de la santé est spécifique au marché du travail polonais. Ces professionnels reviennent moins cher pour les employeurs que des étudiants formés. De plus, ces emplois sont souvent occupés par des membres de la famille.

Outils et solutions mis en place par les régions

Toutes les régions ont déjà mis en place leurs propres initiatives comprenant des outils et des solutions spécifiques pour résoudre ces problèmes.

En ce qui concerne le problème le plus fréquemment mentionné des **bas salaires**, les autorités régionales n'ont en réalité aucune solution à proposer, car elles n'ont «aucune autorité» dans ce domaine. Le problème des revenus des employés est traité au niveau des gouvernements nationaux ou des employeurs eux-mêmes. Les salaires du secteur public sont généralement augmentés en fonction des taux d'inflation, mais la décision d'augmenter ou non les salaires est avant tout une décision politique. D'autre part, les salaires du secteur privé sont entièrement déterminés par les employeurs, sous réserve qu'ils se conforment à la législation du pays. **Cependant, les régions peuvent devenir des partenaires pour fixer certaines règles de revenus**. Par exemple, en France en 2020, les syndicats et le gouvernement se sont mis d'accord sur une revalorisation salariale pour tous les personnels hospitaliers non médecins, suite au «Ségur de la santé», un cycle de consultations nationale et de retours d'expérience dans les territoires. Autre exemple, dans la région de Moravie-Silésie, un mémorandum a été signé en avril 2022 pour établir une coopération formelle entre les employeurs et la région en réponse à la situation critique du personnel concernant les infirmiers qualifiés.

En ce qui concerne les autres options possibles pour **rétribuer les employés**, il existe actuellement d'autres instruments, principalement sous la forme d'**avantages sociaux** tels que: une assurance maladie complémentaire, des cotisations versées à des fonds de pension et d'assurance vie, des primes d'embauche, des indemnités de déplacement, des systèmes de tickets restaurant ou de chèques déjeuner, des cartes de sport, etc.

La province de Gueldre a présenté une approche différente sur la manière de traiter ce problème aux Pays-Bas, en essayant de motiver les candidats à travers des **incitations financières pour choisir certaines professions, notamment en donnant la possibilité d'être à son compte et de travailler à temps partiel**.

Concernant la question de la **difficulté d'attirer des candidats vers les professions de la santé et du social** qui venait ensuite, outre les avantages déjà mentionnés ci-dessus, la solution consiste à l'évidence à sensibiliser la société, le plus tôt et le plus largement possible, à ces emplois. Le questionnaire d'évaluation du projet a montré que les régions traitent actuellement ce problème à différents niveaux:



établissements de soins de santé, du social et de l'enseignement, fournit le soutien financier nécessaire et réalise des investissements dans ces secteurs (réparations, construction de réseaux de soutien), y compris en termes de subventions et d'aide à l'innovation.

Outre le problème d'attirer des personnes dans le secteur, se pose également celui de **retenir le personnel qualifié au sein du secteur**, qui concerne toutes les régions partenaires. Malgré toutes les activités menées par la région Grand Est pour attirer des personnes dans ce secteur mentionnées dans le paragraphe ci-dessus, la région éprouve toujours des difficultés à retenir les professionnels de la santé et du social. Ces difficultés résident essentiellement dans le fait qu'à partir du moment où ces personnes sont employées, il est du ressort du gouvernement et des employeurs de maintenir leurs qualifications. Ce n'est pas le rôle des régions françaises de financer la formation des travailleurs, mais celles-ci pourraient néanmoins aider des personnes sans emploi à se former dans ce secteur.

Une autre suggestion pour rendre le travail dans ces domaines plus accessible pourrait être le **concept d'emploi moderne présenté par les partenaires néerlandais**, dans lequel les travailleurs indépendants travaillent avec les employés selon le principe suivant: **ensemble, nous partageons les talents, le travail et la formation**.

La plupart des outils et des solutions mis en place par les autres régions partenaires sont liés à un bon **environnement de travail et au bien-être des personnes**, ce qui semble être la notion fondamentale. Voici une liste de quelques outils et stratégies qui sont développés dans les régions pour atteindre cet objectif:

- Fournir un **soutien psychologique** aux employés, les aider à gérer le stress, les situations difficiles, **développer des programmes de bien-être**.
- Prêter attention à **l'aspect humain du travail** et aux employés en tant qu'êtres humains (en mettant en place des stratégies RH telles que la **gestion de l'âge** et l'équilibre entre le travail et la vie privée).
- Offrir des **opportunités de carrière** pour changer de profession au sein du secteur.

Actuellement, les outils et solutions développés pour lutter contre le **manque de prestige des métiers de la santé et du social** concernent principalement le secteur de la promotion et de la communication.

La région de Moravie-Silésie a indiqué **réaliser des campagnes publicitaires et promotionnelles à différents niveaux** (national, régional et scolaire) en utilisant à la fois les médias traditionnels et les réseaux sociaux, et organiser par ailleurs des journées portes ouvertes, des journées de la santé et des activités éducatives et préventives. La communication sur les professions de santé se fait dès le début de la scolarité, notamment dans les écoles primaires (mais aussi dans les écoles secondaires où les élèves participent à des activités promotionnelles). Du point de vue tchèque, il existe également une communication efficace entre la région et les organisations de la santé et du social pour garantir une prise de conscience de la présence de chacun. Par ailleurs, les documents stratégiques régionaux accordent une priorité élevée à l'éducation dans les métiers de la santé et du social.

La Région Grand Est s'appuie également sur la promotion et la communication pour améliorer l'image des métiers de la santé et du social en s'appuyant sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, influenceurs) destinés plus particulièrement à un public jeune et en utilisant d'autres médias tels que la radio et la télévision. L'accent est mis sur l'utilisation d'outils numériques tels que les vidéos et les podcasts, les sites web proposant des outils pour les demandeurs d'emploi, les cours en ligne, l'uniformisation, la carte interactive, les

panneaux d'orientation professionnelle, les salons de l'emploi numériques et les marchés de l'emploi. En outre, des journées portes ouvertes, des forums sur l'emploi et d'autres événements publics sont également organisés. La région déploie beaucoup d'efforts pour se concentrer sur le concept de «communication positive» en faveur de ces professions.

Même si le manque de prestige a été identifié par toutes les régions comme étant un problème, les partenaires néerlandais et polonais regrettent de n'avoir que peu ou pas d'outils ou de solutions à leur disposition pour résoudre ce déficit d'image, voire cette stigmatisation.

