

*Enquête EASPD 2017*  
*Davantage d'actions sont nécessaires pour recruter des jeunes*  
*dans le secteur de l'aide sociale*

par  
Jane Lethbridge

Décembre 2017

Un rapport commandé par l'EASPD

L'Unité internationale de recherches sur les services publics (PSIRU) étudie l'impact de la privatisation et de la libéralisation sur les services publics, avec un accent particulier sur les secteurs de l'eau, de l'énergie, de la gestion des déchets, de la santé et de l'aide sociale. Les recherches portent également sur la fonction et la structure des services publics, les stratégies des entreprises multinationales et l'influence des institutions financières internationales sur les services publics. PSIRU est basée à l'école de commerce de l'Université de Greenwich, à Londres au Royaume-Uni. Chercheurs : Prof. Steve Thomas, Dr Jane Lethbridge (directrice), Dr Emanuele Lobina, Prof. David Hall, Dr Jeff Powell, Sandra Van Niekerk, Dr Vera Wegmann, Dr Yuliya Yurchenko

## Les jeunes et l'aide sociale : davantage d'actions sont nécessaires

La demande de services sociaux augmente en raison des changements démographiques importants et de l'allongement de l'espérance de vie. Bien que le secteur de l'aide sociale ait été l'un des secteurs à la croissance la plus rapide, générant 7 % de la production économique totale dans l'UE et créant 1,7 million d'emplois entre 2008 et 2015, même en période de récession, le problème de l'expansion de la main-d'œuvre sociale reste un défi pour les organisations d'aide sociale. Depuis 2014, l'EASPD a mené trois enquêtes auprès de ses membres et des organisations d'aide sociale apparentées afin d'identifier les principaux problèmes liés à l'expansion de la main-d'œuvre, notamment en ce qui concerne le recrutement des jeunes.

L'enquête 2014/2015 a révélé que le secteur est confronté à de graves problèmes de recrutement, de rétention et de formation du personnel, le plus souvent dus à la faiblesse des salaires et du statut du travail social. L'étude 2015/2016, qui comprenait une enquête en ligne ainsi que des entretiens approfondis visant à étudier les attitudes à l'égard du recrutement des jeunes, a montré que davantage d'actions étaient nécessaires pour encourager le recrutement de jeunes soutenu par l'enseignement et la formation professionnels.

Ce rapport présente les résultats de l'enquête en ligne de 2017. Il y avait 88 répondants, 73 % étaient des prestataires de soins sociaux et 27 % étaient des organisations à but non lucratif.

Tableau 1 : répondants par langue

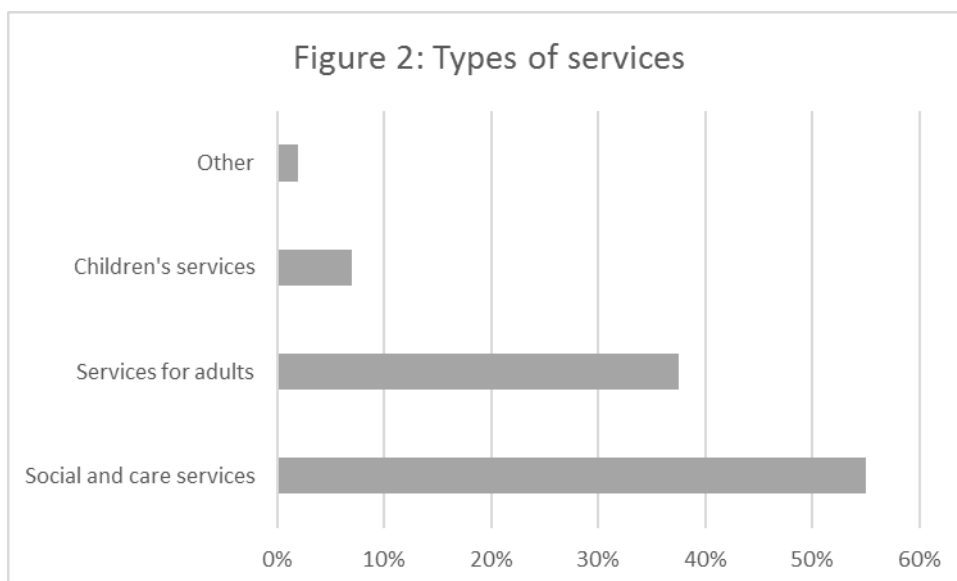
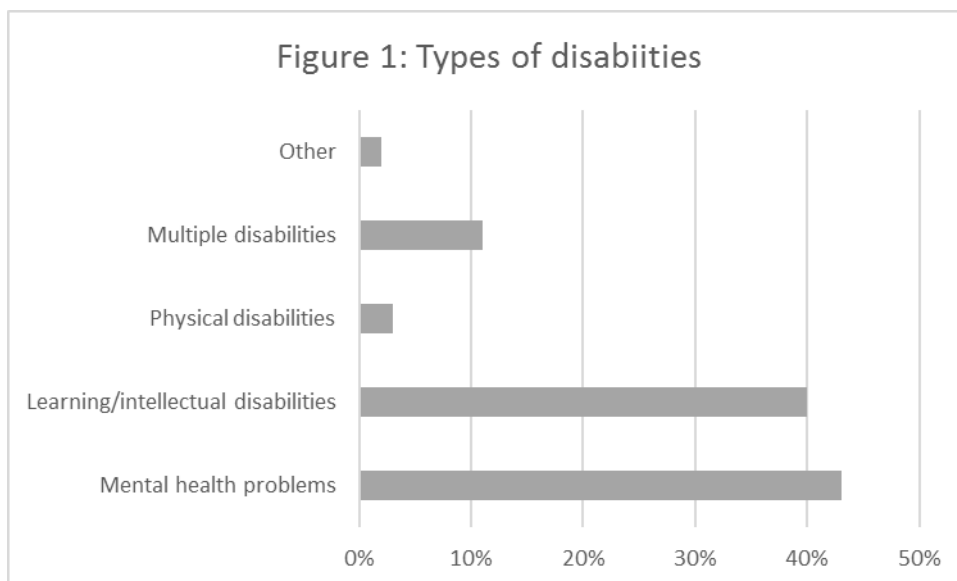
Langue	Nombre de répondants
Anglais	50
Bulgare	19
Français	9
Allemand	6
Grec	3
Macédonien	1
Total	88

