



ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

**MÉTIERS DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ :
QUELLES SONT LES COMPÉTENCES
DEMANDÉES ET MOBILISÉES ? QUELLES
SONT LES PRATIQUES DE RECRUTEMENT ?**



SOMMAIRE

- p.2 Les compétences attendues et mobilisées
- p.8 Les pratiques de recrutement

L'essentiel

Le diplôme ou l'expérience professionnelle ? Selon les métiers, la priorité sera donnée à l'un ou à l'autre de ces critères. Ainsi, dans les métiers de la santé, le diplôme est un critère essentiel de recrutement, tandis que pour les aides à domicile, c'est l'expérience professionnelle dans le même métier qui est surtout citée. Par ailleurs, six compétences comportementales sont mises en avant : la capacité à s'adapter, à communiquer, à gérer le stress, à réagir à des événements imprévus, à travailler en équipe et à prendre du recul. Les salariés exerçant un métier de la santé insistent également sur la capacité à s'organiser et à prioriser leurs tâches. Parmi les compétences que les salariés devraient développer, les employeurs de l'action sociale citent la maîtrise de l'informatique, la communication, la maîtrise des normes et des procédures d'hygiène et de sécurité.

L'utilisation de tests au moment du recrutement est beaucoup plus fréquente pour les métiers d'aides à domicile, d'auxiliaires de vie sociale et pour les employés de la petite enfance, compte tenu des responsabilités qui leur incombent. Parmi les critères qui ont présidé au choix du candidat finalement retenu, les employeurs citent plus fréquemment la variété des expériences professionnelles et l'adhésion aux valeurs de l'entreprise pour les auxiliaires de petite enfance. Les salariés recrutés pour exercer un métier de la santé ou de travailleur social mentionnent quant à eux davantage le diplôme, avec pour les plus âgés, la variété de leur expérience et pour les plus jeunes ou les moins diplômés, la motivation. Interrogés sur leurs trajectoires professionnelles antérieures, les aides à domicile signalent davantage de changements d'entreprise ou des trajectoires de rupture tandis que les éducateurs et les assistants de services sociaux mettent en avant des compétences transférées.

Enfin, d'importantes difficultés sont signalées pour recruter des aides à domicile ou des auxiliaires de vie sociale. Parmi les raisons évoquées, la nature du travail (pénibilité...) et l'image de ces métiers sont beaucoup plus souvent citées que pour l'ensemble des métiers.



46 %

**DES SALARIÉS EXERÇANT UN MÉTIER
DE LA SANTÉ CONSIDÈRENT
QUE LA CAPACITÉ À ORGANISER
ET À PRIORISER SON TRAVAIL
FAIT PARTIE DES TROIS
PREMIÈRES COMPÉTENCES
NÉCESSAIRES**

Avec 4,3 millions d'emplois, répartis sur l'ensemble du territoire, les métiers de l'action sociale et de la santé représentent des opportunités d'emplois pour des publics variés, très diplômés ou l'étant moins, jeunes ou actifs expérimentés [cf. Lainé, Rodriguez, 2019 pour les métiers de l'action sociale]. Mais quels sont les diplômes et les compétences demandés et mobilisés dans ces métiers ? Que faut-il mettre en valeur dans son CV pour être embauché et quelles sont les pratiques de recrutement des employeurs ? Des éléments de réponse à ces questions sont présentés ici en s'appuyant sur des enquêtes réalisées auprès de recruteurs et de salariés [cf. Encadré Sources et méthodes].

Les compétences attendues et mobilisées

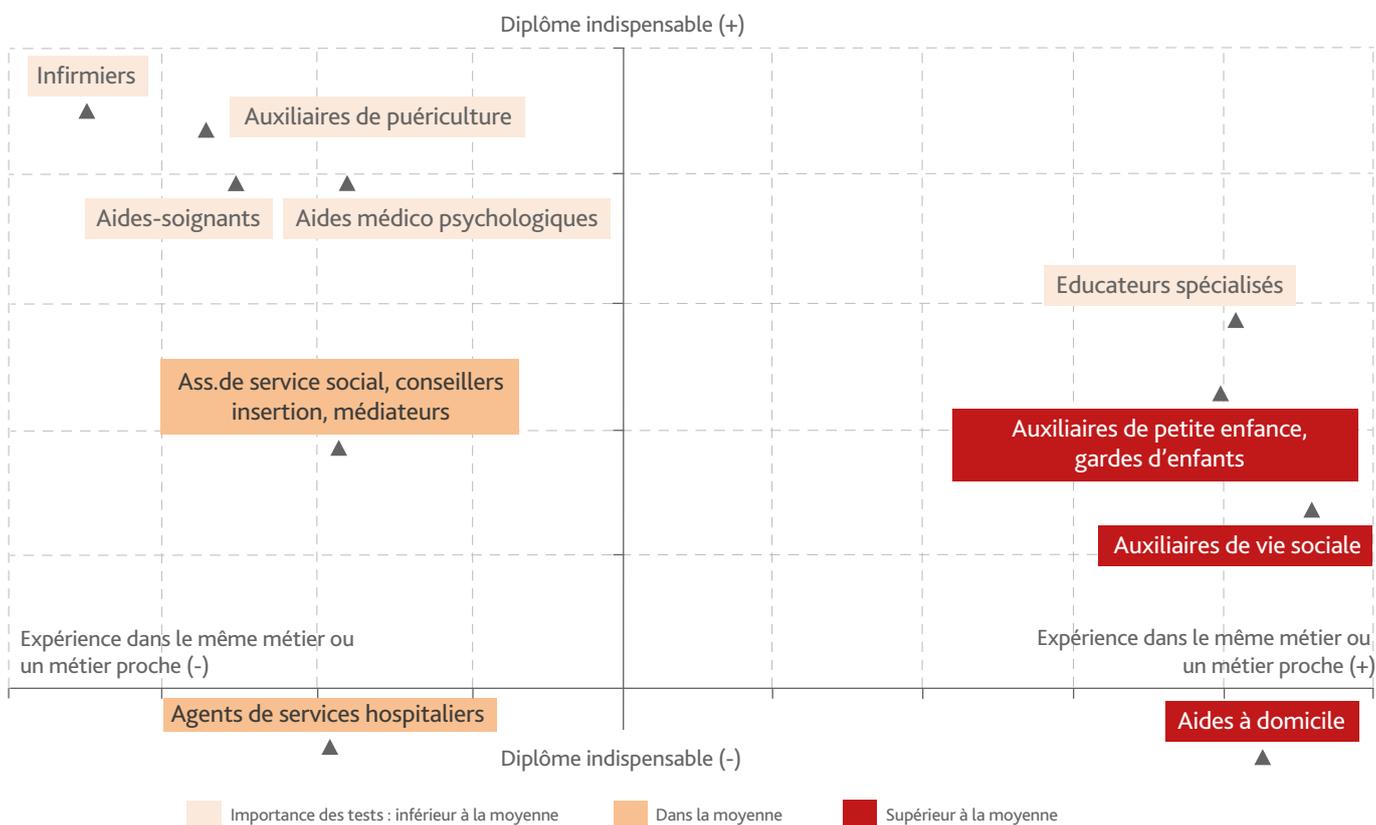
Le diplôme est important dans les métiers de la santé, l'expérience compte dans la plupart des métiers de l'action sociale