Divers outils et solutions ont également été mis en œuvre et identifiés par les participants aux quatre visites d'étude afin **d'éviter l'abandon précoce des études dans les domaines de la santé et du social**, un problème qui touche (plus ou moins) toutes les régions partenaires. La plupart de ces mesures ont déjà été mentionnées lorsque les solutions aux autres problèmes ont été évoquées, mais peuvent, dans l'ensemble, être résumées comme suit:

- **Fournir un soutien financier (programmes de bourses d'études, enseignement gratuit) et des avantages pour les étudiants** (offrir aux étudiants la possibilité d'obtenir le permis de conduire, réductions sur les transports);
- **Veiller à fournir une orientation professionnelle de qualité** (en mobilisant des conseillers bien formés, à l'aide d'une application web comme *par exemple: l'application «Můj život po škole»* (Ma vie après l'école), développée dans la région partenaire tchèque, qui aide les conseillers d'orientation professionnelle et les élèves des écoles primaires à faciliter leur processus de prise de décision lorsqu'ils envisagent de choisir un métier en leur procurant toutes les informations nécessaires. **Les élèves doivent aussi bénéficier d'un soutien individuel** (suivi, conseils et soutien psychologique, y compris la détection précoce de problèmes potentiels);
- Équipements, cours innovants et pratiques (installations bien équipées, programmes d'apprentissage en ligne, programme d'enseignement adapté aux besoins du marché du travail, coopération entre l'école et les employeurs et participation obligatoire à des stages dans divers établissements de soins de santé et du social dès le début du cursus pour développer la connaissance des activités professionnelles quotidiennes);
- **Promotion et communication** (événements tels que des journées portes ouvertes dans les écoles);
- **Programmes d'échange** (séjours d'échange d'étudiants, partenariat transfrontalier, stages à l'étranger pour acquérir une expérience internationale, implication des écoles dans les projets européens par le biais de l'accréditation Erasmus +, mobilité internationale permettant l'apprentissage dans le cas d'autres écoles que celles impliquées dans ce projet).

Il est intéressant de signaler quelques initiatives particulières, par exemple la Région Grand Est propose une collaboration entre le Ministère de la Santé et la région sous la forme d'un contrat d'allocation d'études (CAE). Cette allocation d'études a pour objet la prise en charge par le Ministère de tout ou partie des études en contrepartie de l'engagement des étudiants à exercer au sein d'un établissement de la région pendant une durée déterminée correspondant au double de la durée de perception de l'allocation dès l'obtention du diplôme. Si un étudiant choisit un parcours qui ne lui convient pas, il existe des possibilités de changement de parcours ou alors des pauses dans les études lui sont offertes en cas de problèmes personnels ou de santé, et sa réorientation est facilitée.

Les partenaires tchèques considèrent qu'il est important de proposer un large éventail de programmes éducatifs (programmes à temps plein, cours professionnels, conférences éducatives pour les professionnels et le public). Ils s'attachent également à conjuguer l'enseignement donné aux jeunes valides et aux jeunes handicapés, ce qui nécessite une adaptation aux exigences des étudiants et une interaction plus profonde entre les enseignants, les étudiants et les professionnels sur le lieu de travail.

Les partenaires néerlandais ont mis en œuvre et encouragé l'individualisation du parcours d'apprentissage de chaque étudiant, y compris une stratégie sophistiquée de soutien à l'orientation professionnelle dans les écoles.

En ce qui concerne le dernier problème commun identifié par tous les partenaires, celui du **départ des jeunes (professionnels) de la région (fuite des cerveaux)**, toutes les régions ont considéré ce problème comme grave, mais ont en même temps regretté leur incapacité à mettre en œuvre des outils ou des solutions pour l'éviter. C'est pourquoi, par exemple, la région de Moravie-Silésie a déjà intégré ce sujet dans ses documents stratégiques régionaux, confirmant ainsi sa volonté de traiter cette question en priorité.

En ce qui concerne les **problèmes régionaux spécifiques**, toutes les régions, à l'exception de la voïvodie de Lublin, ont mentionné le **vieillessement des employés dans le secteur de la santé et des services sociaux**, mais n'ont pas réussi à mettre en œuvre une solution, à l'exception de la région de Moravie-Silésie, qui a proposé une stratégie de ressources humaines appelée «gestion de l'âge».

Seule la Voïvodie de Lubelskie a identifié la présence de **personnel non qualifié** comme étant un problème sans solution à l'échelle régionale.

Toutes les régions sans distinction considèrent que **l'efficacité de tous les outils et solutions mentionnés dépend profondément d'une bonne coopération entre tous les acteurs impliqués**: les administrations locales et régionales, les organismes du marché du travail, les employeurs publics et privés et les établissements d'enseignement fournissant l'interaction nécessaire entre les enseignants, les étudiants et les professionnels.

Recommandations des régions partenaires

À partir des observations des participants au cours des visites d'étude et de leur propre expérience, certaines recommandations issues des discussions des partenaires et visant à résoudre les problèmes liés au renforcement de l'attractivité des professions de la santé et du services social ont été identifiées.

Ensemble, les partenaires ont tenté de formuler ces recommandations à partir de différents niveaux de solution: gouvernement, région, employeur, institutions éducatives et écoles, et autres parties prenantes.

Tout d'abord, il a été confirmé que l'amélioration **des salaires** repose sur la volonté des gouvernements. C'est pourquoi **toutes les régions partenaires recommandent d'engager des actions de lobbying auprès des gouvernements nationaux**, pour **demandeur d'une part un soutien financier direct** et une augmentation du taux de base des salaires, d'autre part la mise en place de politiques basées sur les besoins du marché du travail régional.

En ce qui concerne les **difficultés à attirer des personnes dans les métiers des soins de santé et sociaux**, tous les partenaires conviennent **de l'importance de faire intervenir des personnes inspirantes** (à travers des témoignages personnels qui mettent en avant

les motivations personnelles) **dans les établissements d'enseignement, et d'utiliser des technologies modernes dans l'éducation primaire centrées sur les compétences du 21^e siècle**, en mettant l'accent sur les compétences clés pour ces métiers. En particulier dans le domaine de l'enseignement, il s'agit d'un processus continu, car il est essentiel de **bâtir l'image des personnes exerçant les métiers dans le secteur de la santé et du social dès les premiers stades de la scolarité**, mais aussi de soutenir les professionnels en exercice tout au long de leur carrière. La nécessité de répondre à leurs besoins urgents est d'autant plus importante dans un contexte de vieillissement de la population européenne.