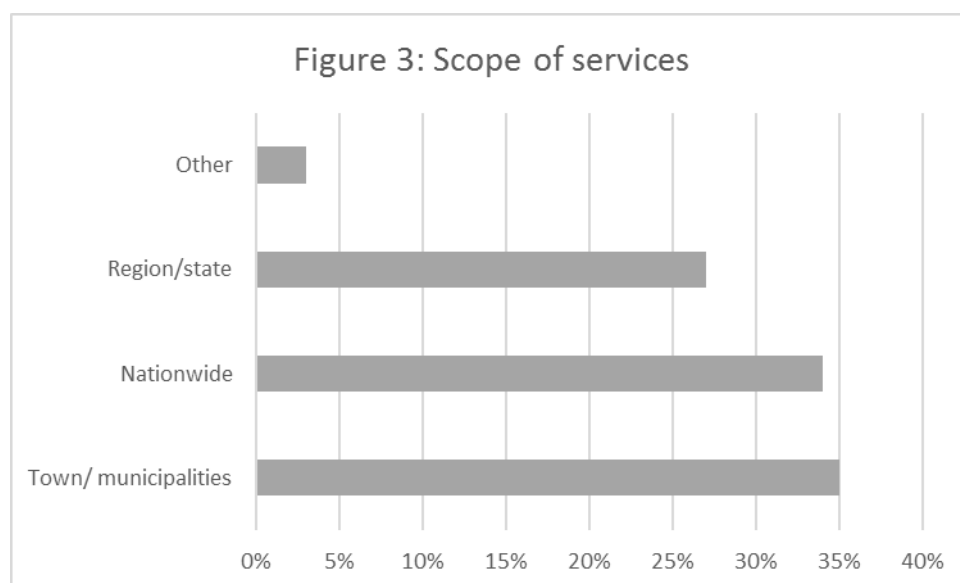
Soixante-quatorze pour cent des répondants à l'enquête de 2017 n'ont pas participé à l'enquête de 2015. Seuls 6 % des répondants se souvenaient avoir rempli le questionnaire de 2015 et 20 % ne se souvenaient pas avoir participé à l'enquête de 2015. Cela signifie que la majorité des répondants n'ont pas participé aux enquêtes précédentes, ce qui peut donc être interprété comme un nouvel échantillon de réponses.

### Profil des répondants

La majorité des prestataires n'avaient pas de but lucratif et travaillaient principalement dans le domaine des problèmes de santé mentale et des troubles d'apprentissage ou intellectuels. Ils fournissent soit des services sociaux et de soins, soit des services aux adultes. 7 % des répondants fournissent des services aux enfants. Aucun répondant ne fournissait de services spécifiquement destinés aux personnes âgées, bien que ces dernières aient probablement été incluses dans les descriptions des « services sociaux et de soins » et des « services aux adultes ». Les organisations à but non lucratif étaient principalement des organisations à but non lucratif.

L'étendue de la prestation des services était répartie entre l'ensemble du pays, la région/État et la ville/municipalités.





