



## Sommaire

# Impact de la pandémie de Covid-19 sur le secteur des services sociaux et rôle du dialogue social

Recherche menée dans  
le cadre du projet FORESEE

27 janvier 2022

**FORBA** FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE  
ARBEITSWELT

Rapport final pour la Fédération européenne des employeurs sociaux et la Fédération européenne des syndicats de la fonction publique, par Bernadette Allinger et Georg Adam

**Personne-ressource :**

Bernadette Allinger, Georg Adam  
Tél. +43 1 21 24 700-69  
[allinger@forba.at](mailto:allinger@forba.at); [adam@forba.at](mailto:adam@forba.at)

Ce rapport a été commandé par :



The Federation of European Social Employers  
(The Social Employers)



The European Federation of Public Service Unions (EPSU)

Les partenaires du projet FORESEE ont contribué à ce rapport :

**UNIPSO**

**nexem**  
employeurs, différencement

**elisfa**



**WRZOS**  
WSPÓLNOTA ROBOCZA ZWIĄZKÓW  
ORGANIZACJI SOCJALNYCH

**FONSS**  
FEDERATIA ORGANIZATIILOR NEGVERNAMENTALE  
PENTRU SERVICII SOCIALE

**EASPD**

**AGV**  
Arbeitgeberverband AWO Deutschland e.V.

**volkshilfe.**  
NIEDERÖSTERREICH

  
**Margarita**

  
Instituto Politécnico  
de Castelo Branco



Avec le soutien financier  
de l'Union européenne

  
**FORESEE**  
social services

Ce rapport a été produit dans le cadre du projet FORESEE (VS/2021/0054). 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.

## Résumé

### Évolution de l'emploi dans le secteur des services sociaux entre 2019 et 2020<sup>1</sup>

En 2019, la main-d'œuvre totale (y compris les travailleurs indépendants) du secteur des services sociaux (NACE 87 et 88) s'élevait à 9,1 millions de salariés âgés de 15 ans et plus dans les pays de l'UE-27. Les données pour 2020 montrent que le nombre d'employés est tombé à 8,96 millions (environ 11,1 millions dans l'UE-28, y compris le Royaume-Uni), ce qui se traduit par une réduction de l'emploi de 1,6%. Cette baisse du nombre d'emplois a été inégalement répartie dans toute l'Europe. Alors que dans 15 des pays de l'UE-27, une baisse de l'emploi est évidente, il y avait certains pays (avec une légère tendance vers ceux avec des chiffres absolus plus faibles et une part de main-d'œuvre sectorielle plus faible) où cette tendance a été contrecarrée : À Chypre, en Grèce, en Slovénie, en Lettonie, en Hongrie, en République tchèque, en Irlande, en Lituanie, en Espagne, aux Pays-Bas, en Bulgarie et en Belgique, un excédent d'emploi entre 2019 et 2020 (et donc pendant la pandémie de COVID-19) peut être détecté.

L'analyse de l'évolution de l'emploi entre 2019 et 2020 séparément pour les activités de soins en établissement (NACE 87) et les activités de travail social sans hébergement (NACE 88) montre que la réduction totale de l'emploi dans les services sociaux est due à une baisse de 9,5% dans les activités de soins en établissement (de 4,45 millions d'employés en 2019 à 4,03 millions d'employés en 2020), tandis que

dans les activités de travail social sans hébergement (NACE 88), une augmentation de l'emploi de 4,66 millions de travailleurs à 4,93 millions de travailleurs (et donc une augmentation de l'emploi de 6%) est montrée.

Les services d'accompagnement en établissement des personnes vulnérables ont souvent été délaissés pendant la pandémie, en raison des craintes d'être infectés. Ainsi, les aidants ont souvent décidé de prendre eux-mêmes soin de leurs parents, de leurs enfants, des membres de leur famille. Cela explique la dynamique négative de l'emploi dans l'ensemble de la NACE 87 (bien qu'il existe des différences nationales assez importantes, pour lesquelles les entretiens avec des experts n'ont pas pu fournir d'explications étayées). Souvent, face à cela, les services de garde d'enfants ont été davantage utilisés ; ce qui pourrait expliquer l'augmentation (globale) de l'emploi dans la NACE 88.

La proportion entre les deux sexes parmi les employés du secteur est restée stable avec une part féminine de 82% des employés du secteur en 2019 et 81,8% en 2020 (contre 46% pour les femmes dans l'ensemble de l'économie). Cependant, en examinant la dynamique de l'emploi entre 2019 et 2020, il devient évident que la réduction de l'emploi chez les hommes est beaucoup plus faible (moins de 0,2%) que chez les femmes (moins de 1,9%). Cela peut s'expliquer par le fait qu'en période de confinement et de fermeture d'écoles, les femmes se sont davantage retirées du marché du travail que les hommes pour assurer la garde des enfants.

1 Source : Eurostat, Enquête sur les forces de travail

## Défis pour le secteur des services sociaux

Le principal consensus entre tous les partenaires des entretiens est que les défis qui existaient avant le début de la COVID-19 se sont encore intensifiés pendant la pandémie (financement insuffisant, coûts supplémentaires dus à la pandémie, manque de personnel qualifié, travailleurs quittant le secteur). En outre, de nouveaux défis sont apparus (pénurie d'équipements de protection individuelle, réglementations peu claires et informations insuffisantes, défis concernant les modes de travail numériques et la gestion des ressources humaines).