Les employeurs et les régions elles-mêmes sont les principaux acteurs destinataires des recommandations relatives à la difficulté de maintenir un personnel qualifié. Pour faire face à ces problèmes, il est important pour les employeurs de favoriser un bon équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée ainsi que de soutenir l'innovation sociale. Il conviendrait également d'encourager les employeurs et les employés à travailler ensemble et de discuter des besoins professionnels et personnels des employés (notamment en termes de formation continue et d'investissement dans l'employabilité durable). Les employeurs pourraient également envisager d'offrir des emplois à temps partiel, ce qui permettrait de capter des talents encore peu utilisés sur le marché du travail. En tant que partenaires, nous pensons également que les régions, pourraient s'engager formellement auprès des principaux employeurs ou des associations d'employeurs du secteur de la santé et du social pour identifier les opportunités de répondre aux spécificités et aux besoins régionaux pour maintenir les employés dans le secteur. Le partenaire néerlandais a fait des propositions intéressantes pour résoudre ce problème et a suggéré d'introduire certains programmes pour les professionnels retraités afin qu'ils deviennent des «mentors» pour les personnes exerçant encore dans le secteur de la santé et du social. Ces «mentors» les aideraient à gérer le stress ou les situations de travail difficiles en leur apportant leur expérience et leurs connaissances personnelles. Une autre idée suggérée consiste à créer un «mur de remerciements» des patients bénéficiant de soins médico-sociaux pour montrer aux employés à quel point ils font du bon travail et mettre en évidence l'impact positif qu'ils exercent sur la vie des patients.

Pour améliorer **le prestige des métiers de la santé et du social**, il a été convenu que toutes les parties prenantes devaient continuer à utiliser les méthodes éprouvées de développement du prestige, en mettant un accent particulier sur la construction **d'une image positive sur les réseaux sociaux privilégiés par les jeunes**, auxquels tous les métiers du travail social (pas uniquement les soins directs, mais tous les métiers possibles du secteur des soins) devraient être exposés.

Pour les partenaires néerlandais, il s'agit d'un problème difficile à résoudre pour les écoles voire pour les régions, et qui doit donc faire l'objet de pressions politiques au niveau européen ou national. Il est donc recommandé aux gouvernements nationaux de s'impliquer pour aider à rehausser le profil de ces professions en améliorant leur image (en impliquant les syndicats de la santé et du social dans des actions), en faisant la promotion des métiers de la santé et du social à tous les âges (par exemple, en soutenant l'organisation d'une journée officielle de célébration pour les travailleurs de ces secteurs) et en fournissant diverses incitations financières (en plus des augmentations de salaire, par exemple une collaboration officielle avec des ambassadeurs de ces professions).

Selon les partenaires du projet, les recommandations sur la manière **de prévenir les abandons d'études dans les domaines de la santé et du social** incluent le plus grand nombre d'intervenants. Il conviendrait que les établissements d'enseignement et les écoles fournissent des méthodes d'enseignement, des équipements, des technologies et des dispositifs modernes. Ils devraient également mettre l'accent sur un système sophistiqué de conseils, en mettant à disposition un encadrant pour soutenir et aider les étudiants confrontés à des difficultés dans leurs études ou sur le plan personnel. Par ailleurs, il est également nécessaire





de sensibiliser aux choix de métiers dans le secteur de la santé et du social dès le début de la scolarité. De plus, les échanges d'étudiants en stage pratique (au niveau international) peuvent largement contribuer à prévenir ce problème. Tous les partenaires estiment que les employeurs devraient proposer des stages et des laboratoires d'expérience en collaboration avec les étudiants pour leur permettre «d'expérimenter le travail sur le terrain». Les partenaires néerlandais soulignent la nécessité d'impliquer activement les employeurs dans l'éducation et les programmes d'études et de renforcer l'interaction entre les étudiants, les écoles et les employeurs, afin de retenir les talents grâce à un parcours professionnel plus individualisé, mais également de mieux «adapter» l'affectation des étudiants dans la pratique. De telles mesures peuvent aider les étudiants à ne pas perdre leur enthousiasme pour le travail. Elles contribuent également à une meilleure adéquation entre l'offre des écoles et les besoins des secteurs et du marché du travail. Du point de vue des étudiants et des employés, les partenaires du projet proposent de favoriser l'apprentissage en milieu professionnel, en encourageant la collaboration entre les différents acteurs (région, écoles, employeurs) pour mettre en place des projets européens visant à améliorer les compétences professionnelles et l'acquisition de compétences de haut niveau.

Chacune des régions partenaires a également suggéré des moyens permettant de lutter contre **la fuite des cerveaux des jeunes professionnels** et a souligné la nécessité d'obtenir des informations complémentaires sur ce problème. Les partenaires polonais ont souligné qu'il faudrait des changements importants au niveau national en termes de conditions de travail financières et non financières. Les partenaires néerlandais ont souligné la nécessité de mettre en place des efforts régionaux pour maintenir les régions attractives en matière de vie, de travail et de loisirs, en montrant leurs avantages, comme des logements à des prix abordables par rapport à Amsterdam ou Rotterdam, en mettant en place des stages rémunérés pour les étudiants de 3^e et 4^e années qui seront prochainement diplômés, et en offrant une prime et un contrat aux étudiants qui souhaitent continuer à travailler dans leur entreprise. Les régions pourraient, par exemple, leur accorder un contrat à temps partiel et un jour de congé pour étudier à l'université, tout en leur permettant de travailler comme professionnels. L'université perdrait ainsi moins d'étudiants. Ces derniers continueraient à travailler dans le système local de la santé et du social et auraient la possibilité de développer leurs connaissances tout en travaillant. En ce qui concerne la région partenaire tchèque, les recommandations pour éviter les départs portent en général sur la nécessité d'attirer davantage d'employeurs (internationaux), qui créeraient des lieux de travail appropriés pour les jeunes, en leur offrant des horaires équilibrés compatibles avec les charges familiales (en particulier pour les jeunes enfants). Poursuivre les innovations technologiques et créer un environnement de travail attrayant. Soutenir la création d'entreprises pour les indépendants par le biais de conseils, d'orientations et d'aides ou d'incitations financières. Communiquer activement sur les possibilités d'emploi pour les jeunes afin que ces informations soient accessibles et atteignent le groupe cible. Créer un réseau de transport convivial, qui aiderait les gens à se déplacer sans problème dans la région et soutiendrait les moyens de transport alternatifs tout en continuant à éliminer le fardeau environnemental hérité du passé industriel de la région.

Enfin, et surtout, en ce qui concerne les questions régionales spécifiques, les recommandations portent également sur **le vieillissement du personnel travaillant dans le secteur de la santé et du social**. En tant que partenaires, nous pensons que les employeurs devraient offrir des emplois plus flexibles pour atténuer la pression sur les lieux de travail liée au manque de personnel prêter plus d'attention aux problématiques de personnels dans la population des employés d'âge moyen et aux besoins de ces employés. Les partenaires néerlandais ont également proposé que les personnes retraitées continuent à intervenir comme bénévoles pour fournir un mentorat aux nouveaux employés et les aider à s'adapter en douceur à leur nouveau travail. Cela permettrait également de leur fournir des mentors expérimentés qui leur prodigueraient des conseils professionnels et de favoriser la formation continue sur le lieu de travail.