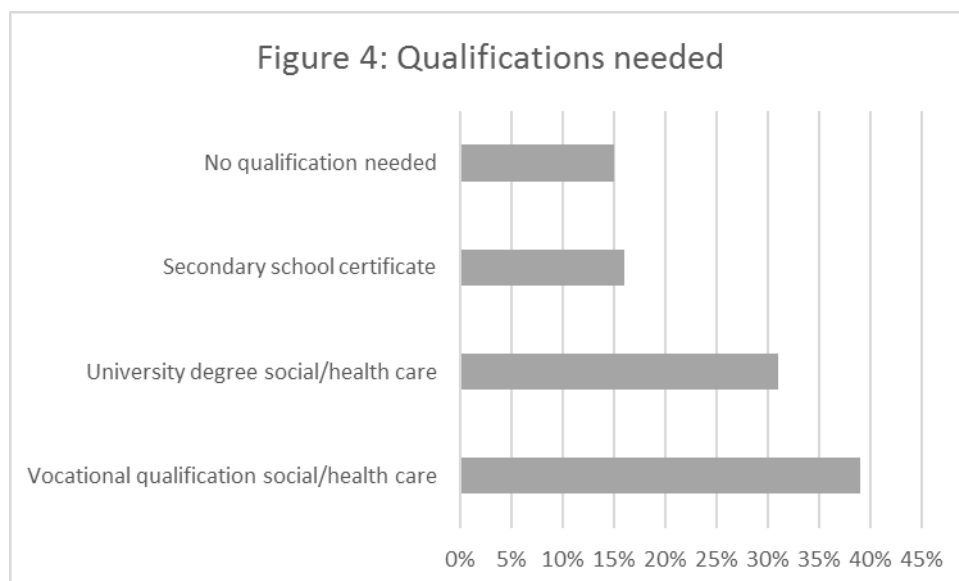
### Pénuries de personnel

67 % des prestataires interrogés et 35 % des organisations faïtières emploient 100 travailleurs ou moins. En revanche, 65 % des organisations faïtières emploient entre 1 000 et 100 000 travailleurs et sont donc des employeurs beaucoup plus importants. L'enquête de 2017 a révélé que les pénuries de personnel demeurent un problème majeur pour le secteur. Plus de 60 % des prestataires interrogés et plus de 75 % des organisations faïtières estimaient que les pénuries de personnel étaient fréquentes ou très fréquentes. Cela a des implications à la fois pour les prestataires et les organisations faïtières, mais surtout pour la majorité des prestataires qui ont une main-d'œuvre relativement petite de 100 travailleurs ou moins. Les pénuries de personnel sont susceptibles d'avoir un impact sur les services fournis. Les pénuries étaient perçues comme étant principalement dues aux bas salaires et à une proportion croissante de travailleurs âgés qui atteignaient la retraite.

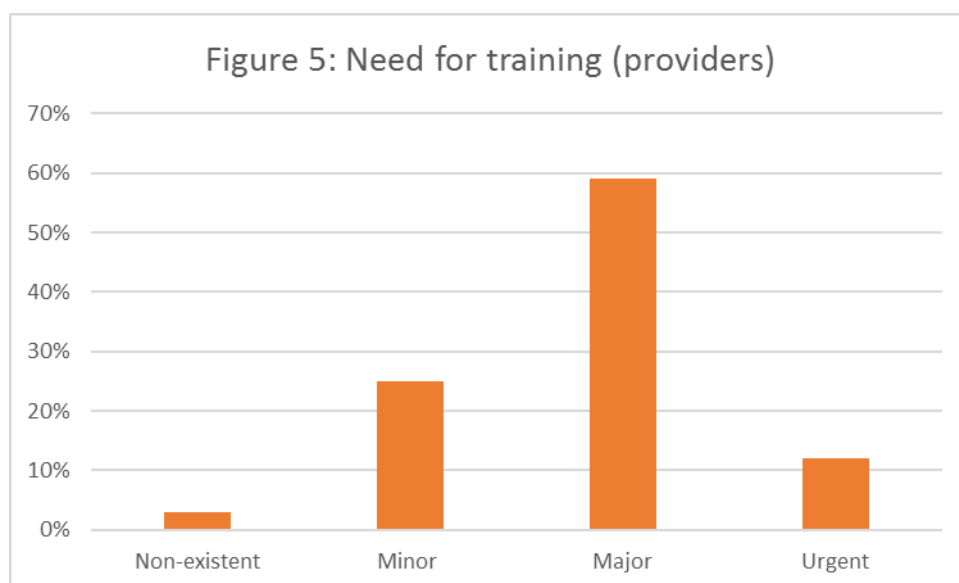
45 % des prestataires et 55 % des organisations faïtières pensaient qu'il n'y aurait pas de changement dans le nombre total d'employés. 39 % des prestataires et 30 % des organisations faïtières pensaient qu'il y aurait une croissance de 25 %. Un nombre relativement faible de répondants estimait qu'il pourrait y avoir une croissance de 75 %, si bien que les tendances globales montrent que la main-d'œuvre est perçue comme n'augmentant pas ou augmentant un peu. Cela contraste avec les tendances générales du secteur en Europe, qui ont montré que l'emploi dans le secteur de l'aide sociale continue de croître.

