FWSS

Foreign Workers in Social Sector

Rapport de synthèse des enquêtes

dans plusieurs pays de l'UE

Préparé par :
Centre pour les activités de développement de l'Union des associations d'employeurs
Prague, 01/2023

No. 2021-1-CZ01-KA220-VET-000025630

Co-funded by the European Union

Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement les opinions des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.

SOMMAIRE

SOMMAIRE 2
INTRODUCTION 3
1. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PRESTATAIRES DE SERVICES SOCIAUX 4
Méthodologie de l'enquête 4
1.1 IDENTIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES DES ORGANISATIONS ÉTUDIÉES 5
1.2 TRAVAILLEURS ÉTRANGERS DANS L'ORGANISATION 6
1.3 RECRUTEMENT DE TRAVAILLEURS ÉTRANGERS 8
1.4 POSTES OCCUPÉS PAR DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS 9
1.5 RAISONS D'EMPLOYER DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS 9
1.6 ÉVALUATION DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS 11
7 ACTIVITÉS D'AIDE À L'INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS 14
1.8 RAISONS DE NE PAS UTILISER DE TRAVAILLEURS ÉTRANGERS 15
1.9 POSSIBILITÉ D'EMPLOYER DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS À L'AVENIR 17
1.10 ÉDUCATION SUR L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS 18
1.11 COMMENTAIRE, RECOMMANDATIONS SUR LA QUESTION ÉTUDIÉE 19
Quelques points positifs signalés par les établissements employant des travailleurs étrangers 19
Enregistrement de certains aspects négatifs ou préoccupations liés à l'emploi de travailleurs étrangers 20
Recommandations communiquées par les prestataires de services sociaux interrogés 20
2. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES SALARIÉS ÉTRANGERS 21
Méthodologie de l'enquête 21
2.1 CARACTÉRISTIQUES D'IDENTIFICATION DES SALARIÉS ÉTRANGERS FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE 22
2.2 RAISONS DE TRAVAILLER À L'ÉTRANGER 24
2.3 L'EMPLOI 26
2.4 LA CONNAISSANCE DE LA LANGUE DU PAYS D'ACCUEIL ET LES COURS SUIVIS DANS CETTE LANGUE 30
2.5 VIVRE EN SOCIÉTÉ 32
2.6 EXPÉRIENCE, RECOMMANDATIONS DES RÉPONDANTS 33
Expérience déclarée 34
Sélection de recommandations enregistrées 34
3. CONCLUSION 36

ANNEXES 38

Annexe 1 - questionnaire pour les employeurs - prestataires de services sociaux 39

Annexe 2 - questionnaire pour les employés étrangers travaillant dans les services sociaux 44

INTRODUCTION

Le présent rapport de synthèse de la recherche sur l'emploi des travailleurs étrangers dans les services sociaux a été préparé dans le cadre du projet européen Travailleurs étrangers dans le secteur social, financé par le programme Erasmus+ (projet n° 2021-1-CZ01-KA220-VET-000025630). Son objectif est de promouvoir l'emploi des travailleurs étrangers dans le secteur social, en contribuant à leur intégration ultérieure, en proposant de nouvelles mesures, des recommandations et des programmes de formation pour les gestionnaires des organisations de services sociaux.

Le projet "Travailleurs étrangers dans le secteur social" implique 6 organisations partenaires de 5 pays européens : la République tchèque, la Grèce, la Belgique, l'Autriche et la France.

Le Centre pour les activités de développement de l'Union des associations d'employeurs de la République tchèque (CRA UZS) de la République tchèque est devenu le promoteur du projet et le coordinateur des activités mises en œuvre. Les organisations suivantes participent au projet au nom des pays participants :

- **AKMI ANONIMI EKPAIDEFTIKI ETAIRIA** (AKMI) de Grèce,
- **Association des prestataires de services sociaux de la République tchèque** (APSS CR) de la République tchèque,
- **Fédération des employeurs sociaux européens** (Employeurs sociaux) de Belgique,
- **SERVICE MENSCH GmbH / Volkshilfe Niederösterreich** (Service Mensch) de l'Autriche,
- **ELISFA** de France.

