



## Rapport de gestion – enquête auprès des employés

Le point de départ de la présente analyse est l'enquête mandatée par SAVOIRSOCIAL sur la demande de personnel qualifié et de formation dans le domaine social (IWSB 2016). Elle traite le sujet du point de vue de l'employeur et fait état d'une situation difficile de la main-d'œuvre qualifiée dans différentes professions du domaine social. Pour combattre cette tendance et pouvoir couvrir la demande de personnel sur le long terme, il est nécessaire d'avoir des informations sur le parcours de formation et le parcours professionnel de la population active dans le domaine social. C'est pourquoi SAVOIRSOCIAL a chargé l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP) de réaliser une étude en trois parties sur les carrières. Les trois volets de l'étude analysent en premier lieu la situation professionnelle des apprenants et des étudiants ES, puis, dans un second temps, celle des salariés et, pour finir, la situation des personnes qui ont quitté le domaine social.

Le présent rapport porte sur les résultats du deuxième volet de l'étude. Celui-ci repose sur une enquête en ligne réalisée entre mars et juin 2017 auprès de personnes qui travaillent dans le domaine social. Le groupe cible est constitué de spécialistes formés et d'employés sans qualification formelle issus des domaines d'activité Assistance aux enfants et aux adolescents, Encadrement de personnes âgées, Accompagnement de personnes en situation de handicap et du domaine de l'aide sociale légale. L'objectif de l'étude est d'une part de déterminer la situation et la motivation actuelles des salariés, les principales étapes de leur formation et de leur carrière et leurs projets professionnels, et d'autre part d'analyser l'existence éventuelle de différences entre les domaines d'activité, les régions ou leurs qualifications (main-d'œuvre qualifiée ou personnes en reconversion<sup>1</sup>).

Pour servir de base au tirage de l'échantillon, on a eu recours à la base de données d'adresses créée dans le cadre de l'étude sur la main-d'œuvre qualifiée (IWSB 2016), portant sur quelque 7000 entreprises qui relèvent des champs de travail du domaine social susmentionnés. Pour l'enquête de 2017, la base de données en question a été complétée par 500 adresses de services sociaux communaux sélectionnés de manière aléatoire. À partir de la base de données mise à jour, on a fini par déterminer 5394 adresses d'entreprise valables.

Contrairement à l'étude sur la main-d'œuvre qualifiée 2016, qui repose sur une enquête auprès des entreprises, il s'agit ici d'une enquête de personnel. Le tirage de l'échantillon de l'enquête repose sur le procédé suivant: dans un premier temps, les personnes de contact des entreprises ont été avisées par e-mail et priées de faire suivre à leurs collaborateurs un lien vers le questionnaire en ligne. En tout, 3590 personnes issues de 1242 entreprises ont participé à l'enquête, ce qui correspond à un taux de participation au sein de l'entreprise de 23%.

---

<sup>1</sup> Par «personnes en reconversion», on entend les personnes qui ne peuvent pas attester d'une formation formelle adéquate ou similaire pour le poste à pourvoir.



Du fait de sa conception, certains résultats de l'étude sur la main-d'œuvre qualifiée ne sont pas directement comparables avec ceux de la présente étude. Ainsi, par exemple, le niveau de formation des personnels qualifiés qui ont participé au 2<sup>e</sup> volet de l'étude montre une distribution toute autre que celle qui a été extrapolée dans l'étude sur le personnel qualifié, avec les indications de l'entreprise. Près des deux tiers des personnes sondées ont un diplôme du degré tertiaire. Cela se reflète très nettement dans les réponses obtenues à quelques questions. Mais en ce qui concerne d'autres questions, les résultats peuvent tout à fait être généralisés.

L'étude était articulée autour de toute une série de questions spécifiques. Nous les avons compilées et avons résumé les principales réponses comme suit.

**Quels sont les diplômes et les caractéristiques professionnelles des travailleurs qualifiés et des personnes en reconversion? Quelle est l'expérience professionnelle moyenne dans le domaine social et la durée moyenne d'exercice du poste en question?**

Le diplôme le plus élevé – soit dans le domaine social, soit ailleurs – est, pour près des deux tiers des personnes interrogées, un diplôme du degré tertiaire. Environ 30% ont «seulement» un diplôme du degré secondaire II. Les 4% restants ne peuvent pas attester d'une formation post-obligatoire.