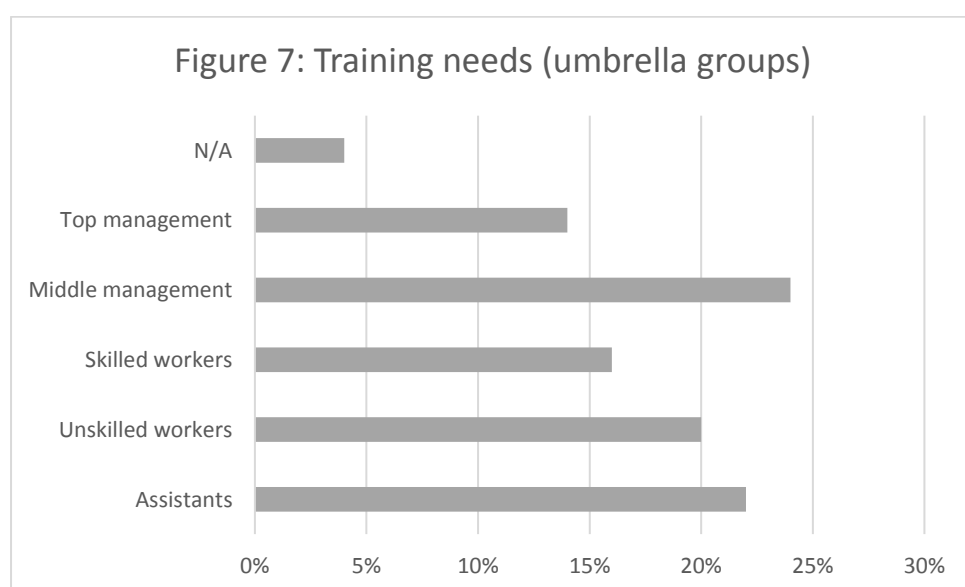
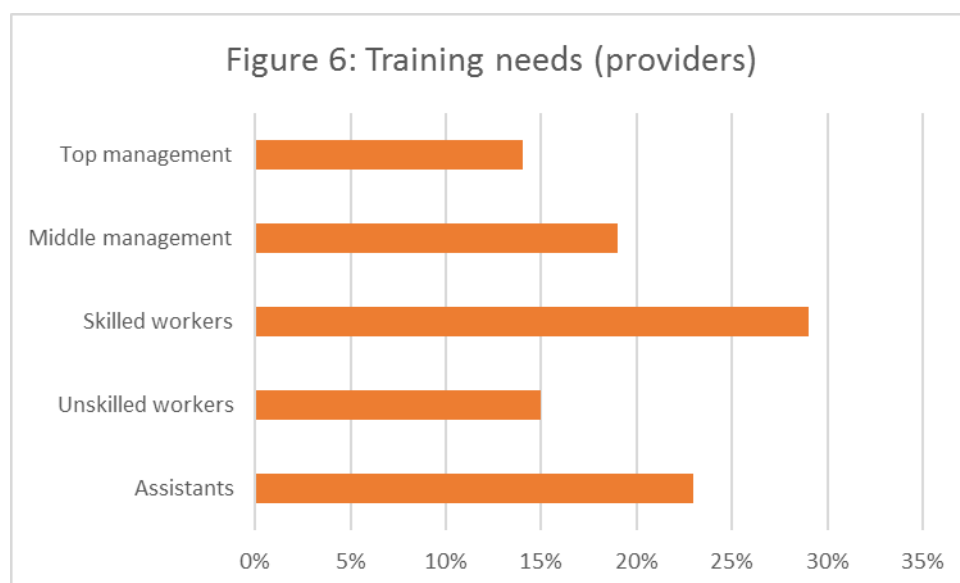
### Qualifications

Les réponses à une question portant sur les qualifications requises pour travailler dans le secteur de l'aide sociale peuvent donner à penser que le niveau de qualification nécessaire pour travailler dans ce secteur peut être en augmentation. Plus de 70 % des répondants ont indiqué qu'une qualification professionnelle ou un diplôme universitaire en soins sociaux/de santé étaient nécessaires pour travailler dans le secteur. Cela contraste avec les 15 % ne nécessitant pas de qualification. Quelques répondants ont mentionné les qualifications élevées comme étant la raison pour laquelle les jeunes ne recherchaient pas d'emploi dans le secteur social, mais le faible statut du travail dans le secteur est souvent perçu comme étant dû à un manque de formation professionnelle.



Bien que le niveau de qualification requis pour entrer dans le secteur semble augmenter, on estimait généralement que la main-d'œuvre a besoin de formation. 71 % des prestataires et 75 % des organisations faïtières estimaient qu'il existe un besoin urgent ou important de formation. Les réponses concernant quels groupes de main-d'œuvre avaient besoin de formation montraient certaines différences entre les prestataires et les organisations faïtières, bien que les deux types de répondants estimaient que tous les groupes de main-d'œuvre avaient besoin d'une certaine formation. Les prestataires estimaient que les travailleurs qualifiés étaient le groupe qui avait le plus besoin de formation, tandis que les organisations faïtières considéraient les travailleurs non qualifiés comme ceux qui avaient le plus besoin de formation. Il est important de reconnaître que l'on estimait que tous les groupes de main-d'œuvre avaient besoin d'une certaine formation, des travailleurs non qualifiés aux cadres supérieurs. Ce résultat reflète les constatations des deux enquêtes précédentes de l'EASPD.