Afin de découvrir la question de l'emploi des travailleurs étrangers dans le secteur des services sociaux, y compris l'identification des obstacles significatifs qui ont un impact négatif sur l'emploi des travailleurs étrangers, **deux enquêtes par questionnaire en ligne ont été menées** dans les pays participants, à la fois parmi les prestataires de services sociaux et parmi les travailleurs étrangers travaillant dans les services sociaux. Les enquêtes par questionnaire ont eu lieu entre avril et juin 2022.

Le rapport de synthèse est divisé en deux unités logiques : les résultats de l'enquête auprès des prestataires de services sociaux et les résultats de l'enquête auprès des travailleurs étrangers.

1. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PRESTATAIRES DE SERVICES SOCIAUX

METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Une enquête auprès des prestataires de services sociaux sur la question de l'emploi des travailleurs étrangers a été menée dans les cinq pays participants au moyen d'un questionnaire en ligne (voir annexe 1), qui a été envoyé à un grand nombre d'entités. Parmi les prestataires contactés figuraient des organisations fournissant tous les types de services sociaux (maisons pour personnes âgées, foyers résidentiels, services de soins, assistance personnelle, etc. L'objectif de l'enquête était d'obtenir des réponses d'au moins 50 prestataires dans chaque pays participant. Il ne s'agit donc pas d'une enquête représentative.

Pour les employeurs qui emploient déjà des travailleurs étrangers, l'attention s'est portée sur les points suivants :

- le recrutement de travailleurs étrangers,
- les postes qu'ils occupent,
- les raisons d'employer des travailleurs étrangers,
- leur évaluation en termes de performance au travail
- des activités visant à faciliter l'intégration des travailleurs étrangers.

Les employeurs qui n'emploient pas de travailleurs étrangers ont été interrogés en particulier sur les raisons pour lesquelles ils ne font pas appel à des travailleurs étrangers. Pour les deux groupes d'employeurs, les possibilités d'employer des travailleurs étrangers à l'avenir et leurs besoins en formation dans le domaine de l'emploi de travailleurs étrangers ont ensuite été examinés.

L'enquête par questionnaire a été menée en avril et mai 2022, sous forme électronique. Les questionnaires ont été remplis par les répondants à l'aide d'une interface web.

Le recrutement des répondants sélectionnés dans chaque pays participant a été soutenu par une lettre d'information comprenant une demande de coopération, une justification de l'objectif et de la nécessité de l'enquête et un lien vers le questionnaire électronique situé sur l'interface web. La sélection des répondants a pris en compte la structure existante des établissements de services sociaux en fonction de la forme de service social fourni et du nombre de membres du personnel.

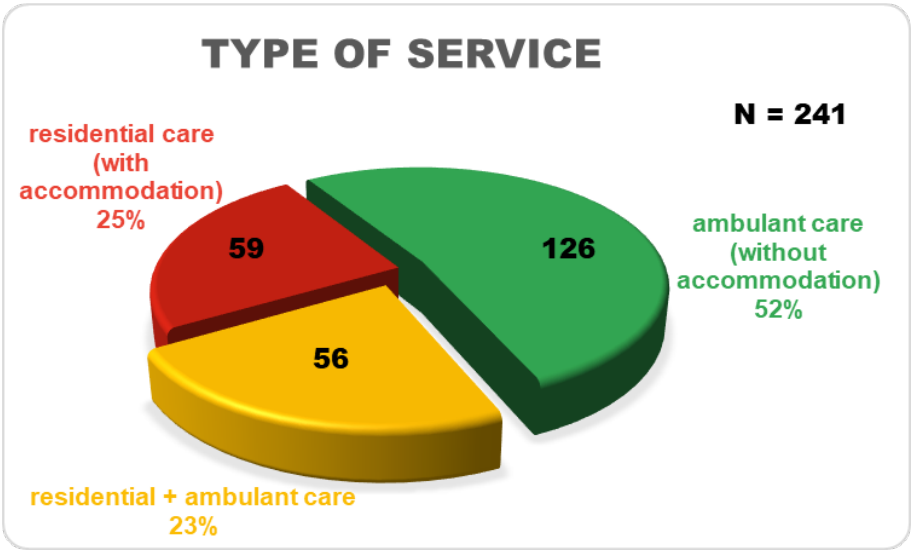
292 personnes ont participé à l'enquête par questionnaire. Cependant, dans le cas de 51 questionnaires, la proportion de questions complétées était inférieure à 10 % - en raison d'un éventuel biais indésirable dans les résultats finaux de l'enquête, ces questionnaires ont donc été exclus de l'analyse statistique des données.