Les enquêtes menées par Pôle emploi auprès des employeurs sur les qualités qu'ils attendent des candidats lorsqu'ils recrutent révèlent que le diplôme tient une place essentielle dans le secteur de la santé et de l'action sociale [cf. En savoir plus, Lainé, 2016 et 2018b ; Chamkhi et al., 2018 ; Lainé, Rodriguez, Chamkhi, 2018]. Il en est de même du critère de l'expérience professionnelle dans certains métiers de ce domaine. Pris séparément, les métiers de l'action sociale ou de la santé se distinguent selon l'importance de l'un ou de l'autre de ces deux critères aux yeux des employeurs :

- dans les métiers réglementés de la santé (infirmiers, auxiliaires de puériculture, aides-soignants), d'aides médico-psychologiques (professions médico-sociales), ou d'assistants de services sociaux et médiateurs, le diplôme est mis en exergue, [cf. Graphique 1] ;
- pour les éducateurs spécialisés, les auxiliaires de petite enfance ou les gardes d'enfants à domicile, et les auxiliaires de vie sociale, les employeurs mettent en avant à la fois le diplôme et l'expérience professionnelle dans le même métier ;
- pour les aides à domicile, l'expérience professionnelle, gage de compétences détenues pour la prise en charge des personnes fragiles, est un critère plus important que pour la moyenne des métiers. Le diplôme est un critère moins indispensable ;
- enfin, à l'image des recrutements pour des postes d'employés peu qualifiés, le diplôme et l'expérience sont peu déterminants pour les recruteurs d'agents de service hospitaliers.

Graphique 1

IMPORTANCE DU DIPLÔME ET DE L'EXPÉRIENCE



Lecture : la proportion des établissements recruteurs d'aides médico-psychologiques, jugeant indispensable le diplôme est supérieure à la moyenne des métiers.

Les axes correspondent aux valeurs moyennes pour l'ensemble des métiers (action sociale et santé et hors de ce champ).

Champ : établissements du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou en CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Les compétences s'acquièrent par la formation avant l'embauche pour les métiers de la santé et par l'expérience pour les aides à domicile

Interrogés sur les deux principales modalités d'acquisition des compétences pour le poste à occuper, les employeurs du secteur privé (hors particuliers employeurs) sont plus nombreux à estimer que ces compétences s'acquièrent avant tout via les études initiales et/ou les autres formations suivies avant l'embauche pour les métiers réglementés de la santé (60%, contre 26% pour l'ensemble des métiers). Pour ces professions, le recrutement est en effet conditionné par la détention d'un diplôme. La formation avant l'embauche est également fortement mentionnée pour les éducateurs spécialisés (47%), et les auxiliaires de vie sociale (37%).

En revanche, pour les aides à domicile et les agents hospitaliers qui sont deux métiers moins qualifiés, les employeurs estiment que l'acquisition des compétences s'obtient davantage via les expériences passées avant l'embauche. Pour les agents hospitaliers, les formations au sein de l'entreprise sont également fortement mises en avant (57% contre 36% en moyenne).

Les compétences comportementales sont davantage mises en avant dans les métiers de l'action sociale

Une majorité d'employeurs accordent autant d'importance aux compétences comportementales qu'aux compétences techniques dans l'ensemble des métiers de la santé et de l'action sociale. Cependant, pour les auxiliaires de petite enfance, les travailleurs sociaux (éducateurs, assistants de service social, médiateurs) et les aides médico-psychologiques, une place un peu plus importante est accordée aux compétences comportementales [cf. Tableau 1]. Ceci s'explique par la nature de l'activité, qui nécessite des qualités comportementales particulières pour pouvoir interagir avec un public fragile et/ou dépendant : enfants, personnes en situation de handicap, malades ou âgées, ou encore personnes en situation sociale précaire [cf. En savoir plus, Cresson, 1998 ; Marquier et Vroylandt, 2016]. Les salariés, interrogés sur cette même question, accordent de la même façon une place importante aux compétences comportementales.

Tableau 1

PLACE DES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES ET TECHNIQUES, SELON LES EMPLOYEURS (EN %)

Métiers	Quels rôles jouent les qualités comportementales par rapport aux compétences techniques dans le métier?		
	Elles sont plus importantes	Les compétences techniques restent primordiales	Les deux sont aussi importantes
Aides à domicile et auxiliaires de vie sociale	15	4	81
Auxiliaires de petite enfance et gardes d'enfants à domicile	34	1	65
Travailleurs sociaux (éducateurs, assistants de service social, médiateurs) et aides médico-psychologiques	25	5	70
Métiers réglementés de la santé*	7	13	80
Agents de service hospitaliers	16	2	82
Référence : Ensemble des métiers (action sociale et santé et hors de ce champ)	15	9	75

*Aides-soignants, auxiliaires de puériculture, infirmiers, professions paramédicales.

Lecture : pour 15% des établissements recruteurs d'aides à domicile et d'auxiliaires de vie sociale, les compétences comportementales sont plus importantes que les compétences techniques.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 10% par rapport à la moyenne des métiers.

Champ : établissements du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou en CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Les capacités à communiquer, à s'adapter, à gérer le stress, à réagir à des événements imprévus, à travailler en équipe et à prendre du recul sont des compétences fortement demandées

Interrogés sur les compétences comportementales attendues, les employeurs mettent en avant six principales compétences parmi les dix qui leur sont proposées [cf. Encadré Sources et méthodes] : la capacité à s'adapter, à communiquer, à gérer le stress, à réagir à des événements imprévus, à travailler en équipe et à prendre du recul.

