

Travailler dans un endroit unique en son genre

Un sentiment d'appartenance lie les employé-es du Groupe suisse pour paraplégiques et des valeurs communes marquent leur travail au quotidien. Nous avons mené notre petite enquête pour découvrir à quoi tient cet esprit « Nottwil ».

C'était une idée spontanée. Le « challenge Jerusalem » venait de prendre d'assaut les réseaux sociaux quand certain-es employé-es du Groupe suisse pour paraplégiques (GSP) ont eu envie de se déhancher. En tant que première entreprise à le faire en Suisse, le GSP a réalisé une vidéo sur la chanson du DJ sud-africain Master KG pour envoyer de la joie et une vague de solidarité, histoire de se changer les idées pendant cette pandémie dont la première vague venait d'être surmontée.

Par le biais de cette vidéo, les employé-es voulaient remercier la population car en raison de la pandémie, la fête en l'honneur des 30 ans d'existence du Centre suisse des paraplégiques (CSP) avait dû être annulée. « Si les gens ne peuvent pas venir à nous, nous allons vers eux en dansant », explique Manuela Marra, membre du Comité d'organisation. L'équipe initiatrice a motivé de plus en plus d'employé-es à participer. En quelques jours, tout était prêt pour la vidéo qui a été mise en ligne en septembre 2020. Depuis, quelque deux millions de personnes l'ont regardée.

Un soutien mutuel

« Tout s'est déroulé à la perfection », souligne Katrin Oberlin. La responsable Administration de Sirmed s'est chargée de la chorégraphie. Elle conclut que « si tout le monde a le même objectif, beaucoup de choses sont possibles en peu de temps ». C'est exactement ce qu'elle vit dans son travail : le soutien mutuel au-delà des différents départements et filiales est une caractéristique de l'esprit « Nottwil ».

N'importe qui le dira : les employé-es du Groupe suisse pour paraplégiques partagent une même vision, savent pourquoi elles et ils s'en-

gagent et voient le sens dans l'accomplissement de leur travail. Ce n'est qu'avec une collaboration étroite entre un grand nombre de professions différentes que l'on peut atteindre la meilleure intégration possible des personnes avec une paralysie médullaire. Il s'agit là de la base pour entretenir de bonnes relations.

Une vision commune

À Nottwil, on croise surtout des personnes pour qui le résultat est ce qui compte le plus et qui ont le cran de sortir des sentiers battus. Andrea Violka de ParaHelp en est une. Pour elle, l'esprit « Nottwil » signifie qu'en tant qu'infirmière, elle a eu la possibilité de mettre en œuvre l'idée de la ParaColoc. Pendant deux ans, Andrea Violka a mis en place un projet de colocation pour jeunes paraplégiques médullaires qui se trouvent dans la phase difficile d'entrée dans la vie professionnelle et de séparation d'avec les parents. « C'est l'état d'esprit présent ici qui a porté mon projet. Au sein de tout le Groupe, j'ai reçu des coups de main. »

Dans son travail avec des jeunes adultes, l'infirmière diplômée ES s'est de plus en plus rendu compte du besoin d'une forme de logement facilitant la transition vers l'indépendance. Ses supérieures lui ont fait confiance et, en tant que responsable de projet, elle s'est engagée avec une telle passion que pas une mais deux ParaColocs ont vu le jour en 2020 à Schenkon (LU).

Personne ne lui a refusé son aide ou s'est embarrassé de la bureaucratie lorsque Andrea Violka avait besoin de quelque chose pour son projet. Pour cette femme de 40 ans, cela constitue également une caractéristique du travail à Nottwil : au centre ne se trouve pas l'ego de chacun-e, mais le résultat visible. Aujourd'hui, onze jeunes occupent trois appartements.

Challenge Jerusalem

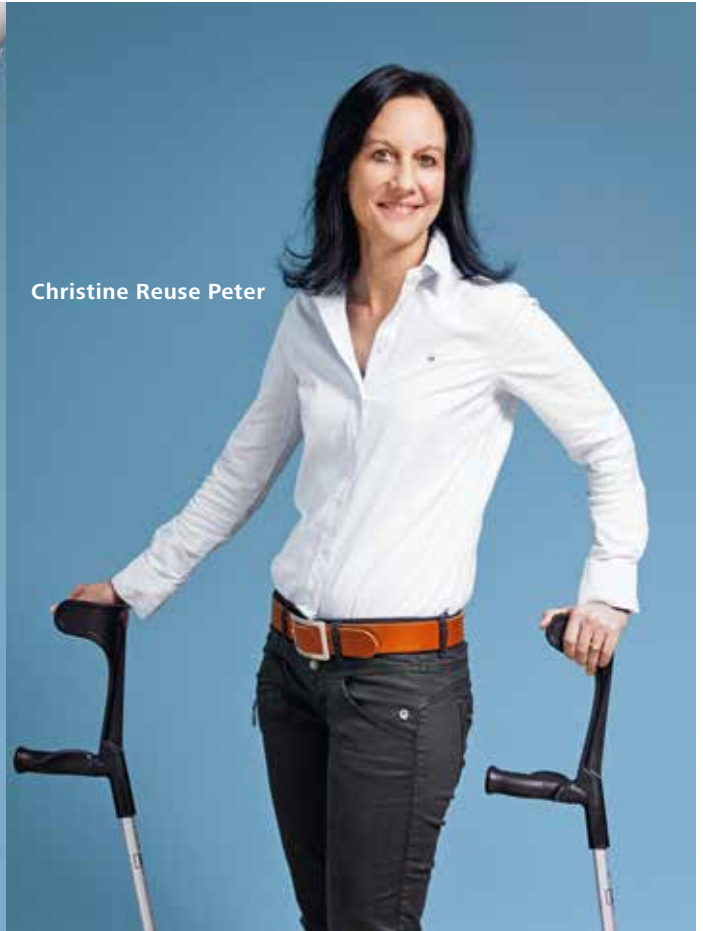
 [paraplegie.ch/
jerusalem](https://paraplegie.ch/jerusalem)