L'analyse des données ou l'évaluation des questions suivies s'est basée sur les informations contenues dans 241 questionnaires.

1.1 IDENTIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES DES ORGANISATIONS ÉTUDIÉES

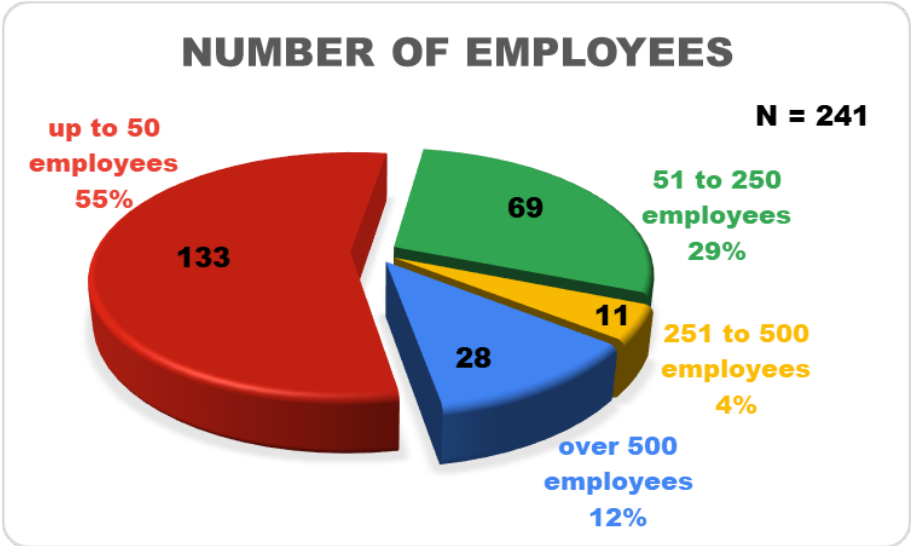
En ce qui concerne le type (forme de prestation de services sociaux) **des prestataires de services sociaux impliqués, 182 d'entre eux fournissaient des services ambulatoires et 115 des services résidentiels. La** somme de ces chiffres montre que, dans la pratique, les organisations **ont fourni des services cumulés**. Par souci d'exhaustivité, il convient d'ajouter que c'est en France (94 %) que l'on observe la plus forte proportion d'organisations proposant des services ambulatoires dans les pays participants.

Graphique 1



En ce qui concerne la taille de l'organisation, plus de 80 % des organisations interrogées comptaient moins de 250 employés (voir graphique 2). D'autre part, la présence de plus de 500 employés a été observée dans le cas de 28 organisations interrogées. Sur ce nombre, 2/3 étaient actives en Autriche.

Graphique 2



1.2 TRAVAILLEURS ÉTRANGERS DANS L'ORGANISATION

L'enquête par questionnaire a permis de contrôler la présence de travailleurs étrangers dans les organisations, sur la base d'un contrat de travail et/ou en tant qu'employés d'une agence de placement.

Près de deux tiers des répondants, soit 156 organisations interrogées, ont mentionné la présence de travailleurs étrangers dans leur organisation - voir graphique 3. Leur nombre **s'élevait à 4 214 personnes**. Sur ce nombre, 89 étaient employées par une agence de placement. Ainsi, le nombre d'employés ayant une relation de travail directe avec le prestataire de services sociaux s'élevait à 4 125 personnes.

Par souci d'exhaustivité, la présence de travailleurs intérimaires étrangers n'a été enregistrée que dans 14 organisations, où des ressortissants étrangers étaient toutefois également employés sur la base d'une relation de travail classique. Le nombre de ces employés n'était inférieur au nombre de travailleurs intérimaires dans aucune des organisations étudiées.

Le recours aux travailleurs intérimaires a été principalement contrôlé en Grèce - 94 % du nombre total de travailleurs intérimaires travaillant dans 12 organisations.

Graphique 3

Le nombre de travailleurs étrangers dans chaque organisation allait de 1 employé à 1 549 étrangers, 94 % des organisations ne recensant pas une présence de plus de 50 personnes par organisation. Dans 82 % des cas, le nombre de travailleurs étrangers présents dans l'organisation ne dépassait pas 20 personnes.