Outils numériques

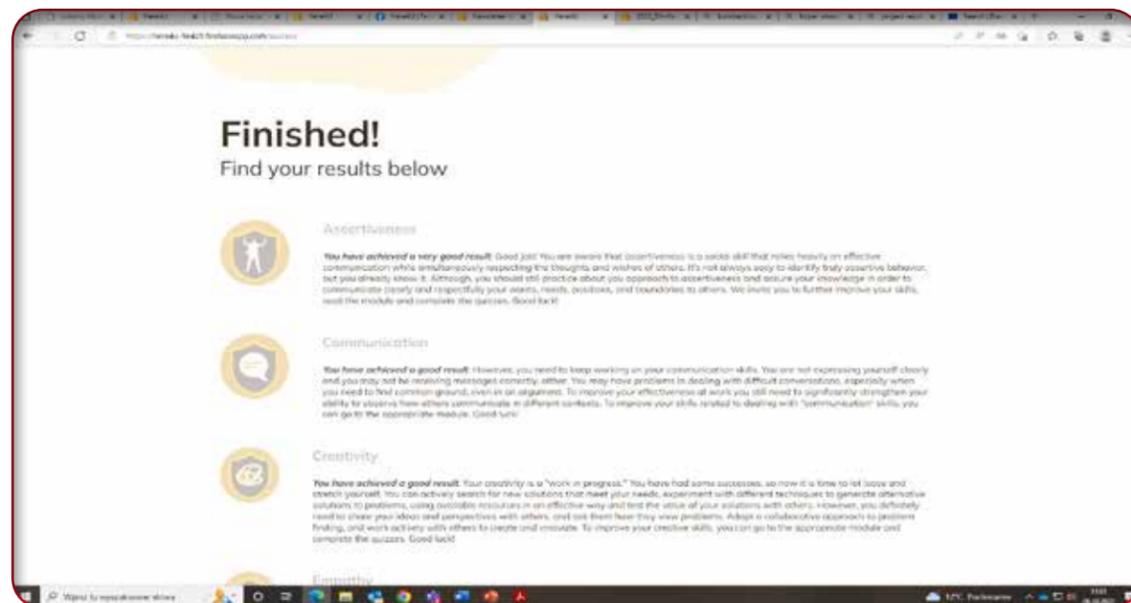
Ce chapitre du manuel donne un aperçu des outils numériques disponibles que les régions partenaires ont mis en œuvre pour soutenir le renforcement de l'attractivité des métiers du secteur sanitaire et social.

1. Plateforme Here4u

<https://here4u-9e425.firebaseio.com/login>

La plateforme a été créée grâce à un projet **Erasmus + intitulé «Nous sommes là pour vous - Kit de compétences relationnelles pour les soignants de personnes âgées»** achevé en septembre 2021. L'objectif du projet était d'augmenter le niveau des compétences relationnelles des aidants intervenant auprès de personnes âgées, d'améliorer les compétences liées à leurs pratiques professionnelles, de les responsabiliser et d'améliorer le niveau des services apportés aux personnes âgées en mettant l'accent sur les aspects émotionnel et psychologique, de favoriser les relations entre les aidants et les personnes âgées, d'améliorer le bien-être des personnes âgées.

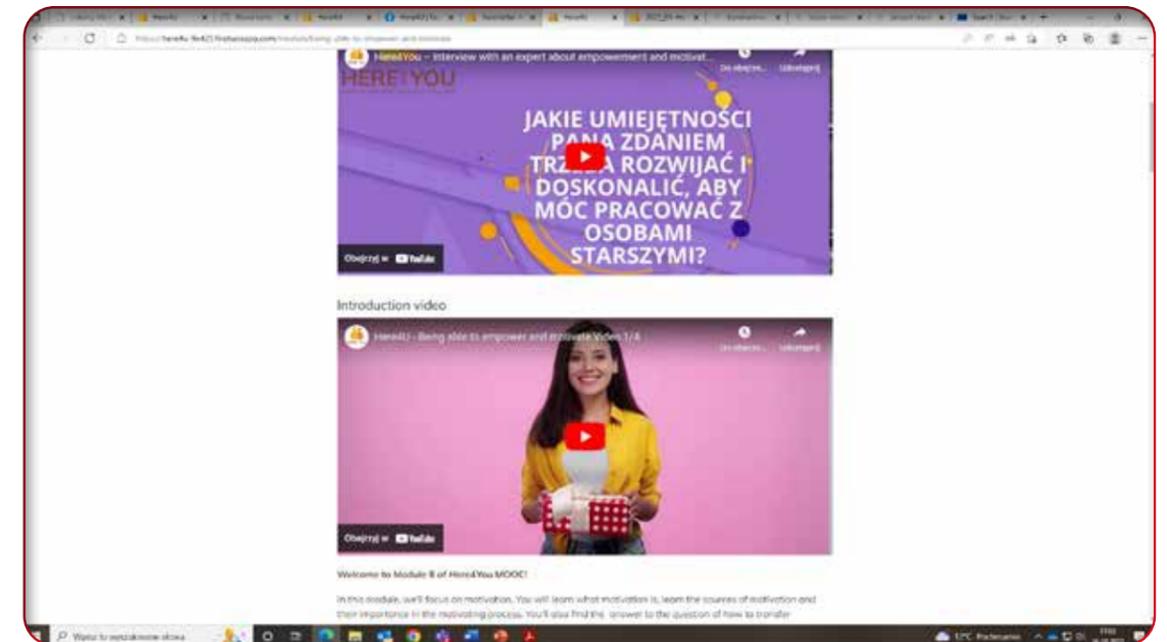
Dans le cadre du projet, **un outil de diagnostic pour l'évaluation des compétences relationnelles a été développé**. Il s'agit d'un outil informatique multidimensionnel qui donne la possibilité d'identifier les domaines d'amélioration et permet aux soignants d'évaluer leurs compétences professionnelles en fonction de dix compétences clés: 1. Communication, 2. Résolution de problèmes, 3. Observation attentive, 4. Empathie, 5. Patience, 6. Gestion du stress, 7. Créativité, 8. Être capable de responsabiliser et de motiver, 9. Affirmation de soi, 10. Résilience. Après avoir rempli le questionnaire, chaque utilisateur reçoit un rapport automatique qui comprend les résultats de l'évaluation.



Il existe également une plateforme d'apprentissage en ligne qui favorise l'amélioration des compétences générales. Cette plateforme est conforme aux lignes directrices pour la conception d'applications de réponse vocale interactive (norme ISO 9241-2010: 2010) et accessible à partir de n'importe quel appareil (y compris les appareils mobiles). Elle peut également être installée en tant qu'application mobile. La plateforme dispose de

fonctionnalités de progression qui permettent d'identifier les faiblesses de l'utilisateur et de déterminer les parties du cours qui doivent être révisées. Elle permet également à l'utilisateur de personnaliser son profil et sa page d'accueil. La plateforme comprend un cours en ligne destiné aux aidants intervenant auprès de personnes âgées. Il se compose de 10 modules (les mêmes qui ont été évalués grâce à l'outil de diagnostic). Chaque module se compose de 4 parties et d'une «boîte à idées».