 Voir la
vidéo





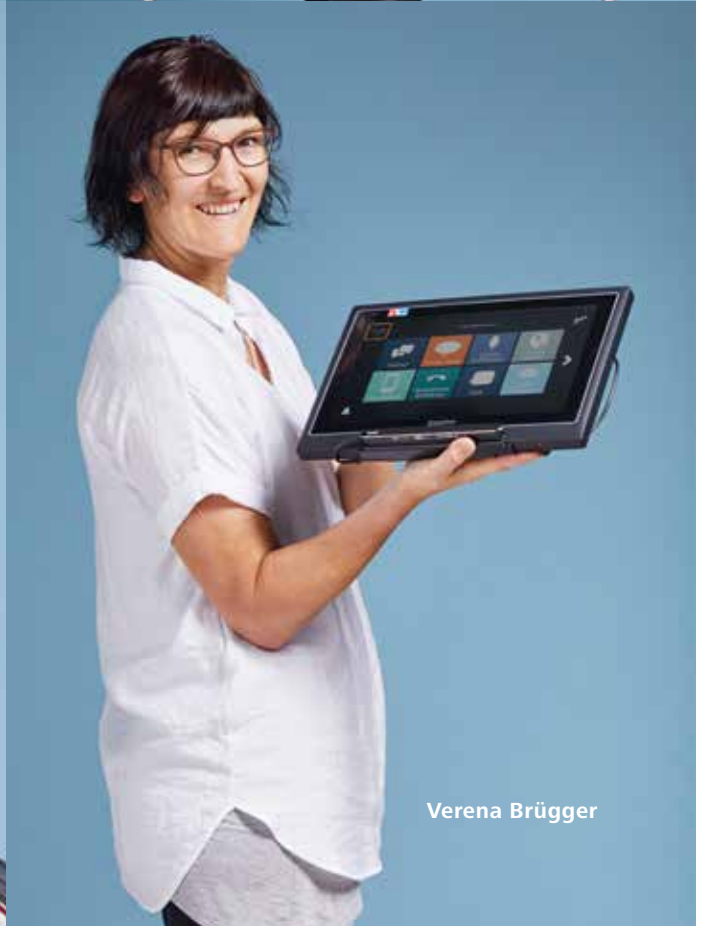
Philippp Gerrits



Christine Reuse Peter



Andrea Violka



Verena Brügger



« Seules peu d'entreprises offrent de telles possibilités. »

Andrea Violka, responsable ParaColoc chez ParaHelp



paraplegie.ch/
paracoloc

De nombreuses possibilités de développement

La collaboration interprofessionnelle constitue un facteur essentiel pour une bonne atmosphère de travail. Les axes principaux du traitement ainsi que les objectifs d'intégration à long terme sont régulièrement définis par les différentes disciplines, les personnes touchées et leurs proches. Au premier plan se trouvent des hiérarchies horizontales et la compétence des équipes. « Les employé-es pensent davantage en réseau et assument plus de responsabilités que dans d'autres cliniques », affirme Diana Sigrist-Nix, responsable Rééducation au CSP. La motivation de contribuer et de se développer personnellement s'en trouverait ainsi augmentée ; la direction laisserait délibérément cette liberté. Diana Sigrist-Nix connaît ces possibilités de développement : elle a commencé à travailler à Nottwil comme jeune ergothérapeute et, aujourd'hui, elle se retrouve à diriger des centaines d'employé-es et a intégré la direction.

La vision globale comprend tous les domaines. « La mise en réseau interprofessionnelle dans toute l'entreprise constitue notre force », déclare Christine Reuse Peter, responsable de la réinsertion professionnelle chez ParaWork et supérieure de vingt employé-es. Leur travail a un tel succès que les demandes de personnes à mobilité limitée augmentent dans toute la Suisse. L'assurance-invalidité (AI) constitue ici un partenaire important.

Pour Christine Reuse Peter et ses quatre équipes, il ne s'agit pas de vite trouver des postes de travail pour les personnes touchées, ce qui est rarement durable, mais plutôt d'accompagner les « client-es » de ParaWork vers une insertion professionnelle adaptée à leurs besoins et à leur handicap. Cela va du développement de la résis-

tance jusqu'au coaching sur place en passant par des évaluations et des formations. La collaboration à Nottwil est essentielle, notamment pour les aspects médicaux, la physiothérapie et l'ergothérapie, la psychologie ou encore le traitement des douleurs. De plus, que les personnes touchées disposent de suffisamment de temps représente un autre critère de réussite. « ParaWork est unique en Suisse, se réjouit la responsable de 50 ans, et nous avons encore beaucoup d'idées... »

Formations initiales et continues gratuites

En 2008, Christine Reuse Peter a été engagée en tant qu'enseignante de langues à la ParaSchool, l'école des patient-es. Au fil du temps, elle a assumé de plus en plus de tâches à responsabilité et a contribué au développement du service ParaWork qu'elle dirige maintenant depuis quatre ans. Tout comme Andrea Violka pour son projet de ParaColoc, Christine Reuse Peter a bénéficié de formations continues internes pour ses nouvelles responsabilités. L'offre de formation gratuite pour les employé-es qui comprend de nombreuses formations internes et externes ainsi que des programmes de développement des talents constitue un autre élément spécifique de Nottwil.

« Dans le développement professionnel, nous investissons à tous les niveaux », déclare Myriam Landtwing, responsable Développement du personnel du Groupe suisse pour paraplégiques. Deux objectifs généraux lui tiennent particulièrement à cœur : tout d'abord, la formation de la relève pour disposer d'employé-es adéquates à tous les niveaux et, ensuite, leur préparation à de futurs développements. En effet, elles et ils doivent être en mesure de relever les défis posés par les nouvelles technologies qui transforment complè-

1949

employé-es

travaillent pour le Groupe suisse pour paraplégiques.

80

professions

sont présentes au sein du Groupe.