C'est en Autriche que le nombre de salariés étrangers est de loin le plus élevé, avec un total de 2 486 salariés dans les organisations interrogées. Il s'agit également du nombre le plus élevé de salariés par organisation.

Les organisations des prestataires de services sociaux interrogés comptaient 876 travailleurs étrangers en Grèce, 460 en Belgique, 157 en France et 146 en République tchèque.

L'enquête par questionnaire **a** également **permis de suivre le nombre (recalculé) de travailleurs étrangers répartis entre les citoyens de l'UE, de l'EEE et de la Suisse, les citoyens de pays tiers,** y compris les citoyens de l'Ukraine avant la vague de migration déclenchée par l'attaque russe contre l'Ukraine, et **enfin les réfugiés.** La structure du pays d'origine des travailleurs étrangers qui en résulte est présentée dans le graphique 4 et le tableau 1. Pour les travailleurs des agences d'emploi, le pays d'origine n'a pas été suivi.

Graphique 4

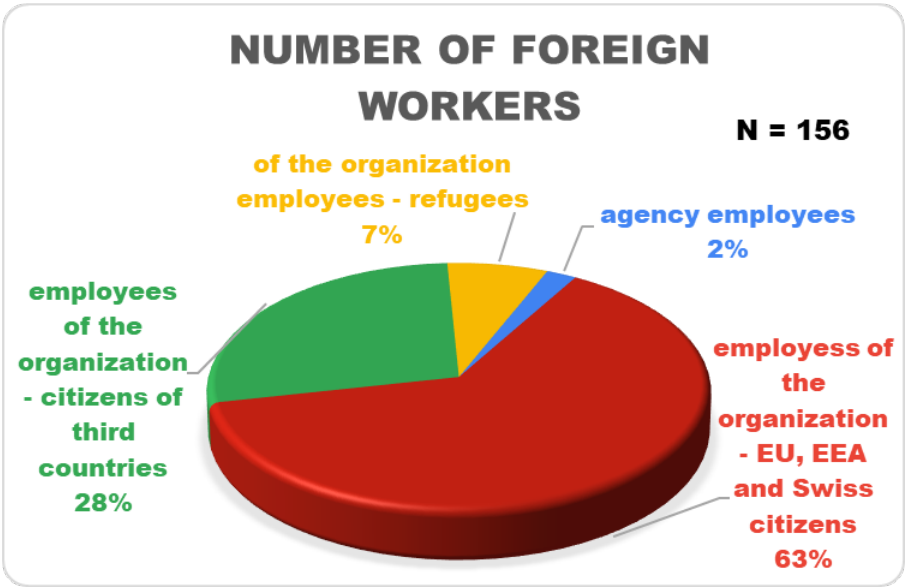


Tableau 1 Pays d'origine des travailleurs étrangers

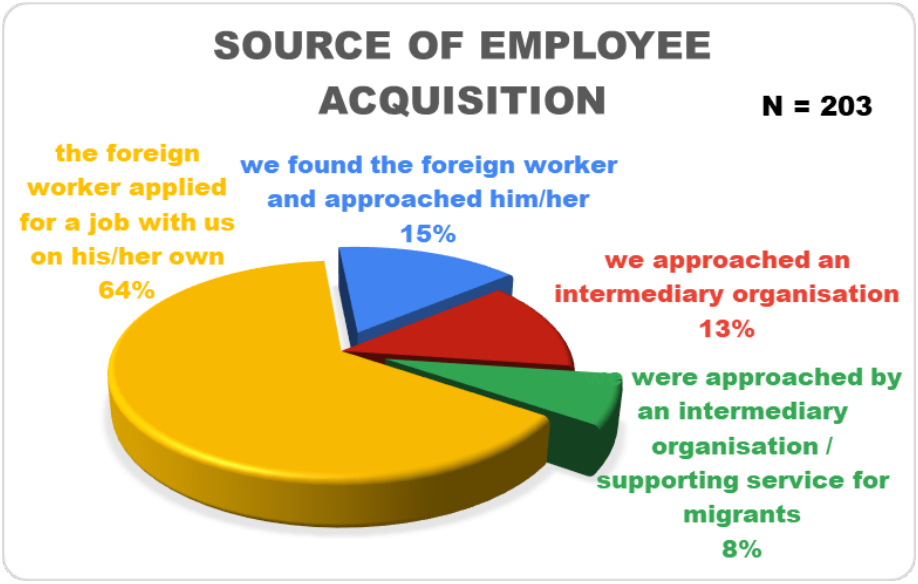
	Nombre de travailleurs étrangers	Nombre d'organisations
Ressortissants de l'UE, de l'EEE et de la Suisse	2 669	30
Ressortissants de pays tiers	1 160	96
Réfugiés (d'Ukraine, de Syrie, etc.)	296	48

