

# Salaires et conditions de travail dans les services sociaux

Résumé du projet [WICARE](#)<sup>1</sup>, février 2015

## Introduction

Le projet WICARE a pour but d'améliorer l'information syndicale sur les salaires et les conditions de travail dans le secteur des services sociaux de l'Europe entière. Il s'agit d'une initiative conjointe de la FSESP, de deux instituts de recherche – l'AIAS de l'université d'Amsterdam et le CELSI de Bratislava – et de la Fondation WageIndicator. Le projet concernait tous les vingt-huit pays de l'UE ainsi que six anciens pays soviétiques (CEI). En 2014, les services sociaux de l'Europe des 28 employaient près de dix millions de personnes dans deux sous-secteurs, les soins en établissement et le travail social non résidentiel. Entre 2008 et 2014, les effectifs totaux ont augmenté de 1,6 million de personnes. Au total, 82 pour cent des effectifs actuellement affectés à des services sociaux en UE sont de sexe féminin. L'âge moyen des salariés est estimé à 43 ans.

## Données collectées par sondage en ligne et sondage écrit

Le cœur du projet WICARE est constitué des analyses de données collectées par le sondage en ligne continu [WageIndicator](#) sur le travail et les salaires. Les visiteurs des sites Internet nationaux WageIndicator sont invités à participer à ce sondage. L'analyse utilise les données de salariés des secteurs des soins en établissement et du travail social non résidentiel, collectées entre le 1er janvier 2013 et le 31 septembre 2014<sup>2</sup> au moyen du sondage en ligne et d'une version imprimée du sondage, distribuée par les membres nationaux de la FSESP. Les données ont été collectées dans trente-quatre pays. Dans douze pays, moins de vingt questionnaires remplis ont été rendus. Ces questionnaires

---

<sup>1</sup> Rapport du projet [WICARE](#), novembre 2014. Projet bénéficiant du soutien de la Commission européenne dans le cadre de son programme en matière de relations industrielles et de dialogue social (N° VS/2013/0404). Auteurs : Kea Tijdens et Maarten van Klaveren, Université d'Amsterdam / Institut d'études sociales d'Amsterdam (AIAS). Partenaires : FSESP (Richard Pond et Mathias Maucher), [WageIndicator](#) (Paulien Osse) et [CELSI](#) (Brian Fabo et collègues). Ce projet relève entièrement de la responsabilité des auteurs. Pour en savoir plus sur ce projet, consultez <http://www.epsu.org/a/10010>.

<sup>2</sup> AZE, BEL BLR, KAZ, RUS, UKR: 31-01-2015.

n'ont pas été inclus dans les analyses. Les vingt-deux pays restants sont inclus dans les analyses, dont dix de l'Europe des 15, huit des pays récemment entrés dans l'UE et cinq de la Fédération de Russie et d'anciens pays soviétiques. Selon les pays, le nombre d'observations se situe entre 20 (Bulgarie) et 2 911 (Pays-Bas). Dans ces pays, 9 143 salariés ont ouvert le questionnaire. Des données *salariales* valides de 4 413 répondants ont pu être utilisées.

Les résultats sont le reflet de ce que les travailleurs pensent de leur salaire et de leurs conditions de travail. Ce point de vue peut ne pas correspondre à la perception des syndicats, qui est basée sur les accords qu'ils ont négociés. Des différences peuvent apparaître du fait que les salariés ne sont pas au courant des dispositions exactes des accords collectifs ou que les accords collectifs ne sont pas toujours correctement appliqués au niveau local. De plus, il est important de prendre en compte que les législations et réglementations en place, notamment dans le domaine de la santé et de la sécurité, peuvent ne pas toujours être (entièrement) observées « dans la vraie vie ».

Une dernière remarque concernant les données porte sur le fait que la participation au sondage était volontaire. Cela signifie que les données ne sont pas représentatives de tous les effectifs dans les services sociaux, ce qui supposerait un sondage auprès d'un échantillon aléatoire. Il convient donc d'interpréter les résultats avec prudence.

### *Caractéristiques de l'emploi*

Dans tous les pays à l'exception de deux, plus de sept répondants sur dix sont préposés. Les indépendants représentent généralement une part minime des emplois dans les services sociaux. Dans 12 des 22 pays, la majorité travaille auprès d'un organisme du secteur public. Dans trois pays, plus de cinq salariés sur dix sont employés par une organisation du secteur privé. Dans un pays, la même proportion est employée par une organisation du non-marchand. La part des CDI varie largement entre pays, de 43 à 96 pour cent.

En ce qui concerne l'ancienneté, quatre salariés sur dix ont travaillé moins de cinq ans dans certains pays, la même part ayant accumulé plus de trente ans d'ancienneté dans quelques autres pays. Dans la plupart des pays, la différence d'ancienneté entre hommes et femmes est relativement limitée.

### Structures et compétences professionnelles

Pour répondre à la question « Quelle est votre activité professionnelle ? », les répondants avaient le choix entre environ 130 professions. Dès le début du projet, l'établissement d'une liste pertinente de professions s'est révélée particulièrement difficile dans certains pays, retardant ainsi la mise en ligne des questionnaires et/ou décourageant les salariés de répondre aux questions. Plusieurs membres de la FSESP ont signalé que la liste ne correspond pas aux catégories professionnelles nationales et que la terminologie utilisée ne permettait pas d'identifier clairement les professions proposées. Un problème similaire se posait avec la distinction entre soins en établissement, travail social et soins de santé, qui n'est pas la même dans tous les pays. Une suggestion était de ramener la liste à vingt ou trente professions clés (au lieu de 130) et de laisser un espace pour permettre au répondant de mentionner sa profession. Cependant, l'encodage de noms de profession dans les langues de trente-quatre pays a été considéré comme trop difficile.