« Beaucoup d'employé-es à Nottwil s'engagent cœurs et âmes en faveur des personnes blessées médullaires. »

Beat Bösch, athlète en fauteuil roulant et employé du service Conseils vie à l'ASP



[spv.ch/fr/que_faisons-nous/
conseils_vie/](https://spv.ch/fr/que_faisons-nous/conseils_vie/)



« La mise en réseau interprofessionnelle dans toute l'entreprise constitue notre force. »

Christine Reuse Peter, responsable ParaWork



paraplegie.ch/
parawork



« Nous tirons tous à la même corde pour offrir le maximum aux personnes touchées. »

Philipp Gerrits, responsable Fabrications chez Orthotec



orthotec.ch

tement les profils professionnels ainsi que ceux posés par les exigences personnelles qui apparaissent avec la numérisation dans le « monde du travail 4.0 ».

Selon Myriam Landtwing, on aborde aujourd'hui le manque de personnel dans les soins avec de nouveaux modèles de travail. « Nous devons trouver des solutions individuelles afin de rester attractifs », souligne-t-elle. Les nouvelles technologies facilitant le travail physique lourd en font partie.

Une prise en charge optimale

Philipp Gerrits a déjà vécu de nombreux changements à Nottwil. L'actuel responsable Fabrications chez Orthotec avait fait un stage en 1999 et commencé ensuite sa formation d'orthopédiste. Depuis, le domaine des moyens auxiliaires pour les personnes ayant des restrictions physiques a connu toujours plus de nouvelles spécialisations afin de garantir la prise en charge personnalisée de chaque client-e. Grâce à la mise en réseau interprofessionnelle du Groupe, les professionnel-les parviennent à trouver ensemble le moyen auxiliaire idéal.

Philipp Gerrits se dit content de travailler à cet endroit spécial qui repose sur la vision de base du fondateur du CSP, Guido A. Zäch. « Tous les jours, des centaines de personnes avec le même objectif se rendent ici. Même si elles tentent de l'atteindre de manière différente, elles tirent toutes à la même corde et se soutiennent mutuellement – c'est ça l'essentiel. »

Philipp Gerrits souligne que la question des coûts qui ne sont pas pris en charge par les assurances suscite parfois des conflits internes, même

si les professionnel-les considèrent le besoin en question comme essentiel. « C'est difficile lorsque les solutions idéales ne peuvent être mises en œuvre à cause de l'aspect financier, car dans notre domaine, le luxe n'existe pas », déplore-t-il. La pression économique pousse les employés à se développer dans le but, par exemple, d'obtenir un bon résultat en peu de temps. En cas de besoin, elles et ils n'hésitent pas à se mettre à la recherche de soutien financier.

Se battre pour les personnes touchées

Le contact étroit avec les offices AI constitue l'une des tâches principales de Verena Brügger. La gestionnaire des cas chez Active Communication (AC) se considère comme le point central lorsque le processus de fourniture de moyens auxiliaires normal s'enlise. Ainsi, elle s'occupe des prises en charge des frais et des bonifications en temps chez cette filiale du Groupe, est l'interlocutrice en cas de difficulté avec le service extérieur et conseille les client-es après une décision de rejet des répondants des coûts. Quelles sont les possibilités ? Comment doit-on procéder ?

Verena Brügger compatit lorsque l'assurance fait part à un client qu'il n'a pas droit à un moyen auxiliaire lui permettant d'ouvrir la porte de son appartement sans aide : « Pour nous, cela coule de source. » Alors, elle se bat pour les personnes touchées. Ce travail est à la fois passionnant et exigeant, et la professionnelle de 42 ans se réjouit lorsqu'elle obtient un résultat positif.

Avant que cette mère de jumeaux de 4 ans ne soit partie en congé maternité, elle occupait un poste de cadre chez AC. Aujourd'hui, elle travaille à 60 %. « Avec deux enfants, une fonction

13

formations différentes sont proposées au GSP.

70

séminaires

et deux formations CAS sont organisés chaque année par le GSP.



« On sait tous ce qu'on fait ici et pourquoi on le fait. Tout le monde vise les mêmes objectifs. »

Verena Brügger, gestionnaire des cas chez Active Communication



activecommunication.ch

de coordination sans compétence décisionnelle est plus abordable qu'une fonction dirigeante classique, souligne-t-elle, c'est agréable lorsqu'un employeur rend possible des modèles de travail à temps partiel personnalisés. » L'esprit « Nottwil » se manifeste donc aussi chez Active Communication : « On sent la joie qui règne au travail. Les employé-es viennent travailler tous les jours en sachant ce qui peut être fait et la raison pour laquelle c'est fait. Tout le monde vise les mêmes objectifs. »

Aide à l'entraide

Beat Bösch est engagé depuis dix ans dans l'Association suisse des paraplégiques (ASP). Ce célèbre sportif en fauteuil roulant travaille au service extérieur du département Conseils vie. « Pour moi, il ne s'agit pas d'un travail auquel je ne pense plus une fois la journée terminée. Au contraire, le fauteuil roulant m'accompagne 24 h sur 24 », précise l'athlète de 49 ans. Beat Bösch est devenu tétraplégique suite à un accident de mini-trampoline en 1996.

Son travail a du sens : « C'est agréable lorsqu'on peut aider les gens qui ont un problème. Cela me motive tous les jours. » Le service Conseils vie de l'ASP apporte de l'aide à l'entraide pour tous les domaines. Lorsqu'un accompagnement plus important est nécessaire, Beat Bösch fait le lien entre les différent-es professionnel-les. Lui aussi souligne le sentiment d'appartenance au sein du Groupe et le fait que beaucoup de personnes s'engagent cœurs et âmes en faveur des blessé-es médullaires.

L'athlète de haut niveau profite aussi personnellement du fait que son employeur a une grande

compréhension pour ses absences et congés en raison de ses entraînements intensifs en vue de compétitions telles que les Jeux paralympiques de Tokyo à la fin de l'été 2021. « J'en suis énormément reconnaissant », affirme le médaillé de multiples compétitions internationales.

Après notre petit tour sur le campus et les rencontres avec toutes ces personnes différentes qui œuvrent pour un même objectif, on comprend non seulement mieux cet esprit « Nottwil », mais également ce que Myriam Landtwing voulait dire en déclarant que « bien que nous ayons des profils définis pour chaque poste, nous n'engageons pas des profils, mais des personnalités ».