À l'exception des agents de service hospitaliers, la capacité à communiquer est citée dans tous les métiers de la santé et de l'action sociale [cf. Graphique 2]. Dans ces métiers où les publics sont variés et la charge émotionnelle importante (être en contact avec des gens en situation de détresse, devoir calmer les gens...), la capacité d'adaptation est également mise en exergue. Cette compétence est particulièrement demandée dans les métiers d'auxiliaires de vie sociale et d'éducateurs spécialisés [cf. Graphique 2].

La gestion du stress est citée pour la quasi-totalité des métiers de l'action sociale et de la santé, les premiers d'entre eux étant les infirmiers (91%), les éducateurs spécialisés (81%) et les aides médico-psychologiques (76%). Ces résultats font écho à ceux issus de l'enquête Conditions de travail de la Dares, qui montrent que le « travail sous pression » (être obligé de se dépêcher, devoir fréquemment interrompre une tâche pour en effectuer une autre) occupe une place importante dans ces métiers [cf. *En savoir plus*, Lainé, 2018a].

De même, la capacité à réagir à des évènements imprévus est souvent jugée indispensable, sauf pour les assistants de services sociaux et les médiateurs. Il en est de même de la capacité à travailler en équipe, qui est citée en particulier pour les éducateurs spécialisés, les infirmiers, les aides médico-psychologiques et les auxiliaires de puériculture. Ne font exception que les aides à domicile qui travaillent seuls.

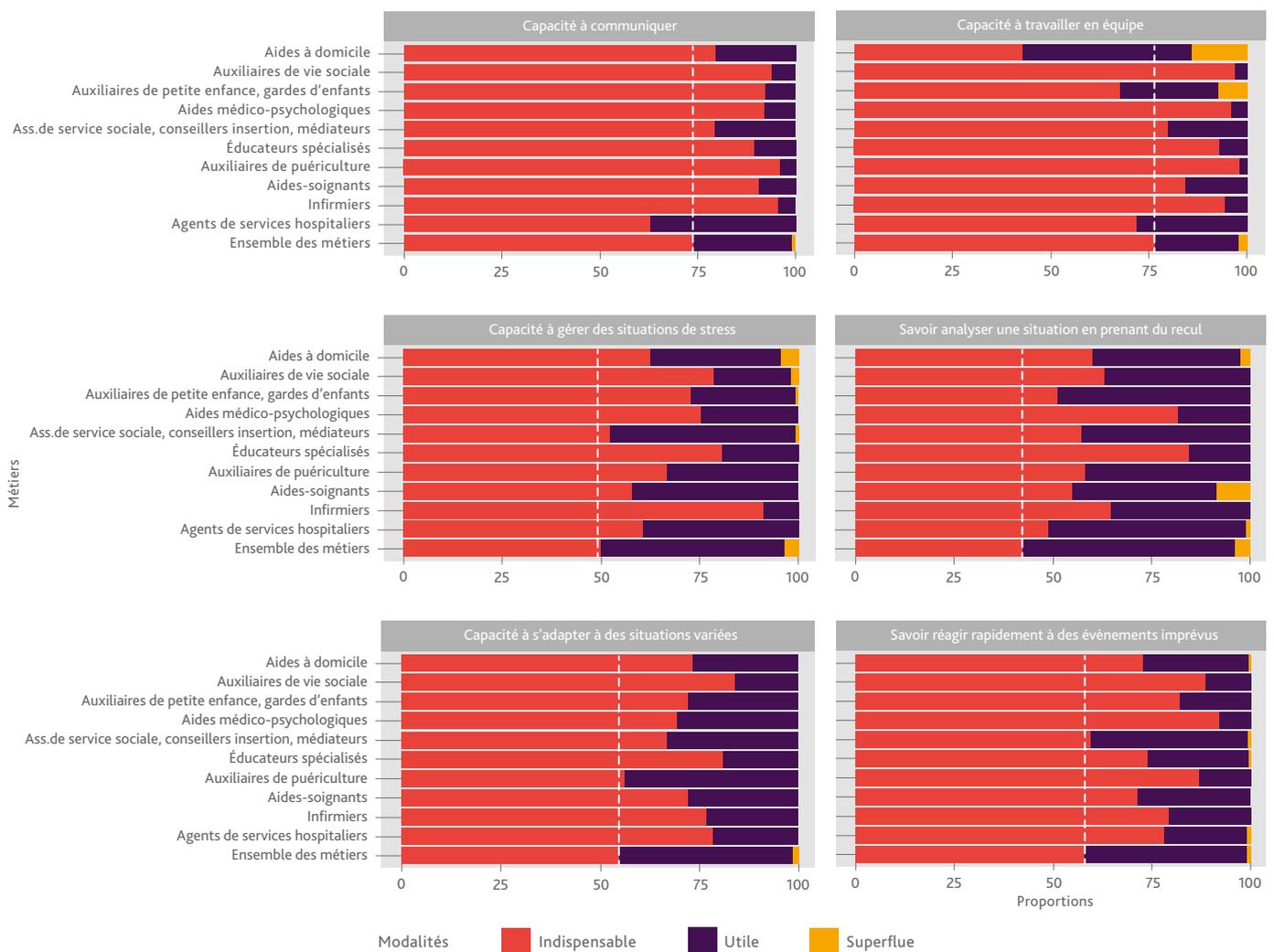
Enfin, savoir analyser des situations en étant capable de prendre du recul est une qualité demandée, notamment pour les métiers d'aides médico psychologiques et d'éducateurs spécialisés.

Pour les cadres de l'intervention sociale sont mises en exergue la capacité à s'organiser et à prioriser son travail et le fait d'être force de proposition. Les recruteurs pour les métiers du social mentionnent l'autonomie, la discrétion, la bienveillance et les qualités relationnelles. Enfin, au-delà du contexte des métiers exercés, les employeurs du secteur associatif mettent davantage en avant le travail en équipe et la capacité d'adaptation.

En dehors des compétences comportementales et des compétences techniques spécialisées, des compétences de base en lecture et rédaction de documents et en utilisation des outils informatiques sont également citées par les employeurs [cf. *Encadré 1*].

Graphique 2 :

PRINCIPALES COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES ATTENDUES PAR LES EMPLOYEURS (EN %)



Lecture : pour 96% des établissements recruteurs d'infirmiers, la capacité à communiquer est une compétence indispensable.
 Champ : établissements du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou en CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.
 Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Les salariés des métiers de la santé insistent sur la capacité à s'organiser et à prioriser le travail

Interrogés sur les trois compétences comportementales les plus importantes à leurs yeux, les salariés des métiers de la santé mettent en avant la capacité à s'organiser et à prioriser leur travail, tandis que les travailleurs sociaux et aides médico-psychologiques insistent sur la capacité à communiquer [cf. Tableau 2].