Parmi toutes les personnes interrogées, un cinquième n'a pas (encore) achevé sa formation professionnelle initiale dans le domaine social. Les personnes issues d'autres horizons professionnels viennent, pour la plupart, des secteurs de la formation, de la santé, de l'économie et de l'administration.

Les personnes interrogées sont réparties inégalement dans les différents domaines de travail: près de la moitié des personnes travaillent dans le domaine social de l'assistance aux enfants et aux adolescents, 38% dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap, 12% dans l'encadrement de personnes âgées et 5% dans l'aide sociale légale. Les assistants/tes socio-éducatifs/ves CFC (22%) et les éducateurs sociaux ES/éducatrices sociales ES (17%) comptent parmi les professions les plus souvent exercées.

Les personnes interrogées disposent en moyenne de plus de 17 ans d'expérience professionnelle, dont onze ans dans le domaine social. La durée moyenne d'exercice de l'emploi qu'elles occupent actuellement est de six ans. Parmi les salariés ayant de l'expérience, 72% étaient déjà employés dans le domaine social avant leur poste actuel. Pour un quart des personnes interrogées, le poste qu'elles occupent actuellement est le premier après la formation professionnelle.



## **À quel point est-on satisfait de la situation professionnelle actuelle?**

La majorité des personnes interrogées, à savoir les deux tiers, sont en général satisfaites, ou le sont tout à fait, de leur emploi actuel. Cela dit, environ un quart des personnes interrogées ressentent un stress psychique et physique au poste qu'elles occupent actuellement. Ce surmenage est plus important chez les personnes qui considèrent que leur service fonctionne en sous-effectif et qui travaillent dans l'accompagnement des personnes âgées ou à un poste de responsabilité. En outre, les travailleurs qualifiés se sentent plus stressés que les personnes en reconversion. Les personnes interrogées qui exercent des postes du tertiaire ressentent aussi plus de stress que les «assistants socio-éducatifs CFC» ou «assistant-e-s en soins et santé communautaire AFP». Environ 85% des répondants se sentent (plutôt) bien préparés par leur formation à leur poste actuel. Chez les répondants de l'aide sociale légale, des régions linguistiques latines et des personnes en reconversion, la formation est très souvent jugée insuffisante. La collaboration professionnelle au poste actuel est jugée bonne: 85% sont en général satisfaits de la collaboration en équipe et avec les supérieurs hiérarchiques.

Même si la plupart des personnes interrogées sont (très) satisfaites de leur emploi actuel, il faut tenir compte du fait qu'un quart d'entre elles ressentent un stress psychique et physique sur leur lieu de travail actuel, dans les entreprises, au niveau de la formation professionnelle ainsi que du développement et de l'actualisation des professions sociales.

## **Quel rôle jouent les caractéristiques de l'entreprise dans la satisfaction?**

Le degré de satisfaction de son poste actuel dépend exclusivement des caractéristiques de l'entreprise. Les caractéristiques individuelles ne jouent pas un rôle significatif. Le niveau de satisfaction est supérieur chez les personnes qui travaillent

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



Le rapport entre les caractéristiques de l'entreprise et la satisfaction dans l'emploi actuel montre l'importance du rôle que jouent précisément les entreprises, leur philosophie et leur politique de personnel, ainsi que les conditions de travail y afférentes en matière de fidélisation du personnel.

## **Quels objectifs de carrière et de formation ont été formulés pour les cinq prochaines années?**

La grande majorité des personnes interrogées, à savoir 80% environ, souhaitent continuer de travailler dans le domaine social dans cinq ans. 73% dans la même profession sociale et 6% dans une autre. Près de 10% aimeraient changer de branche et exercer un métier hors du domaine social. 10% veulent quitter la vie active, essentiellement parce qu'elles veulent se ménager une pause familiale ou qu'elles partent à la retraite. Les personnes désirant changer de profession au sein du domaine social envisagent de devenir assistant/e social/e, éducateur/trice social/e ou d'occuper un poste de cadre. Les personnes désirant changer de branche sont intéressées principalement par les secteurs de la santé ou de la formation, qui sont apparentés au domaine social.