(kste / ch. schürpf) ■

« Meilleur employeur 2021 du secteur santé et social »



Le Groupe suisse pour paraplégiques fait partie des meilleurs employeurs 2021 selon les classements publiés par *Le Temps*, la *Handelszeitung* et l'entreprise d'études de marché Statista. Le Groupe obtient l'or dans le secteur santé et social et la troisième place dans le classement général.

1500 entreprises suisses employant au minimum 200 personnes ont été examinées. Le classement se fonde sur un sondage effectué auprès de plus de 7000 employé-es et des appréciations générées sur les sites internet des entreprises de médias participantes. En tout, plus de 200 000 évaluations ont été prises en compte. La phase de collecte du sondage a eu lieu entre mai et juin 2020.



paraplegie.ch/employeur2021

Mêmes thérapeutes, nouveau profil professionnel

La physiothérapie et l'ergothérapie se sont rapprochées : au Centre suisse des paraplégiques, les expert-es des deux professions ne travaillent plus uniquement dans leur domaine. Il existe désormais un « chevauchement » des métiers.

Jusqu'en 2015, les rôles étaient clairement définis : d'un côté se trouvaient les physiothérapeutes travaillant avec les patient-es sur le plan fonctionnel, c'est-à-dire sur la force, la mobilité et l'atténuation des douleurs, et de l'autre, les ergothérapeutes qui se concentrent sur les activités quotidiennes telles que les techniques pour manger, s'habiller et l'équipement en moyens auxiliaires.

Au Centre suisse des paraplégiques (CSP), il existait également une distinction spatiale. Vu que les deux professions travaillaient sur des étages différents, on devait clairement planifier les concertations. Tout cela, c'était avant que Diana Sigrüst-Nix, responsable Rééducation et membre de la direction du CSP, n'entame un processus de changement de concert avec les cadres : dorénavant, la physiothérapie et l'ergothérapie devaient se rapprocher et converger. Rétrospectivement, Pirmin Oberson, coresponsable Gestion thérapies, reconnaît que c'est un immense projet de changement qui a été mis en œuvre de manière exemplaire.

Tout doit passer par le dialogue

Il a fallu une bonne préparation avant le lancement du projet à l'automne 2017, car on savait qu'on allait devoir faire face à de nombreux obstacles. Un dialogue intensif avec le personnel était de rigueur, non seulement sur les idées reçues des « physios » et des « ergos », mais également sur les craintes concernant la réorganisation. On a aussi dû expliquer dans quelle mesure cette idée révolutionnaire signifiait un grand pas en avant : les patient-es pourraient ainsi être traité-es plus efficacement, car tout serait plus direct et permettrait une plus grande flexibilité dans la répartition du personnel.

Pour Pirmin Oberson, cette nouvelle organisation ne peut qu'améliorer la collaboration.

Les professionnel-les d'une discipline se voient désormais confier certaines tâches qui, traditionnellement, ne leur incombait pas, telles que le mouvement postopératoire de l'épaule. « Avant, c'était principalement du ressort de la physiothérapie. Désormais, il se peut qu'un-e ergothérapeute prenne en charge cette partie du travail. » La décharge et le soutien mutuel ainsi qu'un plus grand recoupement des disciplines constituent certains des objectifs de ce projet. Cela fonctionne bien, car les formations de base pour les deux professions partagent de plus en plus de contenu.

Une mise en commun couronnée de succès

La fusion de la physiothérapie et de l'ergothérapie a modifié toute l'organisation. Les quelque 120 thérapeutes forment de petites équipes d'en moyenne douze personnes et dirigées par un binôme formé en règle générale d'un-e spécialiste de chacune des deux disciplines.

« La nouvelle structure d'équipe est désormais devenue normale », affirme Pirmin Oberson. La mise en commun n'est plus remise en question et un sondage récent démontre que 99 % des employé-es ne souhaiteraient pas de retour en arrière. Bien que les changements n'affectent pas fondamentalement les dénominations des deux professions, on tend vers un nouveau profil professionnel : thérapeute de rééducation.

Ferdy Wijckmans, l'homme aux deux casquettes

Depuis janvier 2019, Ferdy Wijckmans travaille au CSP. Ce spécialiste est aussi bien physiothérapeute qu'ergothérapeute. En effet, le Hollandais a fait une formation d'ergothérapeute en Belgique avant de suivre des études de physiothérapie.

Pour lui, la nouvelle organisation de la gestion des thérapies constitue un progrès signifi-

120

« physios » et « ergos »
travaillent au CSP.

Physiothérapie au bassin
thérapeutique

Thérapie avec le robot Lokomat

catif pour le CSP: « Le modèle est très précieux, car ce sont en premier lieu les patient-es qui en profitent, déclare-t-il, tout le monde ne peut pas être expert en physiothérapie et en ergothérapie, mais nous pouvons toutes et tous apprendre des choses de spécialistes d'autres domaines et appliquer ce savoir le cas échéant. » Même lui, alors qu'il a appris les deux métiers, a besoin du soutien de ses collègues. « La rééducation de personnes avec une paralysie médullaire est une tâche très exigeante. Je suis régulièrement confronté à des situations nouvelles. C'est un avantage d'être entouré de gens expérimentés et de travailler au sein d'une équipe avec une bonne ambiance. D'ailleurs, je ne ressens aucun esprit de clocher : les frontières ont pratiquement disparu. »

Pour Ferdý, il est normal de passer rapidement d'un domaine à l'autre et de préserver en cothérapie l'échange actif avec d'autres « physios et ergos ». « Vois-tu une autre possibilité? Quelle est la meilleure solution? »

Thérapeute, infatigable motivateur

Il arrive que Ferdý débute sa journée de travail avec une ergothérapie dans l'appartement tremplin où il montre à un patient une technique pour se lever du fauteuil roulant pour attraper un verre dans le placard ou encore comment il peut se transférer au mieux sur sa chaise de bureau. Une heure plus tard, le Ferdý physiothérapeute se retrouve dans le bassin thérapeutique et accompagne un homme avec une tétraplégie incomplète. Ensuite, il assure une thérapie de la marche intensive avec le robot Lokomat. Le thérapeute encourage et motive aussi: « Encore un peu plus vite... très bien... super! »