À l'instar des employeurs, le travail en équipe est cité comme une compétence cruciale dans presque tous les métiers de la santé et de l'action sociale ; ne font exception que les aides à domicile et auxiliaires de vie sociale.

Tableau 2

LES TROIS COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES LES PLUS IMPORTANTES SELON LES SALARIÉS (EN %)

	Rigueur, respect des règles et consignes	Capacité à travailler en équipe	Capacité à gérer les relations de stress	Savoir réagir rapidement à des événements imprévus	Être capable de s'organiser et prioriser son travail	Savoir analyser une situation en prenant du recul	Être capable de communiquer avec les autres	Être capable de s'adapter à des situations variées
Aides à domicile et auxiliaires de vie sociale	46	19	20	37	24	21	33	15
Auxiliaires de petite enfance et gardes d'enfants à domicile	47	49	21	41	26	15	44	33
Travailleurs sociaux (Educateurs, assistants de service social, médiateurs), et aides médico-psychologiques	18	54	39	23	31	33	42	14
Métiers réglementés de la santé	27	51	29	21	46	16	21	12
Référence : Ensemble des métiers	54	41	24	20	29	12	32	15

Méthode : mention des trois premières compétences comportementales indispensables, selon les salariés. Sont surlignées les valeurs supérieures de 10% à la moyenne.

Lecture : 46% des aides à domicile et auxiliaires de vie sociale mentionnent, parmi les trois compétences comportementales indispensables, la rigueur et le respect des règles et consignes.

Source : Pôle emploi et IFOP, enquête sur les compétences auprès d'anciens demandeurs d'emploi ayant retrouvé un emploi, 2017.

Champ : Anciens demandeurs d'emploi ayant retrouvé un emploi de plus de un mois, entre novembre 2016 et juillet 2017 et potentiellement toujours en emploi.

L'informatique, la communication, la maîtrise des normes et des procédures d'hygiène et de sécurité sont des compétences à développer selon les employeurs

Dans l'action sociale, neuf employeurs sur dix pensent que la maîtrise de la bureautique ou de l'informatique est une compétence à faire évoluer chez leurs salariés. Selon l'enquête de l'Unifaf, la majorité des associations du secteur social et médico-social déclare d'ailleurs être concernée par le numérique, en lien avec le développement accru de la coordination du parcours de la personne accompagnée et de la numérisation de leurs dossiers [cf. En savoir plus, Unifaf, 2017]. Également dans la branche de l'aide à domicile, 46% des employeurs ont été confrontés à l'introduction de nouvelles technologies liées au numérique au cours des trois dernières années [cf. En savoir plus, Unifaf, 2019].

Parallèlement, ils sont plus de 80% à vouloir développer les capacités de communication, ainsi que la maîtrise des normes et des procédures d'hygiène, de sécurité et de qualité au sein de leurs équipes. Enfin, plus de 70% déclarent vouloir développer la capacité à s'adapter à de nouvelles techniques ou de nouveaux outils, et inculquer l'autonomie et l'esprit d'initiative à leurs collaborateurs.

Cette hiérarchie des compétences à développer se retrouve pour chacun des domaines de l'action sociale. Les domaines des services aux personnes âgées se distinguent cependant par une mise en exergue de la qualité « hygiène-sécurité » (92%, contre 81% en moyenne), de la capacité d'adaptation aux nouvelles techniques (81% contre 70% en moyenne), ainsi que du développement d'une connaissance plus approfondie en matière de santé (73% contre 59% en moyenne, [cf. Tableau 3]). Ces résultats font écho aux tendances en cours dans le secteur des établissements de personnes âgées dépendantes, avec une médicalisation en marche et un renforcement du contrôle qualité [cf. En savoir plus, Marquier, Vroylandt et al., 2016]. La capacité à travailler en réseau est davantage mentionnée par le secteur en charge des personnes handicapées et par l'action sociale générale (hébergement social ou accompagnement sans hébergement hors personnes handicapées et personnes âgées) : le travail en réseau entre différentes institutions comme le secteur associatif, les collectivités territoriales et les services de l'État y prend en effet de l'ampleur.

Tableau 3

DOMAINE DE COMPÉTENCES À FAIRE ÉVOLUER DANS LES DEUX ANS CHEZ LES SALARIÉS DE L'ACTION SOCIALE

Secteurs	Bureautique/ informatique	Communiquer/ Échanger	Qualité, hygiène, sécurité	Autonomie, esprit d'initiative	Capacité d'adaptation aux nouvelles technologies	Capacité de travailler en réseau
Aides à domicile	89	83	83	84	70	55
Accueil jeunes enfants	85	79	81	75	61	42
Personnes handicapées et aide par le travail	98	84	81	79	74	73
Personnes âgées	95	84	92	79	81	57
Action sociale autre	90	81	72	75	66	71
Ensemble de l'Action sociale	91	82	81	78	70	62

Secteurs	Connaissance plus approfondie en santé	Gestion de projet, planification et organisation des tâches	Capacité de lecture rédaction de documents	Compétence juridiques	Logiciels de calcul	Contrôle de gestion comptabilité
Aides à domicile	63	36	50	18	13	5
Accueil jeunes enfants	50	51	42	18	8	9
Personnes handicapées et aide par le travail	67	56	64	29	21	14
Personnes âgées	73	42	48	23	10	9
Action sociale autre	46	59	55	30	17	10
Ensemble de l'Action sociale	59	50	53	24	14	10

Lecture : pour 98% des établissements recruteurs du domaine en charge des personnes handicapées, la maîtrise de l'informatique/bureautique est une compétence à faire évoluer chez leurs salariés.

Les valeurs surlignées correspondent à des valeurs supérieures de 10% à la moyenne de l'ensemble des secteurs de l'action sociale.

Champ : établissements du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou en CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Des compétences comportementales à développer : gestion du stress et capacité d'écoute pour les métiers du social, travail en équipe pour les agents de service hospitalier

Interrogés plus précisément sur les compétences susceptibles de prendre de l'ampleur selon les métiers, les employeurs déclarent plus fréquemment la gestion des situations de stress et les capacités d'écoute ou d'adaptation à des situations variées pour les aides à domicile et auxiliaires de vie sociale. Le travail en équipe et les connaissances relatives au développement des enfants sont signalés pour les auxiliaires de petite enfance. Pour les agents hospitaliers, le travail en équipe est également mentionné ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité.