Le contenu est très interactif, présenté sous forme de documents avec des vidéos et des questionnaires à l'appui. Des entretiens avec des experts en prestations de soins sur les sujets abordés dans le cours, des vidéos et des dessins animés sont disponibles sur notre chaîne YouTube dans la langue de chaque partenaire (polonais, anglais, grec, italien et espagnol).



2. Application web «Můj život po škole» (Ma vie après l'école)

<https://www.mujzivotposkole.cz/>

Il s'agit d'un outil en ligne qui fournit aux élèves des écoles primaires et secondaires de la région de Moravie-Silésie en République tchèque des informations de base sur les emplois/métiers et sur le coût de la vie. Les élèves peuvent y trouver des descriptions d'emploi, les salaires correspondants, le taux d'emploi et le niveau d'études nécessaire dans la région de Moravie-Silésie. Dans la deuxième partie de l'application, les élèves voient le coût de la vie, les prix de la nourriture, des transports et d'autres coûts courants, par exemple les vacances, les événements. Grâce à cette application, les élèves peuvent observer le rapport entre les revenus et le coût de la vie et peuvent, de ce fait, tester leur capacité de gestion.

Le groupe cible n'est pas seulement constitué d'élèves, mais aussi d'enseignants et de conseillers d'orientation professionnelle qui peuvent utiliser la source d'informations actuelles sur le marché du travail. L'application web est un outil qui permet d'améliorer l'attractivité de l'enseignement et l'efficacité de l'orientation professionnelle. L'application est gratuite.



3. Réseaux sociaux

Diverses campagnes sur les réseaux sociaux faites par des influenceurs sur Instagram ou d'autres sites. L'objectif principal est de toucher un public plus jeune et de promouvoir auprès de ce public un contenu concernant les emplois dans le domaine de la santé et du social.

4. Cours en ligne «Multicultural Care in European Intensive Care Units – MICE-ICU» (Soins multiculturels dans les unités de soins intensifs européennes)

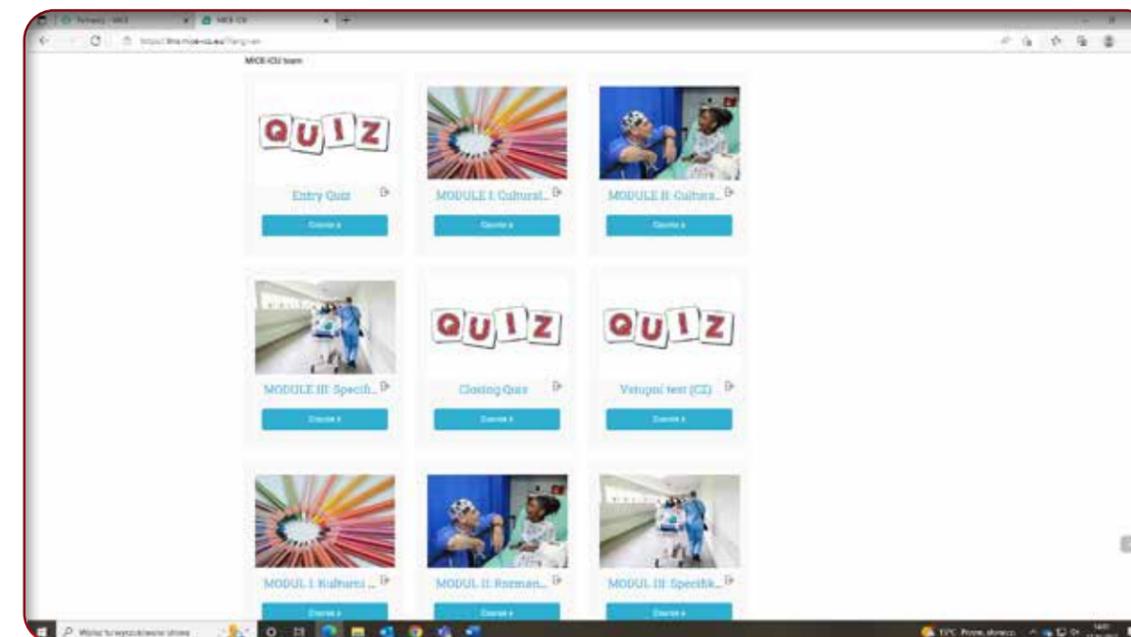
MICE-ICU

Ce cours est une création de l'équipe internationale au sein du projet européen portant le même nom, développé dans le cadre du programme Erasmus +. Ce cours est divisé en trois modules principaux:

- I: Ouverture et sensibilité culturelles
- II: Diversité des aspects dans les soins infirmiers multiculturels
- III: Spécificités des soins infirmiers multiculturels dans les unités de soins intensifs

Chaque module couvre différents sujets préparés avec une approche fondée sur des éléments probants. Le début et la fin du cours comportent un petit questionnaire, que nous recommandons vivement afin de vérifier les connaissances dans ce domaine. En outre, chaque sujet est résumé avec un questionnaire court ou une analyse de cas pour refléter de façon plus pratique l'outil. À la fin, l'utilisateur est invité à remplir un court formulaire d'évaluation. Une fois le cours terminé et le formulaire d'évaluation rempli, l'utilisateur reçoit un certificat.

Le cours est disponible en polonais, anglais, slovène et tchèque.



5. Aan jou hebben we wat («On a besoin de TOI»)

www.aanjouhebbenwewat.nl

Une initiative de RegioPlus en coopération avec les 13 organisations patronales régionales. L'objectif est de travailler en étroite collaboration avec le secteur de l'éducation pour s'assurer que de plus en plus de jeunes talents découvrent la richesse et la diversité des métiers de la santé et du social. À cet effet, un dossier pédagogique offre une vision globale de ce vaste secteur et des différentes professions et formations qui y sont liées.

Il existe deux versions, la première pour l'inscription dans l'enseignement professionnel secondaire, comme pour les prestataires de soins aux personnes âgées et les assistants en soins pour les personnes souffrant d'un handicap. La deuxième est destinée à l'enseignement supérieur professionnel et universitaire: personnel infirmier, animateurs socio-éducatifs, médecins et psychologues.



Le kit de base se compose de plusieurs éléments: une courte vidéo d'introduction, un questionnaire intitulé «Que feriez-vous ?», trois vidéos sur les bénéficiaires de soins et leurs prestataires de soins, huit récits d'apprentissage, trois fiches de travail différentes.

Il existe également un kit pédagogique intitulé «Aan jou hebben we wat» (On a besoin de TOI) pour l'enseignement primaire avec huit vidéos d'animation qui montrent aux élèves l'histoire d'un enfant qui entre en contact avec le secteur des soins de santé et sociaux. La machine de soins détermine quelle leçon sera suivie. Le matériel comprend différentes activités: «répondre à des questionnaires à choix multiple, des sujets de discussion, des bilans». Chaque leçon se termine par deux exercices d'application.