Comme tous les membres de l'équipe, Ferdý Wijckmans est aussi parfois demandé sur le plan psychologique. Durant six à neuf mois, il accompagne des personnes pour leur rééducation. « Il est important de les écouter, déclare-t-il, un lien se crée inévitablement lorsqu'on se voit quasiment tous les jours et qu'on travaille aussi longtemps ensemble. » Souvent, on lui demande ce qu'il peut encore changer en tant que thérapeute pour les personnes paralysées médullaires. « De nombreuses choses, explique-t-il, mon devoir est de permettre aux patient-es de retrouver le maximum d'autonomie. Chaque petit progrès est un succès. »

(pmb/ph. schmidli) ■



« D'ailleurs, je ne ressens aucun esprit de clocher : les frontières ont pratiquement disparu. »

Ferdý Wijckmans, thérapeute de rééducation



« Nous sommes uniques, car nous proposons autant »

Le Groupe suisse pour paraplégiques investit beaucoup pour offrir à ses employé-es de bonnes conditions de travail. De plus, le Groupe vient d'être désigné meilleur employeur 2021 dans le secteur de la santé. Toutefois, le responsable RH Marcel Unterasinger souligne que le manque de personnel constitue l'un des plus grands défis aussi à Nottwil.

Marcel Unterasinger, en automne dernier, des employé-es de Nottwil ont fait une vidéo de danse dans le cadre du « challenge Jerusalema » qui a fait le tour du monde. Qu'en avez-vous pensé ?

J'ai été tout d'abord surpris par la participation nombreuse et, ensuite, enchanté. Tout le monde était très enthousiaste et content de participer à cette action. Je n'aurais jamais pensé que ça se mettrait en place aussi vite et que ça mobiliserait autant de gens. Je pense que de telles dynamiques se créent car les employé-es s'identifient à leur travail au sein du Groupe suisse pour paraplégiques. On ressent une grande fierté d'appartenir à une entreprise interprofessionnelle aussi unique et on s'engage en conséquence.

Qu'entendez-vous par là ?

Le but de notre Fondation est d'accompagner les blessé-es médullaires tout au long de leur vie. Une étroite collaboration entre différentes professions est essentielle pour que les personnes touchées puissent bénéficier d'un accompagnement personnalisé. Ce travail commun marque également les spécialistes.

À Nottwil, on l'appelle « hôpital aimant », la clinique qui attire les gens.

Tout précurseur doit toujours pouvoir se réinventer. Non seulement le Centre suisse des paraplégiques (CSP), mais aussi toutes les filiales de la Fondation y contribuent. Tous les acteurs intègrent de nouveaux traitements et thérapies, évaluent de nouvelles technologies et adaptent les processus. Ces

exigences en faveur des patient-es nous rendent attractifs en tant qu'employeur ouvert aux innovations.

Comment convainquez-vous les personnes extérieures de ces avantages ?

Grâce aux résultats de ce travail passionnant et exigeant : la qualité de nos prestations de services. Les meilleurs ambassadeurs sont des employé-es ressentant de la fierté pour ce qui est accompli. L'enjeu est surtout de ne pas perdre de vue l'essentiel parmi cette large offre de prestations. Le message « Nous sommes uniques, car nous proposons autant » n'est pas facile à faire passer lors de la recherche d'employé-es. Le GSP n'est pas un acteur de niche. Il propose une grande variété de prestations et se positionne comme précurseur dans de nombreux domaines.

Que représente pour vous la distinction « meilleur employeur 2021 » dans le secteur de la santé ?

C'est une belle confirmation pour tous les efforts fournis en faveur de nos employé-es. Cette distinction indique clairement qu'ils sont perçus de l'extérieur. Ainsi, avec le label de qualité « Friendly Work Space » que nous avons de nouveau obtenu en 2020, nous avons une double confirmation. D'un côté, les professionnel-les ont examiné notre travail et nous ont fait des éloges et, de l'autre, les employé-es et le grand public nous classent parmi les meilleurs employeurs. Que demander de plus ?

Un objectif ambitieux de l'extension de la clinique était de créer de nouvelles unités de soins. Avez-vous

réussi à occuper tous les postes vacants ?

Oui, dans la grande majorité, même si cela a pris plus de temps que prévu. Grâce à notre réputation et nos bonnes conditions de travail, nous avons pu augmenter nos effectifs. Toutefois, le manque de main d'œuvre se fait de plus en plus sentir. Il y a peu de main d'œuvre disponible sur le marché et le recrutement prend de plus en plus de temps.

Comment gérez-vous cette situation ?

Nous tentons de trouver de nouvelles voies et testons aussi de nouveaux modèles professionnels. Ces dernières années, nous avons introduit le modèle d'« infirmière et infirmier clinicien-ne spécialisé-e » et avons fusionné la physiothérapie et l'ergothérapie. L'environnement de notre rééducation constitue un autre de nos atouts : chez nous, une personne soignante suit ses patient-es durant plusieurs mois et peut établir des relations différentes de celles dans d'autres hôpitaux de soins aigus. Or, cela ne convient pas à tout le monde. C'est pourquoi nous devons examiner qui s'adaptera à notre « esprit ». Beaucoup d'employé-es trouvent leur travail sensé. La cohésion particulière présente à Nottwil se reflète dans le fait que beaucoup d'ancien-nes patient-es qui viennent en ambulatoire pour une consultation rendent visite au personnel soignant dans les unités de soins.

Les possibilités de formation et de perfectionnement sont considérables. Vous misez consciemment sur votre propre relève ?

Depuis quelque temps, nous assurons des

« Les meilleurs ambassadeurs sont des employé-es ressentant de la fierté pour ce qui est accompli. »

Marcel Unterasinger, responsable Ressources humaines

places de formation bien encadrées pour que nos employé-es restent chez nous. Nous avons besoin de relève à tous les niveaux. C'est pourquoi nous proposons des formations, des perfectionnements et des programmes de développement des talents pour tout le monde avec mentors, outils pour faire le point de la situation et un partenariat avec la Haute école de Lucerne afin d'assurer un diplôme reconnu à nos programmes internes.