## **Quels sont les motifs invoqués pour continuer de travailler dans le social? Quels sont les motifs invoqués pour changer de profession?**

Les avantages que voient les répondants dans les professions sociales tiennent surtout aux aspects altruistes et sociaux; pour eux, le caractère social et stimulant des activités qu'ils exercent dans leur métier actuel et le dévouement sont des raisons de ne pas changer. Le salaire, les opportunités de carrière et la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée ne sont guère perçus comme des atouts de la profession.

Les raisons qu'ils invoquent pour changer de profession à l'intérieur ou à l'extérieur du domaine social sont surtout des motivations liées aux activités exercées, comme la diversité du travail ou l'intérêt des tâches. Par ailleurs, les employés occupant des postes d'assistants socio-éducatifs CFC ou d'assistants en soins et santé communautaire AFP considèrent le salaire comme une incitation à changer de profession.

La conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée a un impact sur la satisfaction des employés quant à leur emploi actuel et les incite à rester fidèles à la profession sociale exercée et au domaine social. En même temps, cette question a tendance à être perçue plutôt comme un inconvénient des professions sociales. Au regard des personnes qui planifient une pause familiale et envisagent par conséquent de quitter leur profession et/ou le domaine social, des mesures permettant d'améliorer l'équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle peuvent s'avérer bénéfiques pour une réinsertion professionnelle rapide.



## **Quels facteurs favorisent les projets de maintien dans la profession des travailleurs qualifiés et des personnes en reconversion?**

Les intentions d'exercer toujours le même métier dans les cinq prochaines années dépendent fortement de la satisfaction qu'on éprouve à ce poste: plus elle est forte, plus il y a de chances qu'on persévère dans la profession. La satisfaction est étroitement liée aux conditions de travail. En outre, cette intention de conserver son poste dépend de l'âge, et elle est plus importante chez les personnes de 41 à 55 ans. Les personnes interrogées ayant un ou plusieurs enfant(s) sont plus enclines que celles qui n'en ont pas à garder leur profession actuelle.

## **Dans quelle mesure les employeurs soutiennent-ils les formations continues? Quelle connaissance les travailleurs qualifiés ont-ils de l'offre de formation continue? De quoi dépendent ces connaissances? À quelles sources d'information a-t-on recours?**

Les employeurs sont nombreux à soutenir les formations continues, mais les répondants en font un usage différencié: les femmes, les jeunes employés de 16 à 25 ans, les personnes occupant un poste d'assistant/e socioéducatif/ve CFC ou les aides en soins et accompagnement AFP, ou encore celles qui sont issues d'autres horizons professionnels, bénéficient d'une aide moins importante que les hommes, les personnes de plus de 25 ans, celles qui exercent des professions sociales du degré tertiaire ou la main-d'œuvre qualifiée. On constate aussi des résultats identiques dans d'autres branches où les cadres (dirigeants) bien qualifiés profitent également plus que la moyenne de la participation financière de l'employeur aux offres de formation continue. Dans le domaine social qui présente en général une proportion importante d'employés non qualifiés pour leurs activités professionnelles (voir entre autres l'étude sur la main-d'œuvre qualifiée), ces résultats sont d'une portée particulière. Il est donc nécessaire de continuer à soutenir les mesures de sensibilisation des employeurs, par exemple pour encourager les adultes à avoir une qualification professionnelle.

La plupart des personnes interrogées se considèrent bien informées sur les possibilités de formation continue et les perspectives de carrière. Un petit quart seulement se considère mal informé. Le niveau d'information concernant les opportunités de formation continue et les perspectives professionnelles est meilleur en Suisse alémanique, où l'employeur encourage un vaste programme de formation continue, pour les répondants et les cadres supérieurs plus âgés.

Les sources d'information «employeurs» et «prestataires de formation» sont les plus fréquemment utilisées et leurs informations sont considérées comme les plus utiles. Les sources des associations sont moins fréquemment utilisées et ne sont pas considérées comme utiles. Il vaudrait vraiment la peine de vérifier comment les informations des différents acteurs peuvent être affinées et mieux coordonnées, à l'usage des personnes qui s'intéressent à la profession.