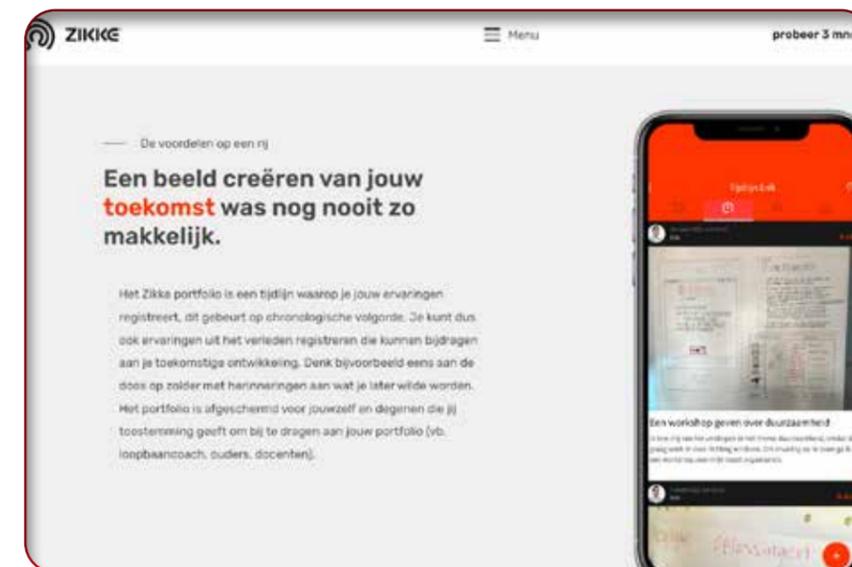
6. Zikke

www.zikke.nl

Zikke permet aux élèves de l'école primaire d'expérimenter et d'enregistrer leur motivation et leurs capacités. Zikke crée un large éventail d'activités dans neuf domaines, dont la santé et les soins sociaux.

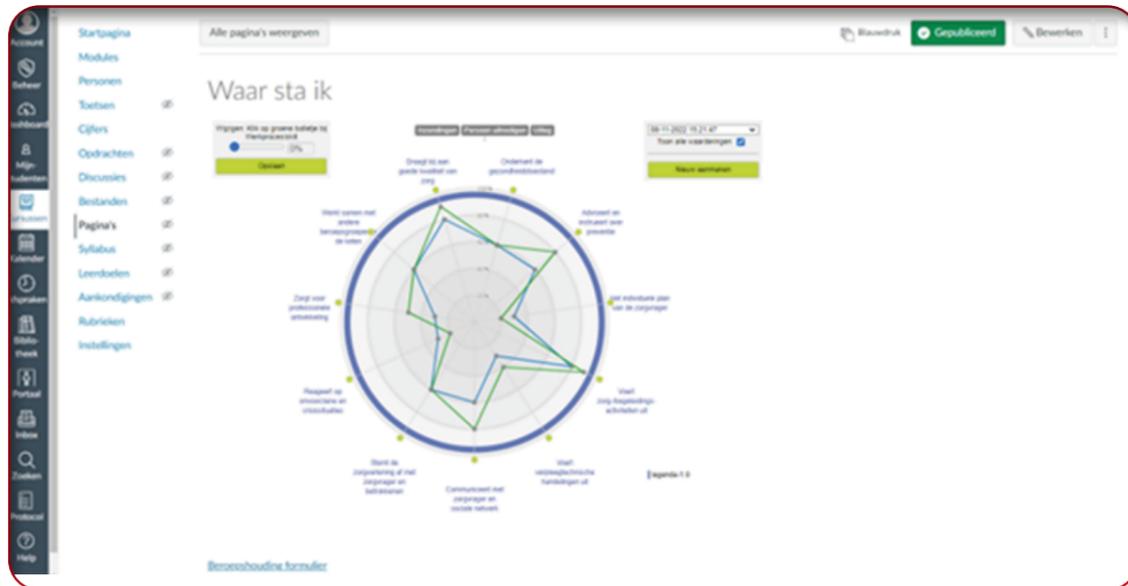
Les activités sont extrêmement variées, notamment: visites de musées, visites d'entreprises, participation à des journées technologiques et à des activités sportives. Il existe également une application qui aide les enfants à évaluer et à sécuriser les résultats.

Zikke et le WGV (Werkgroep Verpleging en Verzorging, groupe de travail sur les soins infirmiers et les soins de santé) ont élaboré une lettre pédagogique en vue de préparer une visite de travail dans un établissement de soins. Le kit éducatif «Aan jou hebben we wat» fait partie de la préparation.

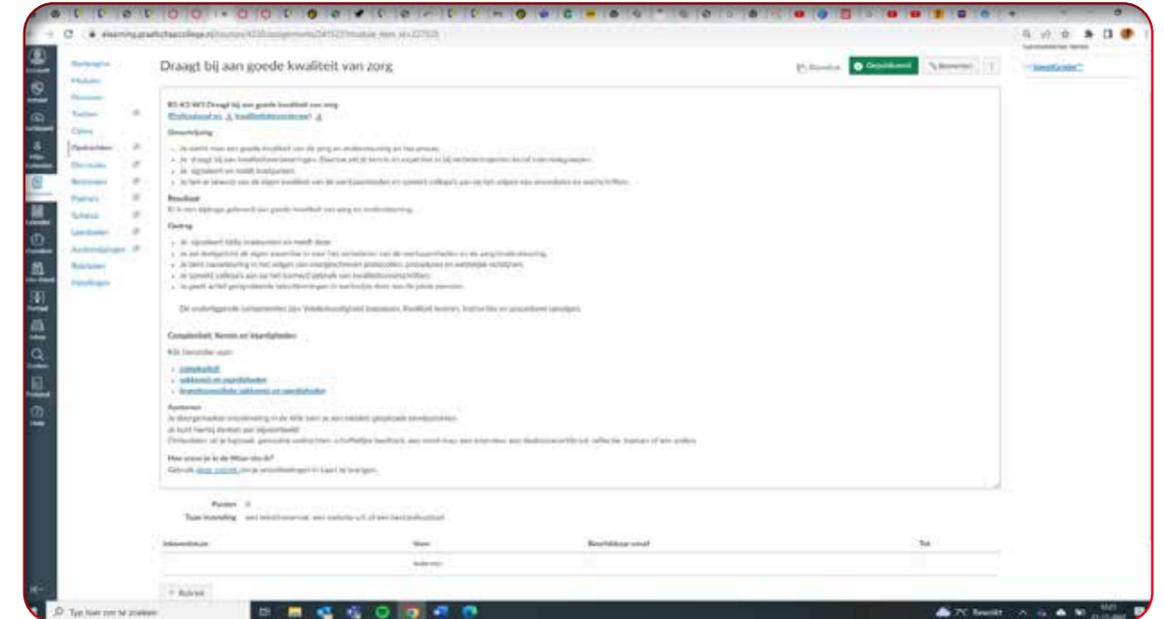


7. Outil «Waar sta ik» (Où en suis-je)

Un outil numérique (ELO) servant à suivre et à évaluer les progrès des étudiants. Il permet de déterminer les objectifs à atteindre au cours du processus d'apprentissage, ce qui a déjà été accompli et les mesures à prendre. Les étudiants, les enseignants et les formateurs sur les lieux de travail pratique des étudiants peuvent accéder au système.