Qu'en est-il du domaine numérique ?

La question du monde du travail 4.0 est très présente. Nous misons sur le numérique où c'est possible et sensé. Les enjeux du télétravail ne nous occupent pas seulement depuis le coronavirus. Nous offrons du soutien au niveau technique et interpersonnel : que signifient les nouveaux modèles de travail pour la direction, la collaboration et l'équipe ?

Que pensez-vous de la proposition de pallier le manque de personnel dans les soins avec une augmentation des salaires ?

En matière de salaire dans les professions des soins, le CSP est en bonne position en Suisse centrale. Toutefois, le marché du travail se nationalise de plus en plus, car non seulement le manque de main d'œuvre, mais également la mobilité augmentent. C'est pourquoi nous prenons désormais toute la Suisse comme référence et espérons nous améliorer dans ce sens-là. On oublie souvent que, bien que le salaire soit important et doive être correct, l'augmentation de salaire comme unique mesure n'a pas d'effet durable.

Le recrutement est-il plus facile dans les grandes villes ?

Oui. Cela dit, Nottwil offre de nombreux avantages tels que des infrastructures modernes, un lieu de travail au bord du lac ou encore de bonnes possibilités pour faire



du sport. De plus, bien que le CSP soit facilement accessible, nous devons motiver des gens de toute la Suisse à venir travailler ici. Au sein du Groupe, nous gérons plus de 500 arrivées et départs chaque année dans 80 professions différentes.

Dans quelle mesure la forme d'organisation de la Fondation influence-t-elle le travail ?

Les membres et les donatrices et donateurs nous permettent de nous concentrer sur notre travail avec les personnes touchées. Nous pouvons ainsi penser les traitements sur le long terme et essayer de nouvelles techniques sans être soumis à la pression économique. Ainsi, nous avons plus de sécurité et de liberté pour améliorer cer-

taines choses. La Fondation signifie également une grande responsabilité dans la gestion des fonds confiés. C'est le cadre dans lequel s'inscrit notre travail : sens de la responsabilité et liberté.

(kste/febe) ■



En 2020, le Groupe suisse pour paraplégiques s'est de nouveau vu décerner le label de qualité « Friendly Work Space ». En plus des critères fixes, les examinateurs ont loué les conditions de travail modernes et les nombreuses prestations supplémentaires pour le personnel.

La performance en fauteuil roulant

À Nottwil, Fabian Kieliger et Maurice Amacher, tous deux paraplégiques, sont tout aussi intégrés dans les processus de travail que leurs collègues valides. D'ailleurs, être en fauteuil roulant peut parfois être un avantage.

Fabian Kieliger est dans son élément. Pour un événement d'entreprise, une cliente a choisi l'hôtel Sempachersee, qui se trouve sur le campus de Nottwil. Il lui apporte son aide en passant en revue un questionnaire avec elle. Quelle salle de conférence conviendrait ? À combien s'élève le budget ? Faut-il prévoir une collation ? Fabian est tout de suite prêt à présenter différentes propositions de menu.

Traiter des demandes, mener des entretiens de conseil, réserver des salles : tout cela appartient au quotidien de l'organisateur événementiel. L'Uranais de 32 ans possède un diplôme de cuisinier et de boulanger-confiseur, mais ne peut plus exercer ces métiers. Paraplégique suite à un accident de vélo à Zermatt en 2015, il se déplace désormais en fauteuil roulant. Il s'est vite rendu compte que, pour avoir sa chance sur le marché du travail, il lui fallait repenser son avenir.

Longtemps, la gastronomie représentait tout pour ce cuisinier passionné – pas question que cela change. Un an après son accident, Fabian a commencé une formation à l'école hôtelière qu'il compte terminer en 2021. Il a déjà fait un séjour linguistique en Valais et un stage dans le secteur alimentaire du Centre suisse des paraplégiques (CSP).

La flexibilité est de mise

En cherchant du travail, Fabian Kieliger a souvent senti que ses interlocuteurs étaient sceptiques. À quel point une personne en fauteuil roulant est-elle performante ? Les nombreuses réponses négatives le frustraient. Un heureux hasard a tout changé. Grâce à une rencontre avec Andreas Korner,

ancien responsable du personnel du CSP, le dossier de Fabian a atterri sur le bureau de Torsten Pinter, directeur de l'hôtel Sempachersee. Vu qu'un poste à temps plein se révèle souvent trop intense pour les personnes blessées médullaires, Fabian a été engagé à 60 % et peut répartir son temps de travail sur cinq jours par semaine. Cela dit, il a exactement les mêmes fonctions que ses six collègues.

Il veille toutefois à être prêt avant les rendez-vous avec les clients, car, pour lui, par exemple se rendre aux toilettes prend plus de temps. L'organisateur souligne que, pour ce qui est du travail, on peut exiger autant de lui que d'une personne valide. « On n'a pas besoin de me faire de fleur par pitié. » Quand il a besoin de soutien, l'aide mutuelle est « extrêmement grande ».

Fabian est aussi reconnaissant de la compréhension de ses supérieurs lorsque, peu de temps après avoir été engagé, il a dû s'absenter une heure sans préavis et rentrer chez lui à Oberkirch (LU). Il n'a pas honte de dire que c'était à cause de son incontinence. Depuis, il maîtrise le problème. « J'ai bien entendu rattrapé mon absence, déclare-t-il, cette souplesse ne va pas de soi pour moi, mais constitue une condition pour une bonne collaboration. »

Lorsqu'il a affaire à des personnes en fauteuil roulant dans le cadre de son travail à l'hôtel Sempachersee, une filiale de la Fondation suisse pour paraplégiques, il a un avantage : « Je peux bien m'identifier aux client-es. » Il connaît leurs besoins, sait quelles salles sont adaptées et pense aux soi-disant détails qui sont primordiaux. Par exemple, des pailles pour les tétraplégiques.