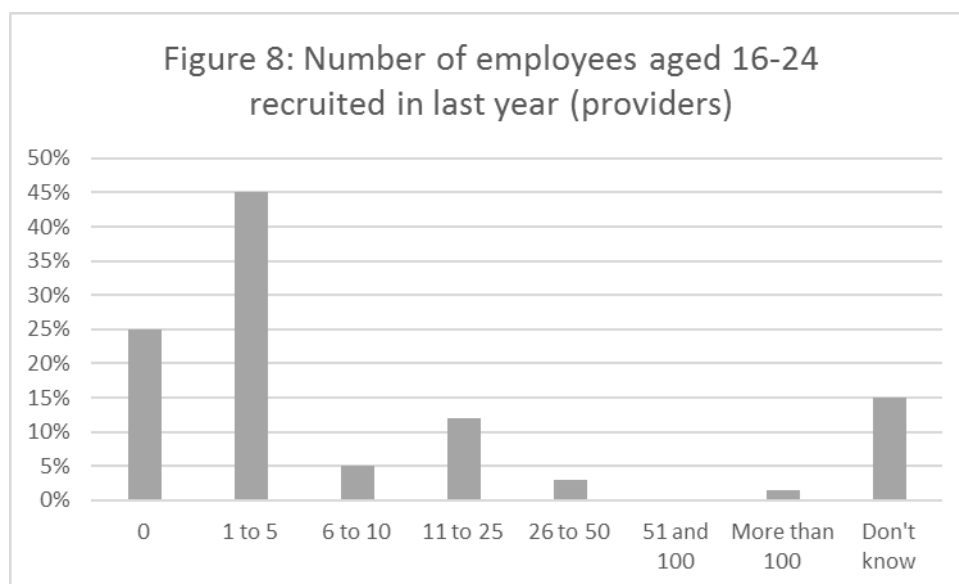
### Jeunes

76,5 % des prestataires interrogés estimaient que le recrutement des jeunes était difficile (48,5 %) ou très difficile (28 %) et 85 % des organisations faîtières interrogées pensaient que le recrutement était difficile (55 %) ou très difficile (30 %). Bien que l'écrasante majorité des prestataires aient estimé que le recrutement était difficile ou très difficile, seuls 10 % des prestataires de services interrogés disposaient d'un programme spécial de recrutement de jeunes. 90 % des répondants n'en avaient pas. Aucune organisation faîtière interrogée ne disposait d'un programme spécial de recrutement de jeunes, même si la majorité des répondants estimaient qu'il était difficile de recruter.

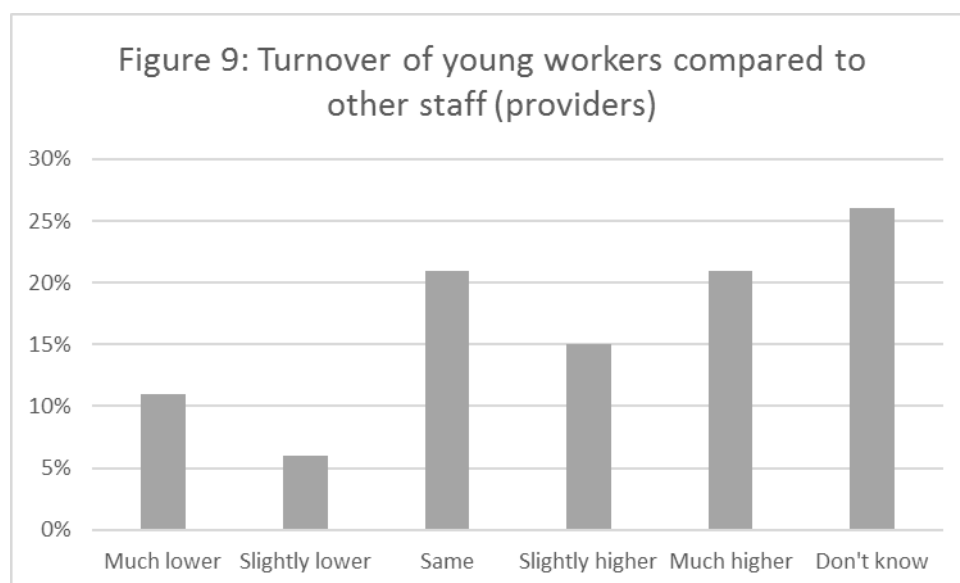
Les programmes spéciaux destinés aux jeunes que les prestataires ont mis en place étaient principalement axés sur le recrutement de jeunes universitaires, qui auraient pu participer à des programmes de stages ou de bénévolat. Certains prestataires avaient développé des liens

avec les universités. D'autres avaient recruté dans le cadre du programme Garantie pour la jeunesse. De nombreux prestataires encouragent les stages d'étudiants et les utilisent souvent pour recruter des jeunes. D'autres prestataires offraient une formation initiale ciblée, un échange d'expériences et une supervision mensuelle, soutenant ainsi les jeunes travailleurs dans leur entrée dans l'organisation. Deux répondants ont indiqué qu'ils utilisaient la formation professionnelle dans le domaine de la santé et des services sociaux, en offrant une formation d'appui et de motivation et en créant des emplois dans le secteur de la santé et des services sociaux. Toutes ces initiatives étaient jugées fructueuses, bien que l'accent mis sur la formation individuelle et la motivation pour débiter une carrière était décrit comme n'ayant que peu de succès. Cela donne à penser que les partenariats avec les universités et l'offre de stages pour les jeunes sont les initiatives les plus fructueuses.

45 % des prestataires interrogés et 15 % des organisations faitières avaient pu recruter entre 1 et 5 jeunes travailleurs au cours de l'année écoulée, bien que 25 % des prestataires et 20 % des organisations faitières n'avaient pu recruter aucun jeune. Si l'on compare ces résultats à ceux de l'enquête 2015/2016, qui a montré que 50 % des prestataires avaient employé 1 à 5 jeunes au cours de l'année précédente et que 20 % des organisations de prestataires n'avaient recruté aucun jeune, on constate qu'il n'y a pas eu d'amélioration.



La rotation des jeunes par rapport aux autres membres du personnel était à peu près la même pour 21 % des prestataires, mais légèrement plus élevée et beaucoup plus élevée pour 36 % des prestataires. Pour 17 % des prestataires, elle était légèrement inférieure ou beaucoup plus faible. Les réponses des organisations faitières étaient plus diversifiées, avec 30 % ayant une rotation beaucoup plus faible et 15 % une rotation beaucoup plus élevée.

