

Rapport de synthèse
Évolution des besoins
en matière d'emplois,
de compétences et de
formation dans le secteur
des services sociaux

Projet FORTE

Avril 2024



FORTE

Social dialogue for skills, training and
working conditions in social services



Federation of European
SOCIAL EMPLOYERS



EUROPEAN PUBLIC SERVICE UNION



With financial support
from the European Union

1 Évolution des besoins en matière d'emplois, de compétences et de formation dans le secteur des services sociaux

La Commission européenne a désigné la période comprise entre mai 2023 et avril 2024 comme l'[Année européenne des compétences](#), plaçant les compétences et la formation au cœur de l'agenda politique de l'UE. Le projet FORTE, mené par la [FS-ESP](#) et les [Employeurs sociaux](#), partenaires sociaux européens dans le secteur des services sociaux, et soutenu par Nexem¹, contribue à ce débat crucial en évaluant les besoins en matière de compétences et de formation dans le secteur des services sociaux, liés à l'évolution des besoins des personnes accompagnées des services et aux nouveaux modèles d'accompagnement.

Ce document est un résumé des résultats du projet FORTE. Il présente des chiffres et des données du Centre européen de recherche en politique sociale, des résultats d'un séminaire de projet consacré au sujet et la synthèse du Cedefop de 2023 « Handling change with care – Skills for the EU care sector » (Gérer les changements avec attention – Compétences pour le secteur du care dans l'UE).

Ces dernières années, le secteur des services sociaux a connu une **transition des accompagnements résidentiels vers des accompagnements à domicile et communautaires**. Cela a été largement stimulé par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH), qui reconnaît le droit des personnes handicapées à vivre dans la communauté et à accéder à un large éventail de services d'accompagnement, ainsi qu'à un meilleur accès aux services sociaux et de santé traditionnels. La pandémie de Covid-19 a encore accéléré cette tendance, les milieux résidentiels ayant été particulièrement touchés. Ce changement de paradigme nécessite de nouveaux types de services et de nouvelles approches en matière de prestation d'accompagnement, notamment pour garantir une fourniture de services centrée sur la personne, promouvoir l'autonomie et permettre aux personnes handicapées de vivre de manière indépendante, entre autres. Cette nouvelle approche a également influencé les services sociaux

fournis à d'autres groupes vulnérables, notamment ceux destinés aux personnes âgées ayant besoin d'accompagnement ou aux enfants privés de soins parentaux adéquats.

Un autre changement majeur dans le secteur des services sociaux est le **rôle croissant de la technologie et des solutions numériques** dans la prestation de services et leur impact sur le travail et la charge de travail dans ces nouveaux modèles. La pandémie de Covid-19 a entraîné des changements supplémentaires dans l'organisation du travail au sein du secteur des services sociaux, par exemple en accélérant l'utilisation et le recours aux technologies numériques telles que les tablettes, les smartphones, la robotique et les logiciels en ligne, pour gérer et partager les données des utilisateurs et améliorer la communication.

L'évolution des modèles d'accompagnement et des besoins des utilisateurs doit aller avec une évolution des compétences et de la formation du personnel. Cependant, il existe un manque de connaissances concernant les compétences et la formation spécifiques nécessaires au personnel pour que celui-ci puisse fournir des services sociaux davantage centrés sur la personne et la communauté. De nombreux travailleurs ne sont pas formés pour intégrer des solutions numériques dans leur travail afin d'améliorer leur efficacité. À cet égard, un rapport d'Eurofound de 2023 montre qu'environ un cinquième des travailleurs sociaux n'utilisent jamais de dispositifs numériques au travail².

En outre, dans toute l'Europe, la pénurie de personnel est un problème pressant dans le secteur des services sociaux, les bas salaires et les conditions de travail souvent médiocres rendant difficile le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre nécessaire. Les compétences et la formation peuvent contribuer à améliorer l'attractivité du secteur lorsqu'elles sont liées au développement professionnel et à de nouveaux profils d'emploi.