« On peut exiger autant de moi que d'une personne valide. »

Fabian Kieliger,
coordinateur séminaires et
manifestations

Maurice Amacher : « complètement intégré »

Pouvoir se mettre à la place des client-es est essentiel pour Maurice Amacher. Le trentenaire a une paralysie médullaire incomplète, car il a été renversé par une voiture lorsqu'il était bébé. Aujourd'hui, il travaille chez Orthotec en tant que conseiller en technique de rééducation. « Quand une personne souhaite des renseignements sur le fauteuil roulant adéquat, je peux mettre ma propre expérience à contribution. Ce sont des conseils de quelqu'un qui connaît les problèmes et les besoins des personnes en fauteuil roulant », affirme-t-il.

Après un apprentissage de commerce, Maurice Amacher a été professionnel de basket en Espagne, Italie et Allemagne. Avant le confinement en mars 2020, il tombe sur le poste à pourvoir chez Orthotec et met fin à sa carrière sportive. À Nottwil, le conseiller assume un poste à temps plein. Grâce à sa bonne forme physique, il n'a pratiquement jamais besoin de l'aide d'autrui, même lorsqu'il doit faire la démonstration d'un véhicule lourd. « Je suis complètement intégré, se réjouit-il, l'ambiance chez nous est géniale. Chez Orthotec, on est comme une grande famille. » Il aimerait que d'autres entreprises prennent exemple sur son employeur : « Malheureusement, les postulacions de personnes en



«Orthotec
est comme une
grande famille.»

Maurice Amacher,
conseiller Technique de
rééducation

fauteuil roulant dissuadent de nombreux employeurs. Le préjugé, comme quoi elles sont moins performantes que les personnes valides, me dérange.»

Tout comme Fabian Kieliger, Maurice Amacher a conscience que son engagement à Nottwil relève d'un coup de chance. Lui aussi fait partie d'une équipe qui attache une grande valeur à l'autonomie et à la flexibilité. Par ailleurs, Nottwil a une infrastructure idéale et accessible en fauteuil roulant, mais ils savent tous deux qu'ils doivent satisfaire les mêmes exigences que leurs collègues et qu'ils doivent apprendre constamment. Maurice Amacher prévoit une formation continue d'une année pour devenir technicien en rééducation.

En plaisantant, il se décrit comme un «paralégique de luxe»: sa paralysie médullaire incomplète lui permet de se lever de son fauteuil roulant et de faire quelques pas. C'est pourquoi, aller aux toilettes ne lui prend pas trop de temps et les transferts dans la voiture sont rapides. Son handicap n'entrave ni son activité de conseil, ni son travail de bureau. Maurice Amacher craint toutefois de savoir si son corps résistera sur le long terme. Il préfère ne pas trop y penser, parce qu'il va bien et qu'il est satisfait de son activité chez Orthotec. «J'ai vraiment un boulot de rêve.»

(pmb / ph. schmidli) ■

Conseils aux employeurs

La parole est d'argent, mais le silence est d'or. Cette devise n'est pas valable quand il s'agit de places de travail pour les employé-es en fauteuil roulant. Pour Stefan Staubli, responsable Insertion sociale et professionnelle, la communication ouverte doit se trouver au centre des préoccupations, pour répondre aux compétences et besoins individuels des personnes paralysées médullaires. Voici ses conseils pour les employeurs :

1. Adaptez le taux de travail

Quelles possibilités la personne possède-t-elle? Les postes à temps plein représentent souvent une charge trop lourde. Le travail à temps partiel est donc de rigueur.

2. Ciblez les compétences

Les compétences de l'employé-e doivent être au premier plan et l'accent doit être mis sur ses forces et non ses faiblesses. Par exemple, pour de nombreuses tâches administratives, la mobilité ne joue aucun rôle.

3. Préservez vos employé-es

Le lieu de travail doit être accessible sans

obstacle. Idéalement, l'employé-e dispose d'une place de parc couverte. Des toilettes accessibles aux personnes en fauteuil roulant sont une nécessité.

4. Placez tout à portée de main

Il arrive souvent qu'un outil soit placé de manière à ce que seules les personnes valides puissent l'atteindre. Il convient de placer les objets et les outils de travail pour que les personnes en fauteuil roulant puissent aussi s'en servir. Parfois, un simple «je peux t'aider?» de la part d'un-e collègue suffit.

5. Offrez-leur la possibilité de s'allonger

Les employé-es devraient idéalement pouvoir s'allonger dans une pièce pendant la pause afin de soulager leur fessier et leur dos.

6. Laissez-les se faire accompagner

L'accompagnement d'un-e spécialiste durant la phase de formation a fait ses preuves. Souvent, l'assurance-invalidité (AI) prend en charge les coûts engendrés. Le service ParaWork au CSP offre un tel soutien dans toute la Suisse. (gasc) ■

Se parler droit dans les yeux

Les conseillers pairs constituent un groupe, petit mais essentiel.

Joël Jung est allongé dans le lit, immobile. Suite à un accident de voiture, le jeune homme de 22 ans est devenu tétraplégique. Lorsque, trois semaines après son arrivée au Centre suisse des paraplégiques, on lui présente le service Conseils de pairs en lui disant qu'une personne ayant « vécu la même expérience » que lui viendra lui rendre visite, il est sceptique. Pourtant, lorsque Christian Hänel se trouve en face de lui, Joël tombe des nues. Ce qui l'impressionne le plus, c'est l'agilité avec laquelle son interlocuteur se déplace en chaise.

« Tout à coup, j'ai vu tout ce qui est encore possible quand on est tétraplégique et avec quelle aisance Christian appréhende son handicap. Cela m'a donné de l'espoir, car je voulais aussi y arriver. Vouloir devenir comme Christian m'a vraiment motivé pour ma rééducation », déclare Joël en repensant à cette première rencontre. En 2020, le jeune homme passe neuf mois et demi à Nottwil. Grâce aux entretiens réguliers avec son conseiller, il obtient un grand nombre d'astuces pour sa vie en dehors de la clinique. « Rien que de voir comment Christian débouche une bouteille d'eau, enfile ses chaussettes ou utilise son poignet pour soulever ses jambes m'a impressionné. Je m'en suis vraiment inspiré. » Aujourd'hui, Joël habite en colocation avec d'autres jeunes paralysés médullaires et va bientôt réintégrer le monde du travail.