Des informations sur les progrès individuels des étudiants peuvent être ajoutées et commentées dans toutes les parties. Les résultats sont présentés sous forme de graphiques et d'évaluation descriptive. Cette évaluation est utilisée comme point de départ des conversations sur les progrès individuels des étudiants et donc sur les objectifs d'apprentissage pour la ou les semaines suivantes. Le fait pour les étudiants de pouvoir mieux maîtriser leur parcours d'études et leur rythme d'apprentissage est extrêmement bénéfique. Dans cet outil, tous les processus de travail liés aux qualifications scolaires sont inclus. Les étudiants peuvent s'autoévaluer, mais l'enseignant et le responsable du travail peuvent également noter l'étudiant. La notation est basée sur les performances des étudiants dans leur travail ou sur la façon dont ils ont travaillé sur les questions d'apprentissage. Les étudiants remplissent toujours le formulaire en premier.



Cet outil n'a pas pour but de juger les étudiants mais d'amorcer la conversation sur les parcours éducatifs. En collaboration avec les établissements de santé, une nouvelle voie d'entrée latérale dans la formation en milieu professionnel a été créée. En effet, ces étudiants possèdent déjà de nombreuses compétences, connaissances et aptitudes. Nous voulions que l'éducation dont ils ont besoin soit alignée sur leur pratique professionnelle. Nous avons mis de côté les programmes académiques traditionnels et avons élaboré un parcours personnalisé basé sur les besoins et la situation du client, qui servira de point de départ pour le processus d'apprentissage.

Les étudiants apprennent en créant des questions d'apprentissage qui sont liées au client ou à la situation du client et en découvrant où et comment ils peuvent trouver la réponse à ces questions. Ce système présente de nombreux avantages pour les étudiants, mais aussi pour le responsable professionnel et l'enseignant.

8. Parcoursup – la plateforme nationale d'admission en première année d'enseignement supérieur

<https://www.parcoursup.fr/>

Sur cette plateforme, les lycéens, apprentis ou étudiants qui se réorientent peuvent accéder à la première année de l'enseignement supérieur en 2023 en se préinscrivant, en déposant leurs préférences de formation et en répondant aux offres d'admission des établissements dispensant des formations de l'enseignement supérieur (licences, Section de Technicien Supérieur (STS), Institut Universitaire de Technologie (IUT) Classes Préparatoires aux Grandes Ecoles (CPGE), écoles d'ingénieurs, etc.).

Sur le site Parcoursup, les futurs étudiants trouveront les formations disponibles, les étapes de la procédure et les réponses à leurs questions.



Afin de promouvoir le métier d'infirmier, la Région Grand Est a fait une proposition au Ministère de l'Éducation Nationale; en effet, la Région Grand Est et ses partenaires ont travaillé sur un «kit d'information» dédié aux élèves/étudiants qui souhaitent en savoir plus sur cette profession particulière. Ce kit est composé de podcasts, d'interviews, de bandes dessinées, de vidéos et dans beaucoup de ces outils, les étudiants parlent aux futurs étudiants !

La Région Grand Est vous propose de découvrir le métier d'infirmier : comment se former ? Les instituts de formation près de chez vous, les conditions pour candidater, le financement de la formation, des témoignages d'étudiants...

[Téléchargez le document sur la formation au métier d'infirmier](#)

[9 interviews d'étudiants en soins infirmiers à écouter](#)

PARCOURS d'étudiants à découvrir en BD

9. Descriptions numériques de 45 professions de la santé et du social créées par la Région Grand Est

(<https://www.grandest.fr/detrocher-emploi/les-metiers-du-sanitaire-et-social/>)

Ce document interactif est composé de 45 professions et fiches d'études. Il est spécialement conçu pour toutes les personnes qui souhaitent découvrir ou avoir plus d'informations sur ces professions. Il est interactif car toutes les informations contenues dans les documents proviennent d'une extraction automatique d'une base de données régionale (géographique, contacts...).

Il est possible de choisir un métier, mais également d'avoir des propositions en fonction du niveau scolaire par exemple.

Conclusion

Le but du projet SHAKER était d'une part de trouver des solutions en partageant les bonnes pratiques entre quatre régions européennes particulières (en France, en Pologne, aux Pays-Bas et en République tchèque) confrontées à la même crise imminente de pénurie de personnel dans les métiers des secteurs de la santé et du social, causée principalement par le manque d'attractivité de ces professions, et d'autre part de s'inspirer des outils et stratégies déjà mis en place par les régions pour résoudre ce problème.

Grâce au projet, les experts des autorités régionales et du secteur de l'éducation ont acquis une connaissance plus approfondie en la matière, non seulement eu égard aux gouvernements locaux, mais aussi au système éducatif actuel, en ayant l'opportunité de visiter des prestataires spécifiques de ces services et de comparer les pratiques communes par rapport à leurs propres expériences. Les échanges entre pairs dans les ateliers avec d'autres participants au projet leur ont également permis de consolider leurs connaissances et d'approfondir leur expérience professionnelle. Ils ont pu ainsi formuler leurs propres recommandations qui pourraient contribuer aux futures opportunités d'accroître l'attractivité de ces métiers dans le secteur de la santé et du social dans leur propre région.

En ce qui concerne les observations tirées des commentaires formulés par les participants au projet, on peut affirmer ouvertement que pour assurer un meilleur avenir dans ce domaine, il faut que **toutes les parties prenantes à tous les niveaux réagissent de manière systématique, conjointe et coordonnée, immédiatement si possible, et développent l'activité nécessaire dans le cadre de leurs compétences respectives afin que les activités proposées soient logiquement liées et se complètent.** Les actions solitaires menées par des acteurs spécifiques, qu'il s'agisse de financeurs, d'employeurs ou d'écoles, sont nécessaires et dignes d'intérêt, mais faute de soutien mutuel, de telles actions ne permettront pas d'atteindre l'objectif souhaité visant à attirer et à retenir des travailleurs qualifiés dans ces professions. **Le problème est complexe et ne peut être résolu en ayant recours à un instrument unique tel que les incitations financières.** Mais ce n'est là qu'une partie du problème. La réalité est qu'un **soutien systématique doit être proposé partout dans le système.** Compte tenu des facteurs qui amènent des personnes à travailler dans ce secteur, entre autres l'empathie, une relation positive avec les patients, la possibilité d'aider et de prendre soin des autres, l'altruisme, **il est particulièrement important de construire une image positive de ces professions** et de repérer les candidats adéquats dès l'éducation préscolaire. Il est important d'offrir des possibilités suffisantes pour travailler avec ces candidats, non seulement en les préparant à ces métiers par un accès facile à l'ensemble du système éducatif et une orientation professionnelle adaptée, mais également en les soutenant dans leur développement personnel et professionnel plus tard dans le processus de travail lui-même, en incluant une psycho-hygiène régulière et en mettant l'accent sur le bien-être, notamment la conciliation travail-famille.