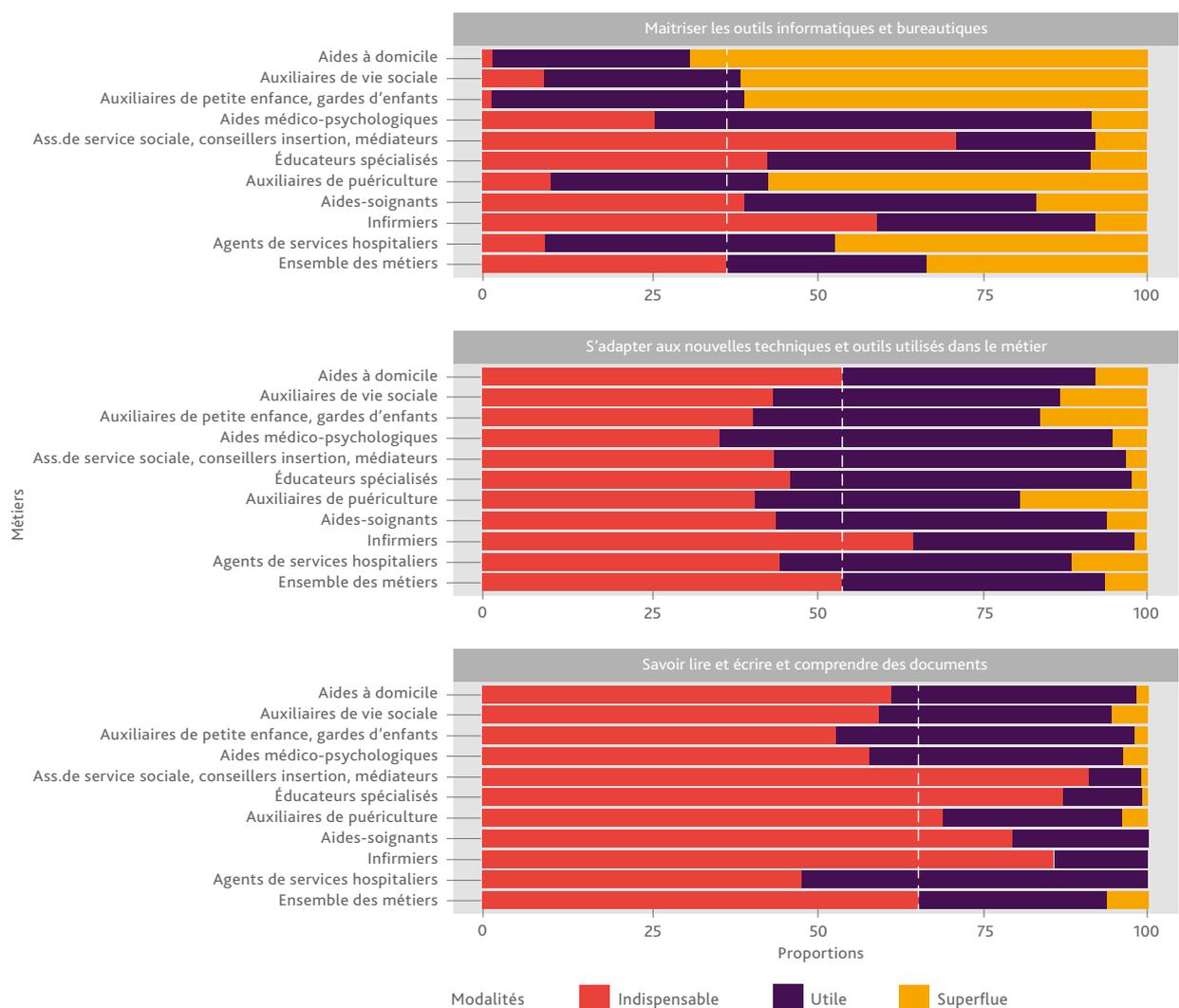
Encadré 1 : Lire et rédiger des documents, maîtriser les outils informatiques et bureautiques : des compétences souvent mises en avant

Des compétences de base sont nécessaires pour exercer des métiers de l'action sociale [Autes, Guilbert, Monrose, 1999] ou de la santé. Aux yeux des recruteurs, la capacité à lire et rédiger revêt une importance particulière pour les assistants de service social, les conseillers en insertion et les médiateurs (91% la jugent indispensable), et des métiers de la santé, notamment les infirmiers (86%). Les recruteurs mettent également en avant la maîtrise des outils informatiques et bureautiques. Pour les infirmiers, la capacité à s'adapter aux nouvelles techniques et outils est de même très demandée [Cf. Graphique 3].

Enfin, pour les aides à domicile, les exigences des employeurs en matière de lecture, écriture, compréhension de documents écrits et d'adaptation aux nouvelles techniques sont proches de celles de l'ensemble des métiers et plus fortes que d'autres métiers d'employés de services.

Graphique 3 :

LES COMPÉTENCES ATTENDUES EN MATIÈRE D'UTILISATION DES OUTILS INFORMATIQUES ET DE LA LECTURE ET RÉDACTION DE DOCUMENTS (EN %)



Lecture : pour 59% des établissements recruteurs d'infirmiers, maîtriser les outils informatiques et bureautiques est une compétence indispensable.

Champ : établissements du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou en CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Les pratiques de recrutement

Les pratiques de recrutement sont examinées à l'aune des tests réalisés lors de la procédure de recrutement, des critères ayant présidé au choix du candidat finalement retenu ainsi que des canaux de recrutement.

Des tests plus fréquents pour les aides à domicile et les auxiliaires de vie sociale

Les tests lors de la procédure de recrutement, pour l'essentiel des tests techniques ou des tests sur des compétences de base comme la lecture et l'écriture, sont beaucoup plus fréquents pour les aides à domicile et les auxiliaires de vie [cf. Graphique 1]. Compte tenu des responsabilités qui incombent à ceux qui exercent ces métiers - prise en charge de personnes fragiles nécessitant le respect des règles et consignes et de la nécessaire capacité à assurer ou sécuriser l'intégrité physique de la personne [cf. Pour en savoir plus Lainé 2018a et b]-, les tests s'avèrent nécessaires pour nombre d'employeurs (des recommandations et la possession du permis de conduire sont également très demandées comme le montrent Demazière et Marchal, 2018). Ils sont également importants pour les auxiliaires de la petite enfance et les gardes d'enfants. *A contrario*, ces tests sont moins fréquents lors de recrutements dans les métiers plus réglementés de la santé ou du social, où le diplôme joue le rôle de certification des compétences acquises et constitue un critère essentiel de recrutement, rendant les tests superflus.