Conseiller et chercher des solutions

Lorsque le monde s'écroule, l'échange d'expériences avec d'autres personnes touchées sont d'un grand secours pour surmonter les craintes et se forger un avenir. Depuis 2005, Thérèse Kämpfer a progressivement mis en place le service Conseils des

pairs qui fait aujourd'hui partie de la première rééducation à Nottwil. Une équipe de dix personnes à temps partiel accompagne les patient-es et leurs proches. Dans la mesure du possible, on tente de former des binômes avec des personnes qui se trouvent dans une situation similaire.

« Nous montrons qu'il est possible d'avoir une belle vie même en fauteuil roulant, souligne Christian Hänel, on ne met pas l'accent sur les restrictions, mais sur la manière de les appréhender, particulièrement dans les endroits où les personnes en fauteuil roulant se trouvent face à de grands défis. » Depuis dix ans, Christian transmet ses expériences de tétraplégique. L'échange avec les personnes en première rééducation le passionne : « Chacun-e doit trouver sa propre technique, car chaque paralysie médullaire est différente. »

Ses conseils pratiques et orientés vers les solutions comprennent également les questions taboues et la problématique de la pudeur. Il est plus simple de discuter de ces choses-là avec des gens ayant vécu une

expérience similaire qu'avec les professionnel-les. Par ailleurs, les conseillers sont en étroite collaboration avec toutes les disciplines présentes à la clinique.

Une œuvre de pionnier

Des entretiens de conseil réguliers ne représentent qu'une partie de leur travail. En effet, les conseillers s'occupent des cours pour les patient-es (« Para Know-how ») et organisent des événements tels que les sorties « learning by doing » dans des situations quotidiennes, des tables rondes « Rolli Talk » ou des formations en petits groupes.

Cette année, un deuxième conseiller pour seniors para et tétraplégiques a débuté en mars, ce pour faire face au pourcentage croissant de personnes âgées présentes à la clinique. « Notre travail de conseil est un travail de pionnier. Ce serait formidable si notre équipe pouvait encore s'agrandir afin de mettre en œuvre d'autres idées », déclare Danielle Pfammatter, responsable Soutien par les pairs et aux proches.

(kste / we) ■



Amis après la sortie : Christian Hänel (à gauche) et Joël Jung.

Rejoignez-nous !

Pour trouver du personnel, le Centre suisse des paraplégiques tente une approche innovante qui prend en compte des apports du personnel soignant recherché.



Isa réintègre le monde du travail

« Je n'étais plus dans le métier depuis longtemps, car je ne pouvais allier mes obligations familiales avec les heures de travail irrégulières. Sur le site internet du CSP, j'ai découvert le portrait d'une employée qui a réintégré le métier après 20 ans. Cela m'a motivée. »



Sebastian soins en spéciali- tés spécifiques

« Nous devons parvenir à conjuguer travail, famille et temps libre. J'apprécie que le CSP nous soutienne pour la formation continue et la garde d'enfant. »
« Nous devons nous assurer de ne pas briser la confiance qu'on nous accorde. »



Heidi employée de longue date

« On se connaît tous. Pour les employé-es à temps partiel, il faudrait différents modèles de travail alternatifs. »
« Même après 20 ans de service, le travail reste varié en raison des nombreux cas différents. Et je peux travailler étroitement avec d'autres services. »



Tim apprenti

« Au CSP, on est bien encadré comme apprenti. Même si j'aimerais acquérir de l'expérience dans d'autres cliniques après mon apprentissage, je peux m'imaginer revenir à Nottwil par la suite. »



Daniela employée expérimentée

« J'ai recommencé au service de nuit pour pouvoir rester dans le métier et travailler tout en ayant une famille. Le CSP est intéressant pour les mamans. »
« Il faut des solutions pour les personnes soignantes plus âgées, car le travail physique est lourd. »

Le personnel soignant se fait rare. En Suisse, trop peu de soignant-es sont formé-es et nombre sont celles et ceux qui se reconvertisent au bout de cinq ou dix ans en raison de différents facteurs tels qu'un salaire insuffisant ou des conditions de travail incompatibles avec la vie privée. En outre, le changement démographique joue aussi un rôle : de plus en plus de personnes âgées ont besoin de soins.

Ce manque de personnel se fait déjà sentir depuis quelques années et la pandémie de coronavirus le souligne encore davantage.

Au Centre suisse des paraplégiques (CSP) aussi, on ressent ce manque et, pour y remédier et rester un employeur attractif, le CSP mise sur plusieurs projets, tant pour l'effectif actuel que pour les futures recrues. L'un des projets concerne spécifiquement le personnel soignant qui est très demandé. Afin de mieux cibler les

profils, on a identifié cinq « personas » typiques et déterminé leurs besoins, objectifs et attentes.

Chaque persona incarne un groupe cible, tel que les apprenti-es, les personnes souhaitant réintégrer le marché du travail ou les infirmières et infirmiers diplômé-es en soins intensifs. Comment fonctionnent ces personnes, qu'est-ce qui est important pour elles et de quoi ont-elles besoin ? Au lieu de faire de simples hypothèses sur ce qui pourrait être amélioré sur le lieu de travail, les contributions des employé-es réel-les ont été prises en compte, correspondant aux personas respectives. Celles-ci présentent les fonctions et les profils les plus importants pour le CSP ainsi que les éléments pouvant faire pencher la balance en faveur de Nottwil auprès des employé-es potentiel-les. Cela se traduit désormais par des mesures internes et externes qui visent à enthousiasmer les candidat-es pour un poste au CSP. (hbr) ■



**Envie de travailler à
Nottwil ?**

**Jetez un coup d'œil à
notre portail emplois
(en allemand) :**



**paraplegie.ch/
karriere**