Il convient également de souligner que malgré le passage au numérique et l'adaptation technologique à venir auxquels le secteur n'échappera pas, et qui apporteront certainement de nombreux avantages et faciliteront bien des domaines, **une approche humaine reste un attribut clé et irremplaçable pour la performance de ces professions.** C'est pourquoi les recommandations formulées concernent notamment la **gestion individualisée des ressources humaines**, en veillant à certains aspects comme l'âge croissant de ces employés et la prise en compte de leurs conditions de vie spécifiques. Cela tient au fait qu'une approche reposant

sur des solutions standardisées «passe-partout» **ne fonctionne pas pour ces professions lorsqu'il s'agit de résoudre le problème de la pénurie de personnel.**

La conciliation de toutes ces exigences de manière à atteindre un objectif commun demeure un défi majeur pour la société européenne dans son ensemble et **nécessitera la participation des parties prenantes de toutes les régions pour discuter des actions communes nécessaires**, en tenant compte de leurs spécificités régionales.

Annexes

Bibliothèque en ligne

Cette bibliothèque en ligne est là pour fournir la liste de toutes les organisations visitées ou présentées dans le cadre des activités du projet dans les 4 régions.

LUBLIN, Pologne

Bureau du Maréchal de la voïvodie de Lubelskie:

[Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego w Lublinie – Informacje o wojewódzkich władzach samorządowych i Lubelszczyźnie](#)

ÉCOLES DE FORMATION PROFESSIONNELLE:

Kolegium Pracowników Służb Społecznych w Lublinie:

[Strona główna | Kolegium Pracowników Służb Społecznych \(kpss.lublin.pl\)](#)

Szkoła Policealna - Medyczne Studium Zawodowe im. Stanisława Liebharta w Lublinie:

[Witamy w Szkole Policealnej - Medycznym Studium Zawodowym im. Stanisława Liebharta w Lublinie \(msz.lublin.pl\)](#)

La Fondation «Teatroterapia Lubelska» de Lublin:

[teatroterapia.lublin.pl](#)

Le foyer social pour les personnes handicapées physiques

[Dom Pomocy Społecznej dla Osób Niepełnosprawnych Fizycznie w Lublinie](#)

Université médicale de Lublin, Centre dentaire universitaire de Lublin:

[Uniwersyteckie Centrum Stomatologii \(ucs.lublin.pl\)](#)

Centre de stérilisation de l'hôpital régional spécialisé:

[Centralna Sterylizatornia \(szpital.lublin.pl\)](#)

Centre régional de politique sociale à Lublin:

[Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej \(lubelskie.pl\)](#)

Bureau régional du travail à Lublin:

[Strona główna | WORTAL \(praca.gov.pl\) Labour Market Observatory of Lubelskie | CEDEFOP \(europa.eu\)](#)

METZ/NANCY, France

Maison de la Région Grand Est à Metz:

<https://www.grandest.fr/>

Maison régionale des sports de Nancy:

<https://www.grandest.fr/decouvrir-richesses/offre-sportive/maison-regionale-sports-tomblaine/>

ALAJI (Organisme de formation dans le secteur du sanitaire et du social):

[Alaji | Organisme de formation | Grand-Est](#)

CHRU de Nancy (Centre hospitalier régional universitaire comprenant le plus grand centre de formation des professionnels de la santé de la région Grand Est):

<https://www.chru-nancy.fr/>

IRTS (centre de formation et de recherche en action sociale agréé de la Région Grand Est):

[IRTS de Lorraine | Devenez travailleur social \(https://www.irts-lorraine.fr/\)](#)

Institut privé de formation d'aide-soignant SANT'EST IFAS:

[sant'est ifas \(https://santestifas.fr/\)](https://santestifas.fr/)

Campus des métiers et des qualifications d'excellence «Autonomie et Inclusion»:

<https://www.youtube.com/watch?v=gUo2kLbo1eo>

UNIFORMATION: <https://www.uniformation.fr/>

Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse: <https://www.diaconat-formation.fr/>

ARNHEM, Pays-Bas

Maison de la Province de Gueldre: [Gueldre](#)

École de formation professionnelle ROC Rivor: [Mbo opleidingen – ROC Rivor](#)

Ziekenhuis Rivierenland: [Ziekenhuis Rivierenland](#)

Buiten Sporig: [Café Buiten Sporig](#)

Institut de formation professionnelle Graafschap College: [Welkom bij het Graafschap College](#)

Une maison d'expérience: [Maison d'expérience](#)

Académie des technologies et des soins située au CIVON, Uift:

[Civon Innovatiecentrum | CIVON Innovatiecentrum](#)

OSTRAVA, République tchèque

Bureaux régionaux de la région de Moravie-Silésie: www.msk.cz

École secondaire de médecine et École professionnelle supérieure de santé à Ostrava:
[Střední a Vyšší odborná škola zdravotnická Ostrava | ZDRAV-OVA.cz](http://Stredni.a.Vyssi.odborna.skola.zdravotnicka.Ostrava.ZDRAV-OVA.cz)

École secondaire Prof. Zdeněk Matějček:
[Skolspec.cz - Střední škola Prof. Zdeňka Matějčka](http://Skolspec.cz)

Hôpital à Frýdek-Místek:
[Nemocnice ve Frýdku-Místku, příspěvková organizace \(nemfm.cz\)](http://Nemocnice.ve.Frydku-Mistku.prispevkova.organizace.nemfm.cz)

Établissement Rainbow House (Maison arc-en-ciel):
[DUHOVÝ DŮM Ostrava, odlehčovací služba | Slezská diakonie \(slezskadiakonie.cz\)](http://DUHOVY.DUM.Ostrava.odlehcovaci.sluzba.Slezska.diakonie.slezskadiakonie.cz)

Dům NaNovo: [Domov NaNovo - Hlavní strana \(dnanovo.cz\)](http://Domov.NaNovo.Hlavni.strana.dnanovo.cz)

Maison Magnolia: [Domov Magnolie \(https://domovmagnolie.ostrava.cz\)](https://domovmagnolie.ostrava.cz)