Pour un même métier, les tests sont 2,7 fois plus fréquents lorsqu'il s'agit d'un poste à pourvoir en contrat à durée indéterminée par rapport à un poste à pourvoir en contrat à durée déterminée de moins de 6 mois, les enjeux pour l'employeur en termes de compétences détenues étant d'autant plus importants pour un engagement plus long.

L'adhésion aux valeurs de l'entreprise et la variété des expériences professionnelles : des critères de recrutement pour les auxiliaires de petite enfance

Parmi les critères ayant déterminé le choix du candidat retenu, le diplôme est beaucoup plus souvent cité que dans l'ensemble des métiers [cf. Tableau 4], confirmant son importance dans les métiers de la santé ou du social. Seuls font exception les agents de service hospitaliers.

L'adhésion aux valeurs de l'entreprise et au contenu du travail ainsi que la variété des expériences, sont plus souvent mentionnées pour les auxiliaires de la petite enfance et les gardes d'enfants, ceci s'expliquant sans doute par le fait que le travail nécessite une coordination forte des salariés de l'entreprise et un intérêt pour la petite enfance, dans un contexte où les risques sont importants.

En ce qui concerne les agents de service hospitaliers, le diplôme est moins souvent mentionné ; sont citées en revanche les compétences comportementales et la capacité d'adaptation, ou encore l'expérience professionnelle. Enfin, le recrutement par défaut (i.e. faute d'avoir trouvé d'autres candidats) est plus souvent mis en exergue dans les métiers de la santé, signe de tension sur ce segment du marché du travail.

À métier donné, les critères de recrutement *in fine* sont également influencés par d'autres facteurs comme le statut de l'employeur ou le type de contrat. Ainsi, le secteur associatif met l'accent sur les capacités d'adaptation, tandis que la variété des expériences est davantage mise en avant pour l'embauche en contrat à durée indéterminée. Enfin, le choix par défaut concerne, pour un même métier, plus souvent les contrats de courte durée que les contrats à durée indéterminée, signe que l'employeur s'y résout lorsque les enjeux en termes de durabilité de l'emploi sont moindres.

Les difficultés de recrutement ressenties par les employeurs lors du processus de recrutement concernent avant tout les aides à domicile et les auxiliaires de vie sociale [cf. Encadré 2].

Tableau 4

LES RAISONS DU CHOIX DU CANDIDAT FINAL (EN %)

	Expérience professionnelle dans un poste similaire	Compétences comportementales	Capacité d'adaptation	Adhésion aux valeurs de l'entreprise et au contenu du travail	Variété des expériences	Diplômes détenus	Par défaut
Aides à domicile et auxiliaires de vie sociale	37	38	30	25	18	15	8
Auxiliaires de petite enfance et gardes d'enfants à domicile	25	22	24	44	32	33	5
Travailleurs sociaux et aides médico-psychologiques	42	36	22	28	18	36	3
Métiers réglementés de la santé	41	27	22	24	7	34	18
Agents de service hospitaliers	51	47	44	26	6	12	2
Référence : Ensemble des métiers	42	39	29	24	16	11	8

Méthode : choix des raisons (au maximum deux raisons pour chaque recrutement) ayant conduit au choix final du candidat selon l'employeur. Sont surlignées les valeurs supérieures de 10% par rapport à la moyenne.

Lecture : pour 37% des établissements ayant effectué un recrutement pour un poste d'aide à domicile ou d'auxiliaire de vie sociale, l'expérience professionnelle dans un poste similaire fait partie des principales raisons du choix de la personne recrutée.

Champ : dernier recrutement de l'ensemble des salariés du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2016.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Les raisons du recrutement d'après les salariés :

le diplôme est plus souvent mentionné par les travailleurs sociaux et les métiers réglementés de la santé, la variété de leur expérience par les plus âgés, la motivation par les plus jeunes ou les moins diplômés

Interrogés sur leur perception des deux principales raisons de leur recrutement, une majorité de salariés des métiers de la santé et de l'action sociale mettent en avant le fait qu'ils paraissent motivés pour l'employeur, 37% l'expérience professionnelle dans un poste similaire, et un tiers leurs compétences comportementales⁽¹⁾.

Les personnes embauchées comme auxiliaires de petite enfance mettent plus en avant l'expérience professionnelle et les compétences comportementales. Les salariés exerçant un métier réglementé de la santé évoquent davantage le diplôme, c'est le cas aussi des travailleurs sociaux qui citent également l'adhésion aux valeurs de l'entreprise et au contenu du travail. Les salariés les plus âgés mentionnent logiquement la variété des expériences passées, tandis que les plus jeunes et les moins diplômés, qui ont moins de références professionnelles à mettre en avant, insistent sur le fait qu'ils sont apparus motivés aux yeux des recruteurs.

⁽¹⁾ À noter que les trajectoires professionnelles suivies avant ce recrutement diffèrent selon les métiers [Cf. Encadré 3].

Pôle emploi est fortement mobilisé dans le recrutement, les candidatures spontanées jouent un rôle important pour les aides à domicile et les agents de service hospitaliers

Hormis pour les agents de service hospitaliers, les recrutements s'opèrent selon les employeurs davantage par le biais de Pôle emploi, en particulier pour les auxiliaires de petite enfance et les professionnels de la garde à domicile. La candidature spontanée tient également une place importante pour les métiers les moins qualifiés : aides à domicile, auxiliaires de petite enfance et agents de service hospitaliers.

Par ailleurs, pour un même métier, le recrutement par relations professionnelles ou personnelles est plus important dans les établissements de petite taille (moins de 10 salariés). Ces résultats font écho à ceux de Bergeat et Remy (2017) sur l'ensemble des métiers. Le recrutement par candidature spontanée est quant à lui plus fréquent lorsqu'il s'agit de recruter un contrat à durée déterminée de moins de 6 mois qu'un contrat à durée indéterminée.

Enfin, les personnes embauchées sont davantage déjà connues de l'employeur pour les travailleurs sociaux et les agents de service hospitaliers.

Tableau 5 :

LES CANAUX DE RECRUTEMENT (EN %)

	Relations	Candidatures spontanées	Pôle emploi*	Annonces (hors Pôle emploi)	Autres canaux	Candidat connu de l'employeur
Aides à domicile et auxiliaires de vie sociale	24	28	27	5	17	24
Auxiliaires de petite enfance et gardes d'enfants à domicile	12	23	51	8	6	16
Travailleurs sociaux et aides médico-psychologiques	18	20	29	20	13	36
Métiers réglementés de la santé	22	19	29	17	13	27
Agents de service hospitaliers	11	57	15	6	11	35
Référence : ensemble des métiers	29	23	18	12	18	37

* La modalité Pôle emploi recouvre l'appel direct à un conseiller Pôle emploi, le dépôt d'une annonce ou la consultation de la Cvthèque de Pôle emploi.