2 Conclusions du rapport FORTE sur l'évolution des besoins en matière d'emplois, de compétences et de formation

Le 9 mai 2023, lors du lancement officiel de l'Année européenne des compétences, le consortium du projet FORTE a publié son rapport « *Evolving jobs, skills and training needs in the social services sector and the role of social partners in managing changes* » (*Évolution des besoins en matière d'emplois, de compétences et de formation dans le secteur des services sociaux et le rôle des partenaires sociaux dans la gestion des changements*). Le rapport, produit par le [Centre européen de recherche en politique sociale, examine les besoins en matière de compétences et de formation](#) des travailleurs sociaux dans le paysage changeant de l'accompagnement social. Il accorde également une attention particulière au rôle des partenaires sociaux et des négociations collectives dans la gestion de l'évolution des profils professionnels, des compétences et des besoins de formation, afin de garantir de meilleures conditions de travail.

Le rapport adopte une perspective multipartite en recueillant des données auprès de représentants des gestionnaires de services (employeurs) et du personnel des services sociaux (travailleurs) de huit États membres de l'UE. Les données ont été collectées par le biais d'entretiens avec des organisations représentant les employeurs et les syndicats nationaux du secteur. Dans une certaine mesure, le point de vue des personnes accompagnées est également couvert par les contributions des organisations européennes représentant les personnes handicapées, les enfants et les personnes âgées.

L'évolution vers de nouveaux modèles d'accompagnement social varie d'un pays à l'autre. Toutefois, le rapport révèle une **nette tendance à l'augmentation des services à domicile et communautaires**. À la lumière des nouveaux modèles de soins et de la numérisation croissante, le rapport souligne la nécessité pour le personnel des services sociaux de recevoir une formation pour tout un éventail de compétences, dont les compétences **gestion de projet, les compétences en communication et en culture numérique, les compétences interculturelles, les compétences en collaboration interprofessionnelle et les compétences spécifiques à un groupe**.

Selon les résultats, l'accompagnement à domicile présentent de nouveaux risques pour les travailleurs sociaux qui fournissent souvent ce type d'accompagnement seuls. À cet égard, les travailleurs ont besoin d'une formation sur la manière de gérer les comportements sociaux indésirables, ainsi que des approches fondées sur les droits de l'homme, d'une connaissance détaillée des comportements des personnes accompagnées et de leurs besoins en matière de soutien à la santé mentale.

En termes de numérisation, le rapport met en évidence diverses opportunités, telles que l'amélioration de la communication et la réduction de la charge administrative. Les disparités de compétences, la réduction des contacts en face à face et l'augmentation potentielle de la charge de travail figurent parmi les défis identifiés. Une formation à l'utilisation des nouveaux équipements, de la documentation numérique et des logiciels, mais aussi des tablettes et des smartphones et parfois de la robotique, est nécessaire. La mise en œuvre d'outils technologiques doit être abordée avec prudence dans le cadre d'une approche de gestion du changement, avec une formation et une prise en compte des besoins et des droits de toutes les personnes impliquées.

Dans l'ensemble, le rapport souligne la nécessité de donner la priorité au développement professionnel continu des travailleurs sociaux par le biais de **l'éducation et de la formation continues, et de mettre en œuvre des solutions technologiques de manière à améliorer les services. Les résultats confirment l'importance du dialogue social dans l'évaluation des besoins en matière de formation et de compétences des travailleurs soignants et de la mise en œuvre de solutions techniques**. Ce faisant, les services sociaux peuvent fournir des services de haute qualité aux utilisateurs tout en soutenant le développement professionnel et le bien-être des travailleurs soignants.

3 Principaux points à retenir du webinaire FORTE

Les principales conclusions du rapport ont été présentées lors d'un [webinaire le 25 avril 2023](#), qui a réuni des représentants de la DG emploi, du Cedefop, ainsi que des représentants des employeurs et des employés, pour discuter des attentes, des perspectives et des solutions en matière de compétences pour le secteur des services sociaux.