1.3 RECRUTEMENT DE TRAVAILLEURS ÉTRANGERS

Dans l'enquête par questionnaire, les prestataires de services sociaux ont indiqué 203 cas dans lesquels ils avaient recruté des personnes d'autres nationalités dans le cadre d'une relation de travail. La manière la plus fréquemment citée d'entrer dans la relation de travail dans les organisations interrogées est de loin l'initiative personnelle de l'employé (potentiel) lui-même - **64 % des organisations interrogées qui** emploient des employés étrangers ont recruté au moins un employé étranger en **postulant eux-mêmes à un emploi -** voir le graphique 5.

La deuxième méthode, de loin la plus utilisée (15 %), est la méthode dite "boule de neige" - **2 entités interrogées sur 10** ont utilisé les recommandations de leurs employés et de leurs connaissances à des employés potentiels, qu'elles ont ensuite **invités à travailler avec elles**.

Graphique 5



21 % des organisations interrogées ont utilisé les services d'un organisme intermédiaire - 13 % d'entre elles ont approché une organisation intermédiaire et 8 % ont été approchées par une organisation intermédiaire.

Les questions ouvertes posées aux personnes interrogées dans le questionnaire ont montré que la **nationalité de l'employé ne joue aucun rôle dans le processus de recrutement**. Le **recrutement se concentre sur l'évaluation de la capacité de la personne à accomplir les tâches requises par son poste,** dans la plupart des cas **sans intention ciblée d'atteindre les ressortissants étrangers, bien que** ..... Dans les pays où plus d'une génération est issue de l'immigration, c'est-à-dire où les clients des services sociaux sont déjà des personnes issues de l'immigration, la connaissance de la langue et de la culture des clients est souvent considérée comme un avantage pour les employés.

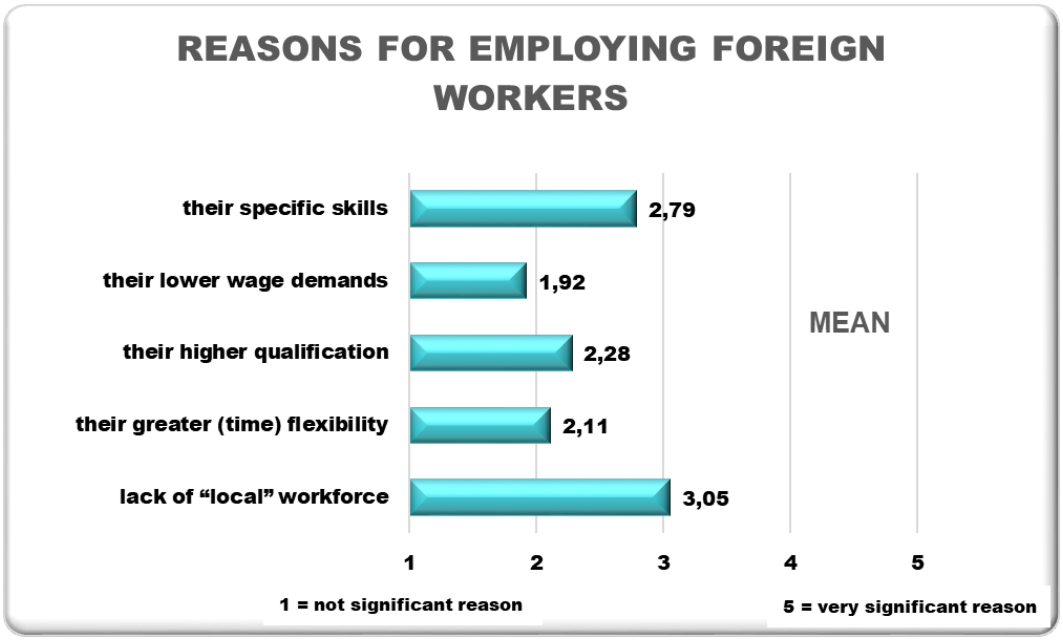
1.4 POSTES OCCUPÉS PAR DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS

Les résultats de l'enquête par questionnaire ont montré que les **employés étrangers travaillent** dans des organisations fournissant des services sociaux à des **postes auxiliaires et professionnels** - travailleurs sociaux, aides-soignants et personnel de santé. Ainsi, dans la structure des organisations individuelles, ils évoluent verticalement parmi les postes existants.