Sont surlignées les valeurs supérieures de 10% à la moyenne.

Lecture : pour 24% des établissements ayant effectué un recrutement pour un poste d'aide à domicile ou d'auxiliaire de vie sociale, les relations professionnelles ou personnelles ont été le canal d'embauche.

Champ : dernier recrutement de l'ensemble des salariés du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Encadré 2 : Les difficultés de recrutement

D'importantes difficultés pour recruter les aides à domicile et les auxiliaires de vie sociale

Plus du tiers des employeurs (38%) déclare avoir rencontré beaucoup de difficultés pour recruter des aides à domicile et près de la moitié pour le recrutement d'auxiliaires de vie sociale, des proportions supérieures à celle de l'ensemble des métiers (26%). Les premières raisons évoquées sont le nombre insuffisant de candidats, la difficulté à trouver les compétences recherchées et des profils de candidats inadaptés. Mais la nature du travail (pénibilité, horaires...) et l'image de ces métiers sont beaucoup plus souvent citées que pour l'ensemble des métiers.

Des difficultés de recrutement non négligeables sont exprimées également pour les auxiliaires de puériculture, les aides-soignants et les infirmiers. Pour les auxiliaires de petite enfance et les gardes d'enfants à domicile, les employeurs soulignent surtout la difficulté à trouver les compétences attendues chez les candidats.

Tableau 6 :

LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT (EN %)

	Pas assez de candidats	Difficulté à trouver les compétences	Difficulté très importante à recruter
PROFESSIONS SOCIALES ET MÉDICO-SOCIALES			
Aides à domicile	70	67	38
Auxiliaires de vie sociale	70	68	48
Auxiliaires de petite enfance et gardes d'enfants à domicile	30	78	14
Aides médico-psychologiques	37	55	10
Assistants de service social, conseillers insertion, médiateurs	43	53	11
Éducateurs spécialisés	47	53	19
PROFESSIONS DE SANTÉ			
Auxiliaires de puériculture	55	48	26
Aides-soignants	47	44	22
Infirmiers	34	34	25
Agents de service hospitaliers	25	57	14
Référence : ensemble des métiers (action sociale et santé et hors de ce champ)	49	55	26

Lecture : pour 70% des établissements ayant effectué un recrutement pour un poste d'aide à domicile, le nombre de candidats a été trop faible.

Champ : dernier recrutement de l'ensemble des salariés du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Les compétences difficiles à trouver chez les candidats :**maîtrise des gestes pour accompagner les personnes fragiles pour l'aide à domicile, travail en équipe pour l'accueil des personnes âgées, gestion de projet pour le secteur en charge de personnes ayant un handicap**

Interrogés sur les qualités difficiles à trouver ou qu'il faudrait développer chez les salariés nouvellement embauchés, les employeurs de l'aide à domicile évoquent la possession du permis de conduire, la disponibilité, la maîtrise des gestes nécessaires pour accompagner les personnes fragiles dans la vie quotidienne (toilette, repassage), des connaissances en matière de pathologies [cf. Graphique 4]. Les employeurs du secteur en charge de l'accueil des personnes âgées insistent quant à eux sur le travail en équipe, l'esprit d'empathie et l'autonomie.

Les employeurs du secteur de l'accueil des jeunes enfants évoquent l'expérience professionnelle, la possession du CAP petite enfance et la capacité d'adaptation. Enfin, ceux des secteurs en charge des personnes ayant un handicap et de l'aide par le travail mentionnent des compétences en matière de gestion de projet et d'animation.

Graphique 4 :

LES RÉPONSES À LA QUESTION DES COMPÉTENCES DIFFICILES À TROUVER CHEZ LES CANDIDATS



Champ : dernier recrutement de l'ensemble des salariés du secteur privé d'au moins un salarié ayant effectué au moins un recrutement en CDI ou CDD de plus d'un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Source : Pôle emploi et BVA, enquête « Compétences attendues au moment du recrutement », 2017.

Nuage de mots réalisé par Thomas Vroylandt et Marine Bondon.

Encadré 3 : Les trajectoires professionnelles des salariés

Selon les salariés, les formations suivies après les études sont un mode important d'acquisition des compétences

Interrogés sur les modes d'acquisition des compétences pour exercer leur métier, les salariés exerçant des métiers réglementés de santé mettent davantage en avant la formation initiale et les formations suivies après les études initiales, qui peuvent correspondre à des reprises d'études ou des formations en entreprise. Ces dernières formations sont également plus souvent citées par les éducateurs, les médiateurs, les aides à domicile et les auxiliaires de vie sociale. Les intervenants auprès de la petite enfance insistent quant à eux sur les périodes d'emploi passées, l'apprentissage sur le tas et les expériences extra-professionnelles.

Les aides à domicile sont plus exposées aux changements d'entreprise ou à des trajectoires de rupture, les éducateurs et les assistants de services sociaux mettent en avant des compétences transférables

Interrogés sur leurs trajectoires professionnelles antérieures, en lien avec le métier exercé actuellement, 40% des salariés exerçant un poste relevant de la santé ou de l'action sociale, et auparavant au chômage, déclarent avoir exercé le même métier dans d'autres entreprises, et 28% avoir travaillé dans des métiers proches. Enfin, un quart déclare avoir travaillé dans des métiers différents et une faible proportion déclare n'avoir jamais travaillé avant ou avoir travaillé dans la même entreprise.

Les aides à domicile et auxiliaires de vie sociale mettent davantage en avant soit des changements d'entreprise dans le même métier, soit des ruptures dans leurs carrières professionnelles (métiers exercés et compétences mobilisées différentes) tandis que les travailleurs sociaux ont pu transférer des compétences entre les différents emplois exercés, dans la mesure où ils signalent avoir travaillé dans des situations de travail proches (métiers proches ou métiers différents avec les mêmes compétences mobilisées).

Le sentiment de n'avoir pas toutes les compétences nécessaires pour assurer son avenir professionnel est plus important chez les jeunes et les salariés en contrats à durée déterminée

Pour 38% des salariés, les compétences acquises leur semblent tout à fait suffisantes pour les cinq ans à venir de leur carrière professionnelle (41% estiment qu'elles sont partiellement suffisantes, et 21% qu'elles sont insuffisantes). Ce sentiment est plus faible chez les jeunes de moins de 30 ans (31%), qui sont dans une phase d'insertion et d'acquisition de compétences, ainsi que pour les salariés en contrats à durée déterminée, qui sont dans une situation d'incertitude plus grande quant à leur avenir.