Un représentant de la Commission européenne a présenté la perspective européenne sur les compétences et a souligné les éléments clés de la stratégie de l'UE en matière de soins, les aspects liés à la main-d'œuvre et les attentes pour l'Année européenne des compétences 2023. Les représentants des employeurs et des travailleurs de [ActiZ](#) (NL), [Agenzija Sapport](#) (MT) and [CFDT](#) (FR) ont présenté leurs

bonnes pratiques au niveau national, en soulignant notamment la nécessité de renforcer les liens entre l'accompagnement formel et informel (par des proches aidants), de collaborer étroitement avec les établissements d'enseignement et d'investir dans la formation pour renforcer l'attractivité du secteur.

Enfin, un représentant du [Cedefop](#) a fourni des données tirées des prévisions de compétences pour 2023 sur les tendances de l'emploi et les besoins en matière de compétences dans le secteur des accompagnements de longue durée (Long Term Care). Aperçu de la synthèse du Cedefop « Handling change with care – skills for the EU care sector » (Gérer les changements avec attention – Compétences pour le secteur des accompagnements dans l'UE)

4 Aperçu de la synthèse du Cedefop « Handling change with care – skills for the EU care sector » (Gérer les changements avec attention – Compétences pour le secteur des accompagnements dans l'UE)

L'analyse menée par le Cedefop sur les offres d'emploi en ligne dans le secteur des accompagnements révèle une croissance significative des offres d'emploi disponibles, associée à une pénurie de main-d'œuvre. Les métiers les plus représentés dans les annonces sont les accompagnants éducatif et sociaux, les soignants et les assistants sociaux. Le Cedefop souligne également l'augmentation des offres d'emploi concernant le personnel des TIC et les postes de direction, d'administration et de bureau.

Le Cedefop prévoit qu'en 2035, près d'un accompagnant sur quatre sera titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur, en raison de l'amélioration continue des exigences en matière de compétences et du remplacement des accompagnants plus âgés par d'autres plus jeunes et plus qualifiés. Les accompagnants

et les infirmières doivent posséder un large éventail de compétences techniques, allant de la capacité à fournir une assistance quotidienne à l'utilisation de technologies avancées de surveillance de la santé. Les compétences générales, telles que la communication et la prise de décision, viennent les compléter. **La capacité d'adaptation** est la compétence la plus recherchée par les employeurs dans les services sociaux, suivie de la capacité à travailler en équipe **et des compétences linguistiques et de communication**. Les accompagnants professionnels doivent également être en mesure de fournir un soutien émotionnel ou un accompagnement personnel, des avis ou des conseils et d'utiliser des appareils numériques.

Références

- [Rapport du Centre européen « Evolving jobs, skills and training needs in the social services sector and the role of social partners in managing changes » \(Évolution des besoins en matière d'emploi, de compétences et de formation dans le secteur des services sociaux et le rôle des partenaires sociaux dans la gestion des changements\)](#), avril 2023
- [Présentations du webinaire FORTE](#), avril 2023
- [Synthèse du Cedefop « Handling change with care – Skills for the EU care sector » \(Gérer les changements avec attention – Compétences pour le secteur des accompagnements dans l'UE\)](#), septembre 2023
- [Commission européenne, Année européenne des compétences, article sur le projet FORTE](#)

**Fédération européenne
des employeurs sociaux**

Avenue des Nerviens 85,
1040 Etterbeek, Belgique
www.socialemployers.eu

.....

**Fédération syndicale européenne des
services publics**

Rue Joseph II, 40, Box 5
1000 Bruxelles
www.epsu.org

.....

Nexem

3 Rue au Maire,
75003 Paris, France.
www.nexem.fr

Ce rapport a été produit dans le cadre du projet FORTE (101051751). Il ne reflète que les vues des auteurs. La Commission décline toute responsabilité sur l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.