1.5 RAISONS D'EMPLOYER DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS

Dans le cadre de l'enquête par questionnaire, les établissements de services sociaux qui emploient des travailleurs étrangers ont été invités à évaluer les raisons invoquées pour l'emploi de travailleurs étrangers. Les raisons ont été évaluées sur une échelle de 1 à 5, 1 représentant une raison insignifiante et 5 une raison très importante. Comme le montrent les résultats, pour la plupart des organisations, **la raison la plus importante était le manque de main-d'œuvre "locale" adéquate** (valeur moyenne de 3,05) et les **compétences spécifiques des** travailleurs étrangers (2,79) - voir graphique 6.

Graphique 6



Une raison plus significative pourrait être considérée comme les qualifications plus élevées des travailleurs étrangers et une plus grande flexibilité du temps, avec une valeur moyenne de plus de 2,11.

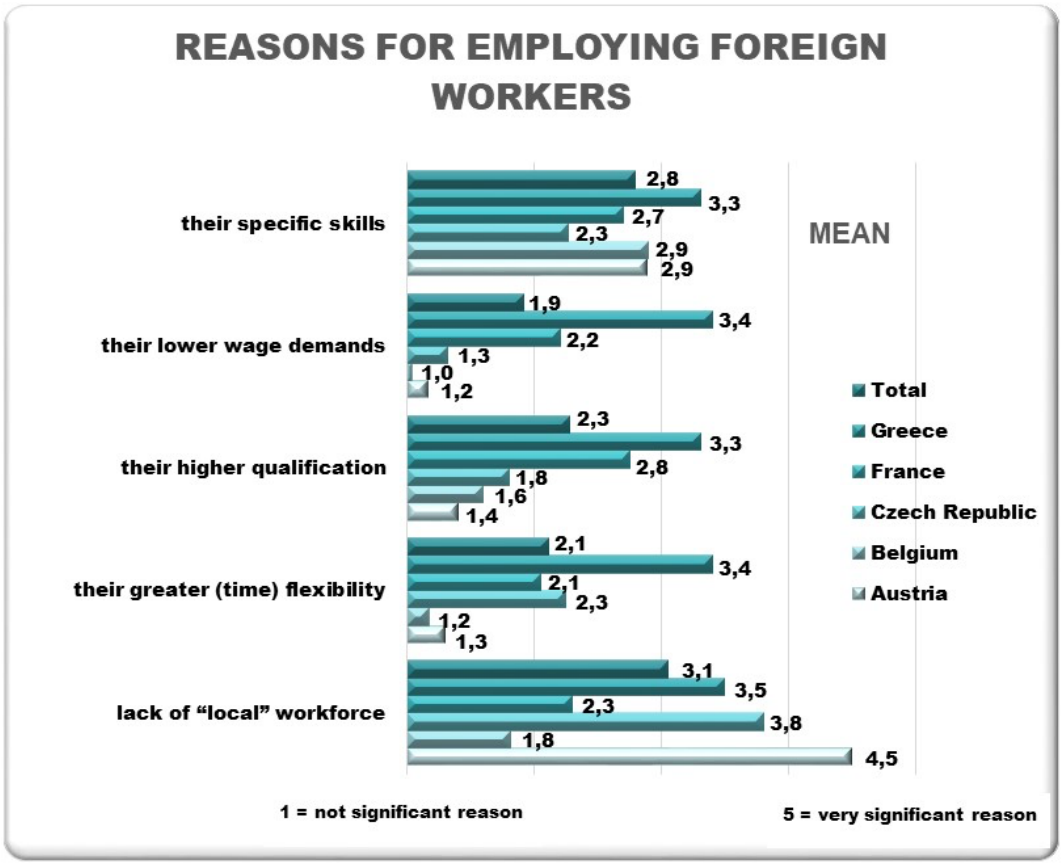
La plupart des organisations ne considèrent pas les demandes salariales inférieures des travailleurs étrangers comme une **raison de les employer.**

Étant donné que les évaluations des répondants varient considérablement en fonction des pays concernés, nous présentons ci-dessous les valeurs moyennes relevées pour chaque pays - voir graphique 7.