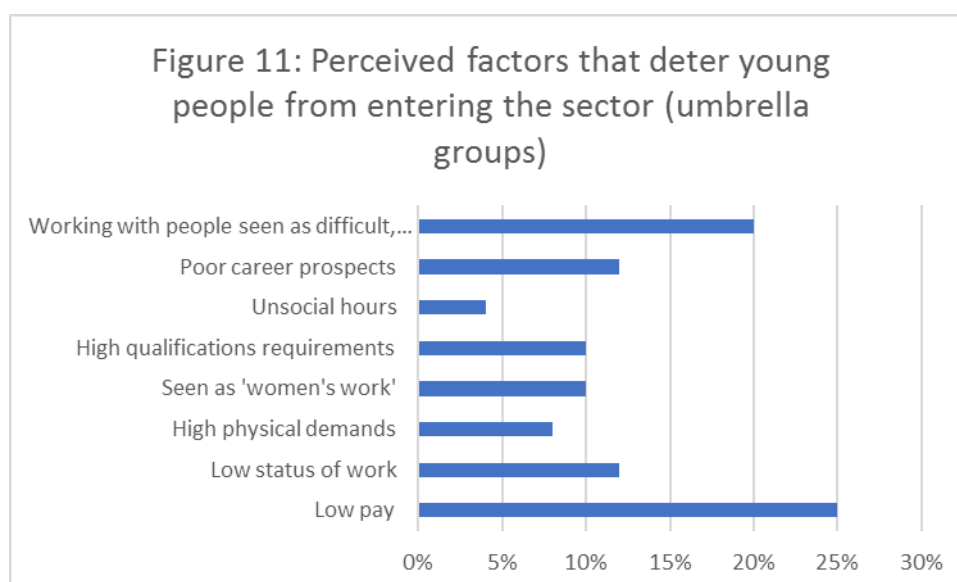
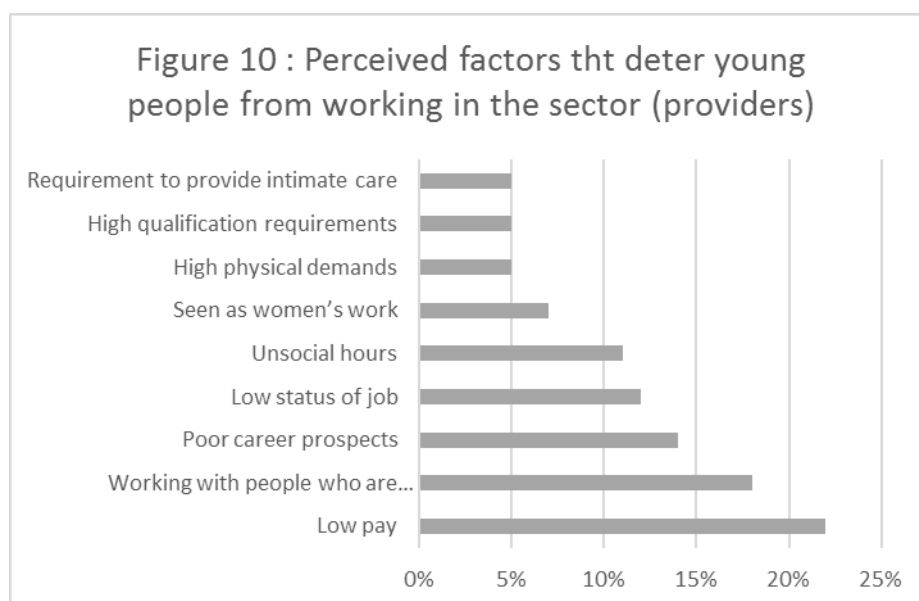


Bien que ces réponses sur le recrutement et la rotation aient montré les difficultés de recrutement et de rétention des jeunes, certaines des réponses les plus révélatrices étaient peut-être que 15 % des prestataires interrogés ne savaient pas si l'organisation avait été en mesure d'employer des jeunes et que 26 % des prestataires interrogés ne savaient pas si la rotation des jeunes était supérieure ou inférieure par rapport au reste du personnel. En ce qui concerne les organisations faitières, des proportions plus élevées de répondants ne savaient pas (45 %) si les organisations avaient pu recruter des jeunes et 50 % ne savaient pas si la rotation des jeunes travailleurs était plus élevée que la rotation globale du personnel. Parallèlement au faible taux d'incidence des programmes de recrutement spéciaux pour les jeunes, il semble y avoir un manque d'informations sur les jeunes collectées au sein des organisations, ce qui se traduit par un faible niveau de sensibilisation à la manière d'aborder le recrutement et la rétention des jeunes entrant dans le secteur parmi les prestataires et les organisations faitières.