## Impact de la COVID-19 sur les conditions de travail

Avant la pandémie, les conditions de travail dans le secteur des services sociaux étaient déjà généralement considérées comme difficiles, avec des salaires relativement bas, un travail physiquement et mentalement exigeant, un travail de fin de semaine et de nuit, et des niveaux de stress élevés, notamment en raison d'une pénurie de personnel. Les principales questions concernant l'impact de la pandémie sur les conditions de travail des travailleurs de première ligne peuvent être résumées comme suit (Pelling 2021 : 11ff) : environnement de santé à haut risque, manque d'EPI au début de la pandémie ; manque de ressources et d'attention ; pression et responsabilités mentales élevées ; pas de filet de sécurité en cas de maladie, accès limité aux indemnités de maladie ; et augmentation de la charge de travail, travail sur de longues plages horaires. Lors des entretiens avec les représentants des employeurs et des salariés participant au projet FORESEE, les impacts suivants sur les conditions de travail ont été rapportés :

- Le risque d'attraper la COVID-19 est accru pour les travailleurs du secteur des soins sociaux, ils ont des taux d'infection plus élevés que la population générale. Les employés étaient en première ligne dans la lutte contre la pandémie, en particulier dans les maisons de retraite, où se trouvaient les plus grands groupes à risque.
- Le risque d'épuisement professionnel a été mentionné dans presque tous les entretiens, avec de nombreuses informations faisant état d'heures de travail excessives, d'épuisement et d'aggravation des pénuries de personnel dues à des infections et à des congés de maladie.
- La crainte des employés de contracter une infection à la COVID-19 et de la rapporter à leur famille ainsi que la crainte de contaminer les utilisateurs des services et leurs collègues ont été largement rapportées dans les entretiens, le stress mental augmentant encore en cas de décès de personnes accompagnées.
- La gestion des horaires des employés était complexe en raison de l'adaptation aux nouvelles règles ou de l'absence de collègues de travail.
- Les ratios salariés/personnes accompagnées se sont détériorés, par exemple en raison de foyers d'infections ou d'obligations de quarantaine chez les employés. Pendant les services de nuit, la situation du personnel était encore plus difficile.
- De nouveaux modes de prestation de services (y compris la prestation de services à distance) ont mis la direction et le personnel au défi.
- Les incidences sur les salaires ont été ambivalentes ; dans certains pays, des primes ont été versées, dans d'autres, aucune indemnité supplémentaire n'a été perçue et des pertes de revenus se sont produites dans le cas de services fermés.

## Recrutement et fidélisation

Tous les experts interrogés ont rencontré des difficultés accrues en ce qui concerne le recrutement et le maintien en poste du personnel, en particulier dans le domaine des accompagnements aux personnes âgées. Les pénuries ont été accentuées par la crise. Dans certains pays, cependant, des initiatives visant à simplifier le recrutement pendant la pandémie ont été mises en œuvre.

## Initiatives des partenaires sociaux

Le rôle du dialogue social dans la crise a été varié. Alors que dans certains pays (Roumanie, Pologne), aucun dialogue social n'a été engagé, dans d'autres pays, des initiatives ont vu le jour. Parmi les thèmes abordés, on peut citer la négociation d'une réduction du temps de travail (Autriche), le versement de primes ou augmentation salariales (plusieurs pays dont l'Autriche, la République tchèque et la France), un accord social-cadre visant à améliorer les conditions de travail (Belgique), un fonds des partenaires sociaux pour soutenir le retour au travail des salariés et un fonds de solidarité pour les salariés (deux pays), des initiatives en matière d'évaluation des risques pour la santé (Allemagne, France) et la mise en place de lignes directes pour soutenir le personnel (Autriche, France).

En outre, des activités unilatérales des partenaires sociaux ont été réalisées (mise en place d'un réseau en Grèce et d'une offensive de lobbying en Autriche). La création de centres d'urgence en Roumanie a été initiée par le gouvernement, mais dans la mise en œuvre effective au niveau régional, le partenaire roumain du projet FORESEE a été impliqué, ainsi que dans de grands efforts de coordination.

## Principaux apprentissages

Selon plusieurs partenaires interrogés, la pandémie de COVID-19 a montré qu'une meilleure préparation à de telles crises serait nécessaire (y compris le développement d'une bonne gestion des crises), en reconnaissant que les organisations ont appris depuis 1,5 an et seraient déjà mieux préparées maintenant. L'image du secteur s'est améliorée à l'échelle mondiale et il serait important de s'appuyer sur la valeur ajoutée perçue publiquement du secteur des services sociaux et sur la définition du travail social en tant que travail essentiel. Il existe également un large consensus sur le fait que l'accélération de la numérisation des services de santé et des services sociaux, qui a été provoquée par la crise, est considérée comme un atout et devrait être développée, en mettant l'accent sur l'éducation et la formation continues du personnel aux compétences numériques.

## Recommandations

Premièrement, il est très important d'améliorer l'**image** et la **visibilité** du secteur des services sociaux. Deuxièmement, **les investissements** dans le secteur sont cruciaux. Les deux sont nécessaires pour relever les défis auxquels le secteur est confronté. Troisièmement, le développement et l'accélération de **la numérisation** des services sociaux (y compris l'éducation et la formation du personnel aux compétences numériques) sont nécessaires. Enfin et surtout, il est recommandé de développer davantage le **dialogue social** et les **actions des partenaires sociaux** à tous les niveaux afin de mieux relever les défis.

**Federation of European  
Social Employers**

Handelsstraat / Rue du Commerce 72  
1040 Brussels - Belgium  
[www.socialemployers.eu](http://www.socialemployers.eu)

.....

**European Public Service Union**

Rue Joseph II, 40, Box 5  
1000 Brussels  
[www.epsu.org](http://www.epsu.org)