L'analyse des données bivariées a montré que toutes les raisons données dans le questionnaire sont significatives pour les prestataires de services sociaux en Grèce.

La différence la plus significative entre les pays a été observée lors de l'évaluation du motif "manque de main-d'œuvre locale". La raison invoquée pour l'emploi de travailleurs étrangers est particulièrement importante pour les prestataires interrogés en Autriche et en République tchèque. En revanche, en France et en Belgique, cette raison n'est pas significative pour la majorité des répondants. Toutefois, il convient de noter que dans le cas de la Belgique, la deuxième raison la plus importante est le manque de main-d'œuvre locale adéquate.

Graphique 7



1.6 ÉVALUATION DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS

Dans le cadre de l'enquête par questionnaire, les prestataires de services sociaux qui emploient des travailleurs étrangers ont été invités à évaluer les affirmations concernant les caractéristiques personnelles liées à l'exécution du travail dans les services sociaux. Les affirmations individuelles ont été évaluées sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente un fort accord avec l'affirmation et 5 un fort désaccord. Les affirmations présentées dans le questionnaire et les résultats obtenus sous la forme d'une moyenne calculée (MEAN) sont présentés dans le graphique 8. Si l'on admet qu'une moyenne calculée supérieure à 3 indique un désaccord avec l'affirmation et inférieure à 3 indique un accord avec l'affirmation, les résultats montrent que les répondants n'étaient pas d'accord avec toutes les affirmations présentées.

Par souci d'exhaustivité, nous ajoutons que l'analyse statistique bivariée réalisée n'a pas révélé de différences significatives dans l'évaluation en fonction du pays d'activité des répondants. Toutefois, si une certaine différence statistiquement significative a été trouvée, elle est indiquée dans les déclarations individuelles dans le texte suivant.

Graphique 8

En termes de moyennes calculées, l'**accord des** répondants **avec les affirmations** peut être défini comme suit :

- **les travailleurs étrangers sont acceptés par leurs collègues sans problème majeur** (1,85). Les employeurs grecs sont les moins d'accord avec cette affirmation (3,20). Dans leur cas, on peut même parler d'un désaccord avec l'affirmation ;
- **Les employés étrangers sont acceptés par les clients sans problème majeur** (2,11). Là encore, un niveau plus élevé de désapprobation a été observé dans les organisations grecques (3,17) ;
- **les employés étrangers souhaitent s'intégrer dans la société** (2.36). Aucune différence n'a été constatée dans les évaluations de cette affirmation du point de vue des pays concernés ;

- **les employés étrangers sont intéressés par l'apprentissage de la langue** (2,50). Les répondants des prestataires de services sociaux en Grèce (3,24) et en Belgique (3,06) sont moins d'accord avec cette affirmation que les autres ;
- **les travailleurs étrangers sont qualifiés pour faire le travail** (2,71). Ce résultat reflète le fait qu'en raison de la spécificité des services fournis ou du type de clients, les services sociaux doivent recruter des personnes qualifiées.

En revanche, un **désaccord avec l'affirmation présentée** a été observé dans les affirmations suivantes :