Notre enquête a porté sur les structures et les compétences professionnelles dans les services sociaux. En ce qui concerne la composition professionnelle des services sociaux, nous avons constaté de fortes différences entre les pays. Le personnel soignant, comprenant les soins à la personne et aux enfants, forme le principal groupe professionnel dans presque tous les pays. À l'exception de deux pays, environ trois salariés sur dix sont employés à des fonctions de soins infirmiers et d'autres fonctions professionnelles liées aux soins de santé. Dans pratiquement tous les pays, au moins deux employés sur dix ont bénéficié d'une formation. Les formations proposées par les employeurs ont obtenu un faible score en Autriche, en Italie, au Luxembourg et au Portugal.

Six à huit salariés sur dix ont l'impression d'avoir le niveau de compétence requis pour leur travail actuel. Deux à quatre salariés sur dix s'estiment surqualifiés. La sous-qualification, par contre, ne pose pratiquement aucun problème.

### Rémunération

Dans tous les pays, les salaires moyens sont supérieurs aux salaires médians, ce qui implique la présence d'un groupe relativement important en bas de la répartition salariale et d'un petit nombre de répondants bénéficiant de revenus (plus) élevés. Dans cinq pays (Portugal, Royaume-Uni, République tchèque, Lituanie et Biélorussie), les différences salariales entre professionnels et travailleurs dans les domaines de l'entretien ménager et des soins à la personne sont considérables.

En ce qui concerne la part de répondants gagnant un salaire horaire brut supérieur ou inférieur au niveau de salaire inférieur (deux tiers du salaire horaire national médian), celle des répondants gagnant moins que ce seuil est très faible en Europe de l'Est. Par contre, dans la plupart des pays d'Europe occidentale, des parts importantes de salariés gagnent moins que le niveau de salaire inférieur. En Belgique, en Allemagne et aux Pays-Bas, la proportion de bas salaires est supérieure à trente pour cent, et même un peu plus parmi les femmes.

La mention d'heures supplémentaires sur la dernière fiche de salaire se révèle relativement rare, principalement en Autriche et en Lituanie. De façon générale, la rémunération au rendement semble encore moins signalée.

### Représentation des travailleurs

Dans la majorité des pays, quatre à sept travailleurs sur dix travaillant dans les services sociaux sont couverts par une convention collective de travail. Aux Pays-Bas, en Suède et en Slovénie, cette proportion est même légèrement supérieure. De façon générale, une large part des travailleurs ne sait pas s'ils sont couverts par une convention collective ; ceci est notamment le cas en Belgique, en Italie, au Portugal et au Royaume-Uni.

Le sondage révèle un taux de syndicalisation très élevé en Autriche, en Slovénie et en Biélorussie et relativement élevé en Belgique, ce qui laisse à penser que les syndicats ont été impliqués activement dans la dissémination du sondage WICARE.

### Temps de travail

Dans la plupart des pays, les employés des services sociaux travaillent généralement 32-40 heures par semaine. De très longues semaines de travail, dépassant parfois 48 heures, sont signalées en Slovaquie, en Biélorussie et au Kazakhstan, où un peu moins de deux salariés sur dix déclarent travailler selon ce type d'horaires.

Le travail posté et les heures irrégulières sont monnaie courante dans les services sociaux. Ils sont les plus fréquents en France, en Italie, aux Pays-Bas et en Bulgarie, mais sont également signalés par au moins quatre travailleurs sur dix dans tous les autres pays.

### Conditions de travail

En ce qui concerne le stress au travail, nous avons constaté des réponses très différentes aux questions posées. Dans pratiquement tous les pays, trois à cinq travailleurs sur dix

qualifient leur emploi de stressant au quotidien. Dans les dix pays où des scores ont été notés pour « considère son emploi mentalement éprouvant » et « considère son emploi physiquement éprouvant », ces qualifications s'appliquent tous les jours à deux à cinq salariés sur dix.

### *Satisfaction en matière d'emploi*

Dans tous les pays sauf deux, la satisfaction en matière de salaire obtient le score le plus bas sur les cinq questions posées sur la satisfaction. La réponse « Pas du tout satisfait en matière de salaire » a été souvent cochée, en particulier en Bulgarie, en Hongrie, en Slovénie, en Biélorussie, au Kazakhstan, en Fédération de Russie et en Ukraine. La satisfaction en matière d'emploi, de sécurité d'emploi et de temps de travail obtient des notes plus élevées dans tous les pays.

### *Caractéristiques sociodémographiques des travailleurs des services sociaux*

L'âge moyen des répondants varie considérablement, les répondants étant relativement jeunes, notamment au Portugal. La vaste majorité des répondants est de sexe féminin, sauf l'Italie. Le niveau de scolarité des travailleurs des services sociaux varie énormément entre les pays, une proportion importante ayant un niveau de scolarité élevé notamment en Fédération de Russie.

\*\*\*