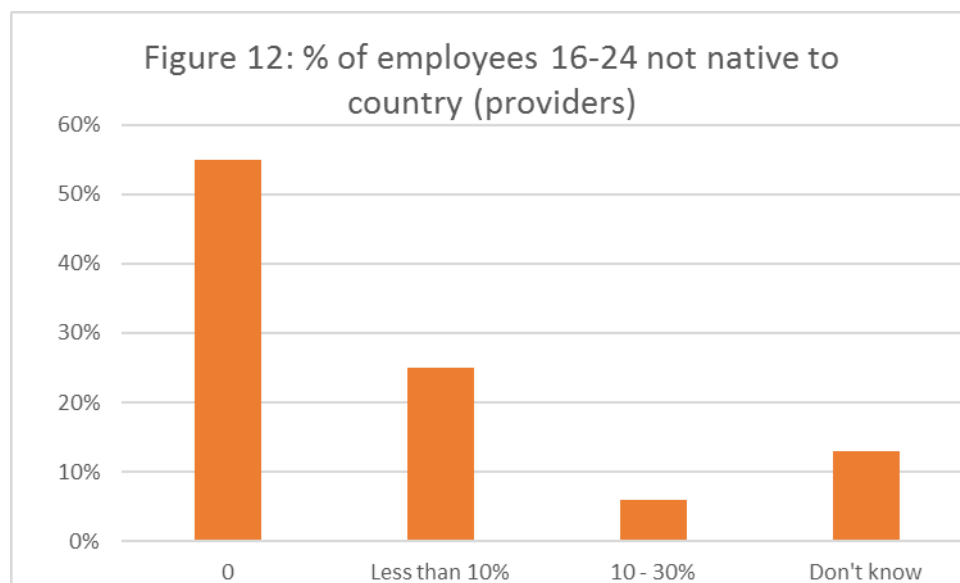
Une analyse des réponses des prestataires sur les raisons pour lesquelles les jeunes étaient dissuadés de travailler dans les services sociaux a montré que, bien que les faibles salaires (22 %) et le faible statut (12 %) constituaient plus d'un tiers des réponses, un autre facteur important est que les services sociaux impliquent de travailler avec des personnes difficiles et agressives (18 %). En ce qui concerne les réponses des organisations faitières, 26 % ont mentionné les bas salaires et 12 % ont mentionné le faible statut, ce qui représente à nouveau plus d'un tiers des réponses. 20 % ont mentionné les problèmes de travail avec des personnes qui sont difficiles et agressives comme raison pour laquelle les jeunes ne veulent pas travailler dans le secteur. Ces réponses sont très semblables. Si l'on ajoute à cela la perception du travail social comme « travail de femmes », les exigences physiques élevées et la nécessité de fournir des soins intimes, cela suggère qu'une compréhension plus large de la nature du travail social est nécessaire avant qu'un plus grand nombre de jeunes ne soient prêts à rejoindre le secteur.

Les programmes spéciaux dont les 10 % des prestataires ont fait état concernaient principalement le travail avec les jeunes au cours de leurs études ou de leur formation, afin de les exposer davantage au travail dans le secteur. Cette stratégie devrait faire l'objet d'une publicité plus large, afin qu'il existe des liens entre le recrutement des jeunes et la création de relations de travail avec les universités/établissements d'enseignement et l'offre de stages.



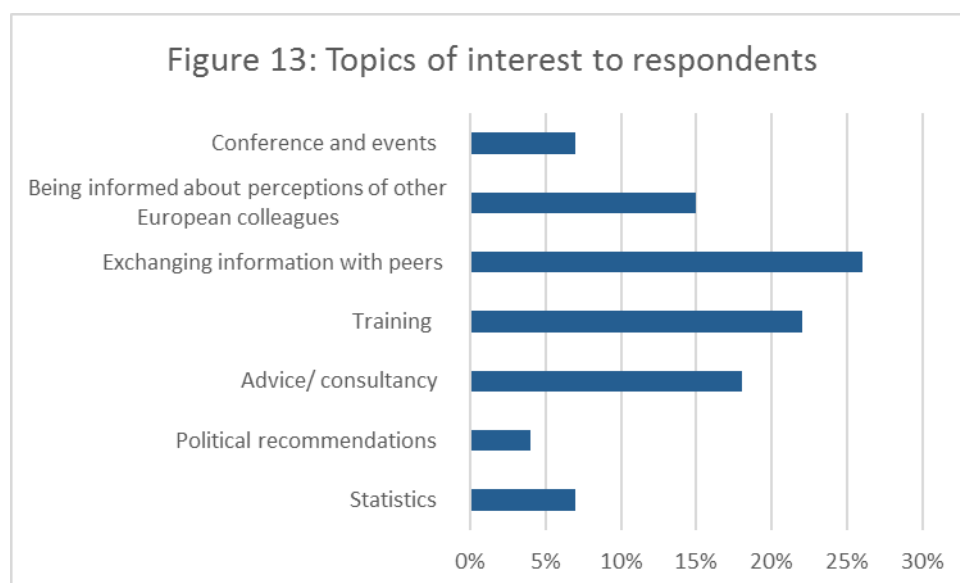


Parmi la main d'œuvre, 55 % des prestataires n'avaient pas de jeunes employés qui n'étaient pas originaires du pays, ce qui montre que la proportion de jeunes travaillant dans le secteur qui sont des migrants ou issus de communautés ethniques minoritaires est relativement faible. 35 % des organisations faïtières n'employaient pas de jeunes non originaires du pays. 45 % des organisations faïtières ignoraient si leurs membres employaient des jeunes qui n'étaient pas originaires du pays. Ces proportions élevées de jeunes autochtones pourraient être dues au fait qu'une forte proportion de jeunes migrants ne sont pas encore scolarisés dans l'enseignement supérieur ou que les jeunes issus de communautés ethniques minoritaires ne sont pas ciblés par les campagnes de recrutement. Toutefois, environ 50 % des prestataires et des organisations faïtières estimaient que la mobilité de la main-d'œuvre des services sociaux augmentait. Cela suggère que les prestataires et les organisations faïtières doivent développer des campagnes de recrutement ciblant plus spécifiquement les jeunes migrants et les jeunes issus de communautés ethniques minoritaires, s'ils veulent recruter une main-d'œuvre de plus en plus internationalisée.