Sources et méthodes

Champ de l'étude

L'étude porte sur les métiers de la santé (hors médecins, mais y compris agents de service hospitaliers) et les métiers de l'action sociale (aides à domicile, auxiliaires de petite enfance et gardes à domicile d'enfants, aides médico-psychologiques, éducateurs spécialisés, assistants sociaux et médiateurs, cadres de l'intervention sociale).

Ces différents métiers sont analysés séparément lorsque les effectifs interrogés sont suffisants, ou sont regroupés en cinq grandes catégories :

- Aides à domicile et auxiliaires de vie sociale
- Auxiliaires de petite enfance et gardes d'enfants à domicile
- Travailleurs sociaux (assistants de service social, conseillers en insertion, médiateurs, éducateurs spécialisés) et aides médico-psychologiques
- Métiers réglementés de la santé
- Agents de service hospitaliers

L'enquête sur les compétences attendues par les employeurs au moment du recrutement

Cette enquête, réalisée en juin 2017 par Pôle emploi, vise à mieux comprendre les compétences attendues par les employeurs et leurs pratiques de recrutement. Elle a été réalisée auprès de 4 850 établissements du secteur privé, hors particuliers employeurs, comprenant au moins un salarié et ayant procédé à au moins recrutement en CDI ou en CDD de plus de un mois entre novembre 2016 et avril 2017.

Elle comporte principalement des questions par rapport au dernier recrutement réalisé (compétences attendues dans le métier, difficultés de recrutement ressenties, critères ayant présidé *in fine* au recrutement) et une question relative aux éléments examinés dans un CV.

Pour les compétences comportementales attendues, les questions se rapportent à 10 compétences comportementales :

- 1- Comprendre et respecter les règles, les procédures et consignes.
- 2- Être force de proposition (pour résoudre des problèmes identifiés ou améliorer une situation).
- 3- Être capable de gérer des situations de stress.
- 4- Savoir réagir rapidement face à des événements imprévus.
- 5- Être capable de travailler en équipe.
- 6- Être capable de s'organiser, et prioriser son travail.
7. Savoir analyser une situation en étant capable de prendre du recul, de la distance.
- 8- Être capable de communiquer avec les autres et avoir le sens de l'écoute (transmettre des informations, échanger, écouter).
- 9- Être capable de s'adapter à des situations variées.
- 10- Être persévérant, capable de maintenir son effort jusqu'à l'achèvement complet d'une tâche.

Méthodologie de l'enquête employeur et du jeu de pondération

La base de sondage de l'enquête comprend les établissements d'au moins un salarié ayant déposé au moins une Déclaration Préalable à l'Embauche (DPAE) de plus de un mois, hors intérim, entre novembre 2016 et avril 2017.

La méthode d'échantillonnage retenue est un sondage stratifié sur des groupes de secteurs et deux tailles d'établissement et équilibré sur les tailles d'établissement détaillées, les régions, et une variable caractérisant l'intensité et les comportements d'embauches dans l'établissement.

Pour une meilleure précision, la non-réponse totale a été corrigée par repondération avec groupes de réponse homogènes. Un calage sur marge a ensuite été effectué pour assurer la représentativité de l'échantillon par rapport à la base de sondage selon trois critères : le secteur d'activité, la taille de l'établissement et une variable composite prenant en compte la fréquence des recrutements effectués par l'établissement et la durabilité des contrats de travail.

L'enquête sur les compétences mobilisées par les salariés et les raisons de leur recrutement

Une enquête auprès d'anciens demandeurs d'emploi ayant repris un emploi a été réalisée en octobre 2017. Le champ de cette enquête porte sur d'anciens demandeurs d'emploi ayant retrouvé un emploi de plus de un mois, entre novembre 2016 et juillet 2017 et potentiellement toujours en emploi. La méthode d'échantillonnage retenue est un sondage stratifié par groupes de secteur et tailles d'établissement, avec équilibrage sur le niveau de qualification du métier dans lequel les individus étaient inscrits au chômage et leur âge. Un calage sur marge a été réalisé par groupes de secteurs, taille de l'établissement, tranche d'âge et nationalité (française ou non française) des individus.



EN SAVOIR PLUS

Autes M., Guilbert J-P., Monrose M. (1999), « Les professions sociales et leur diversité », *Données sociales*, Insee.

Bergeat M. et Rémy V. (2017), « Comment les employeurs recrutent-ils leurs salariés ? », *Dares Analyses*, n° 064.

Chamkhi A., Lainé F., Lim Y - M., Matus M., Prokovas N. (2018), « Comment les employeurs sélectionnent les candidats qu'ils retiennent dans leur recrutement », Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, n° 43.

Cresson G. (1998), « Formations et compétences dans les métiers de contact direct avec les petits enfants : quelques enjeux, conflits et paradoxes », *Lien social et Politique-RIAC*, n° 40.

Demazière D., Marchal E. (2018), « La fabrication du travail non qualifié. Analyser les obstacles à la valorisation », *Travail et Emploi*, n° 155-156.

Lainé F. (2016), « Les compétences attendues par les employeurs et les pratiques de recrutement », Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, n° 22.

Lainé F. (2018a), « Mobilités entre métiers et situations de travail transversales », Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, n° 41.

Lainé F. (2018b), « Diplômes, compétences techniques ou comportementales : quelles sont les principales attentes des entreprises ? », Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, n° 42.

Lainé F., Rodriguez O., Chamkhi (2018), « Les métiers de l'action sociale », Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses*, n° 48.

Marquier R., Vroylandt T., Chenal M., Jolidon P., Laurent T., Peyrot C., Straub T., Toldre C. (2016) ; « Des conditions de travail en EHPAD vécues comme difficiles par des personnes très engagées », *Les dossiers de la DREES*, n° 5.

Unifaf (2017), Enquête emploi (<https://enquete-emploi.unifaf.fr/>).

Uniformation (2019), Baromètre annuel emploi-formation (<https://www.barometre-uniformation.fr/>).

Directeur de la publication
Jean BASSÈRES

Directeur de la rédaction
Cyril NOUVEAU

Réalisation
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation

Pôle emploi
1 avenue du Docteur Gley
75987 Paris cedex 20

www.pole-emploi.org