### Avenir

Tous les répondants souhaitent être informés des résultats de la recherche et de l'Observatoire européen du secteur social. 26 % étaient intéressés à échanger des informations avec leurs pairs et 18 % étaient intéressés à obtenir des conseils.



### Conclusion

Cette troisième enquête, qui étudie comment les organisations faïtières et les prestataires à but non lucratif perçoivent les tendances au sein de leur main-d'œuvre, montre que plusieurs tendances se dégagent de toutes les enquêtes depuis 2014.

- Bon nombre des répondants de 2017 ne croyaient pas qu'il y aurait un accroissement de leur effectif. Dans les enquêtes précédentes de l'OERH, on estimait que les problèmes de

financement, les politiques d'austérité et les bas salaires compliquaient l'expansion de la main-d'œuvre.

- Le besoin de formation demeure un enjeu majeur dans le secteur pour tous les groupes de main-d'œuvre. Les trois enquêtes reflètent ce besoin.
- L'enquête de 2017 montre qu'il existe encore relativement peu de programmes de recrutement ciblant spécifiquement les jeunes. Bien que plus de 75 % des répondants de 2017 n'aient pas participé aux enquêtes précédentes, cela montre que le niveau de sensibilisation à la nécessité de programmes de recrutement des jeunes est encore relativement faible. Si l'on ajoute à cela un faible niveau d'information sur le recrutement et la rétention des jeunes dans toutes les organisations, cela suggère qu'il faut accorder beaucoup plus d'attention au niveau national, régional, municipal et des organisations au recrutement des jeunes pour la future main-d'œuvre sociale.
- Les programmes de recrutement fructueux montrent que le recrutement des jeunes se fait le plus efficacement grâce aux stages et à l'expérience professionnelle qui peuvent être organisés en s'appuyant sur de bons partenariats avec les universités et autres établissements d'enseignement.
- Les raisons expliquant les problèmes de recrutement des jeunes sont un faible salaire et un statut inférieur comme les années précédentes, mais la perception du travail social comme un travail avec des personnes agressives et difficiles semble plus forte, ce qui montre que les attitudes de base à l'égard du travail social ne changent pas.
- Les organisations faitières et les prestataires ont montré que bon nombre de leurs organisations n'avaient pas recruté de jeunes issus des communautés migrantes et ethniques minoritaires, bien que la mobilité des travailleurs sociaux semblait augmenter.

## Recommandations

### Commission européenne

1. Recueillir systématiquement des données sur la taille et les caractéristiques de la main-d'œuvre jeune dans le secteur social, par pays ;
2. Intégrer les besoins en main-d'œuvre du secteur de l'aide sociale dans le cadre du Semestre européen ;
3. Envisager de recourir aux initiatives Emploi des jeunes/Garantie pour la jeunesse aux niveaux européen et national pour associer le secteur de l'aide sociale à la création d'emplois ;
4. Envisager d'allouer une partie des fonds de l'initiative Emploi des jeunes au secteur social par le biais de programmes nationaux ;
5. Œuvrer à la création d'un solide programme européen de formation professionnelle qui constituerait une exigence minimale nationale pour le secteur social dans toute l'Europe ;

Décideurs politiques au niveau national

6. Reconnaître et valoriser le travail social et sa contribution au bien-être social et à l'inclusion sociale ;
7. Promouvoir la valeur du travail social et en tenir compte dans les politiques sociales et l'allocation des ressources financières de soutien ;
8. Promouvoir et encourager les établissements d'enseignement et de formation à développer des programmes de formation pour les jeunes dans le secteur social ;
9. Créer et parrainer des programmes qui encouragent les jeunes à rejoindre le secteur social, par exemple des apprentissages ou des stages ;
10. Reconnaître l'importance des conditions de rémunération et de travail dans le secteur de l'aide sociale, qui fait partie d'une société qui reconnaît qu'il faut trouver des ressources pour payer des soins de haute qualité et qui respecte la contribution que les travailleurs sociaux apportent à la société.

EASPD

11. Encourager les membres de l'EASPD, les autres prestataires de services et les autorités publiques à collecter des données plus systématiques sur la taille et les qualifications de la jeune main-d'œuvre sociale ;
12. Encourager les membres de l'EASPD et les autres prestataires de services à s'appuyer sur les liens existants avec les universités et autres établissements de formation pour élaborer des stratégies de recrutement de jeunes travailleurs sociaux ;
13. Travailler avec les membres de l'EASPD et d'autres parties prenantes pour rehausser le profil du caractère multidimensionnel du travail social afin de sensibiliser le public à ce qu'implique le fait d'être un travailleur social et à la valeur de ce travail ;
14. Faire pression sur les gouvernements nationaux pour qu'ils reconnaissent l'importance des conditions de rémunération et de travail dans le secteur social, qui fait partie d'une société qui reconnaît qu'il faut trouver des ressources pour payer des soins de haute qualité et qui respecte la contribution que les travailleurs sociaux apportent à la société ;
15. Faire pression pour obtenir un solide programme européen de formation professionnelle qui constituerait une exigence minimale nationale pour le secteur social dans toute l'Europe.

Jane Lethbridge  
Décembre 2017