- **les employés étrangers ont des exigences salariales moins élevées** (4,11). Les répondants de Grèce sont les moins en désaccord avec cette affirmation par rapport aux autres pays (3,34). Il convient d'ajouter que, malgré le désaccord exprimé, les répondants aux questions ouvertes ont indiqué que la rémunération financière dans les services sociaux est généralement inférieure au niveau de salaire existant sur le marché du travail ;
- **les employés étrangers sont limités par leur culture/religion** (4,01). Il n'y a pas de différence dans les évaluations de cette affirmation du point de vue des pays concernés ;
- **les travailleurs étrangers sont limités par leurs qualifications** (3.68). Le désaccord avec cette affirmation a été observé surtout parmi les prestataires de services sociaux autrichiens ;
- **les travailleurs étrangers sont prêts à effectuer des travaux qui n'intéressent pas les "travailleurs nationaux".** (3.63). Les répondants de la République tchèque sont plus susceptibles d'être d'accord avec cette affirmation (2,69) lorsque l'on compare les pays ;
- **les employés étrangers sont des travailleurs plus fiables** (3,30). Les répondants de la République tchèque sont plus susceptibles d'être d'accord avec cette affirmation (2,57) ;
- **les employés étrangers apprécient davantage leur travail** (3,24). En ce qui concerne cette affirmation, les prestataires de services sociaux de la République tchèque sont davantage d'accord (2,37). Toutefois, il convient d'ajouter que dans le cas de la République tchèque, un degré élevé d'hétérogénéité des réponses a été observé parmi les répondants ;
- **les employés étrangers sont limités par les difficultés liées à la reconnaissance des qualifications** (3,24). Les répondants de la République tchèque sont plus souvent d'accord avec cette affirmation que les autres (3,03) ;
- **les employés étrangers sont limités par leur maîtrise de la langue** (3.21). Il n'y a pas de différence dans les notes attribuées à cette affirmation du point de vue des pays concernés. Là encore, le type de clientèle et la nature des services fournis ont une influence majeure sur le résultat ;
- **les employés étrangers ont un faible taux de fluctuation** (3,10). Les répondants de la République tchèque sont particulièrement d'accord avec cette affirmation (2,35) ;
- **les employés étrangers ont un faible taux d'absentéisme** (3,08). Les répondants autrichiens, en particulier, ne sont pas d'accord avec cette affirmation (3,80). Au contraire, ce sont les prestataires de services sociaux de la République tchèque qui sont le plus d'accord avec cette affirmation (2,37).

7 ACTIVITÉS D'AIDE À L'INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS

Plus de 40 % des organisations interrogées employant des travailleurs étrangers, c'est-à-dire essentiellement 4 sur 10, **mettent en œuvre des activités sur leur lieu de travail pour faciliter l'intégration de** ces travailleurs - voir le graphique 9. Il convient d'ajouter que dans le cas des prestataires de services sociaux grecs, cette proportion est nettement plus faible - seulement ¼ des répondants ont fait état d'une mise en œuvre.

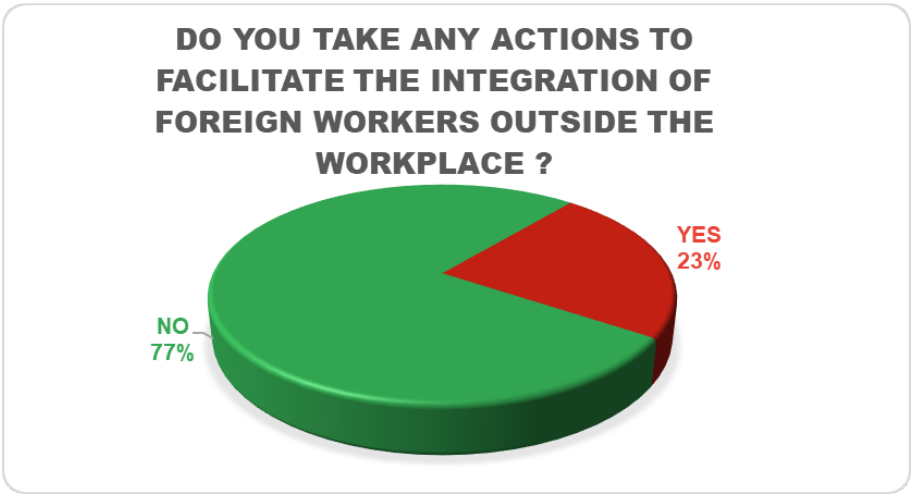
Dans la plupart des cas, il s'agit de mentorat, d'intégration systématique dans l'équipe et de cours de langue.

Graphique 9

L'analyse bivariée a montré que le **pays d'origine**, ou le fait que la personne soit un citoyen de l'UE ou un citoyen d'un pays dit tiers, a un **impact** sur l'incidence des activités sur le lieu de travail. Dans le cas des **citoyens de l'UE, les activités professionnelles, qui sont généralement menées dans le cas d'une nouvelle recrue, ont été plus fréquemment mentionnées**. Dans le cas des ressortissants de pays tiers, il s'agissait d'un stage plus long, souvent accompagné d'une formation linguistique.

Les activités d'intégration en dehors du lieu de travail de l'employeur ont été mentionnées par près d'un quart **des organisations** ayant employé des travailleurs étrangers dans le cadre de l'enquête - voir le graphique 10.

Graphique 10

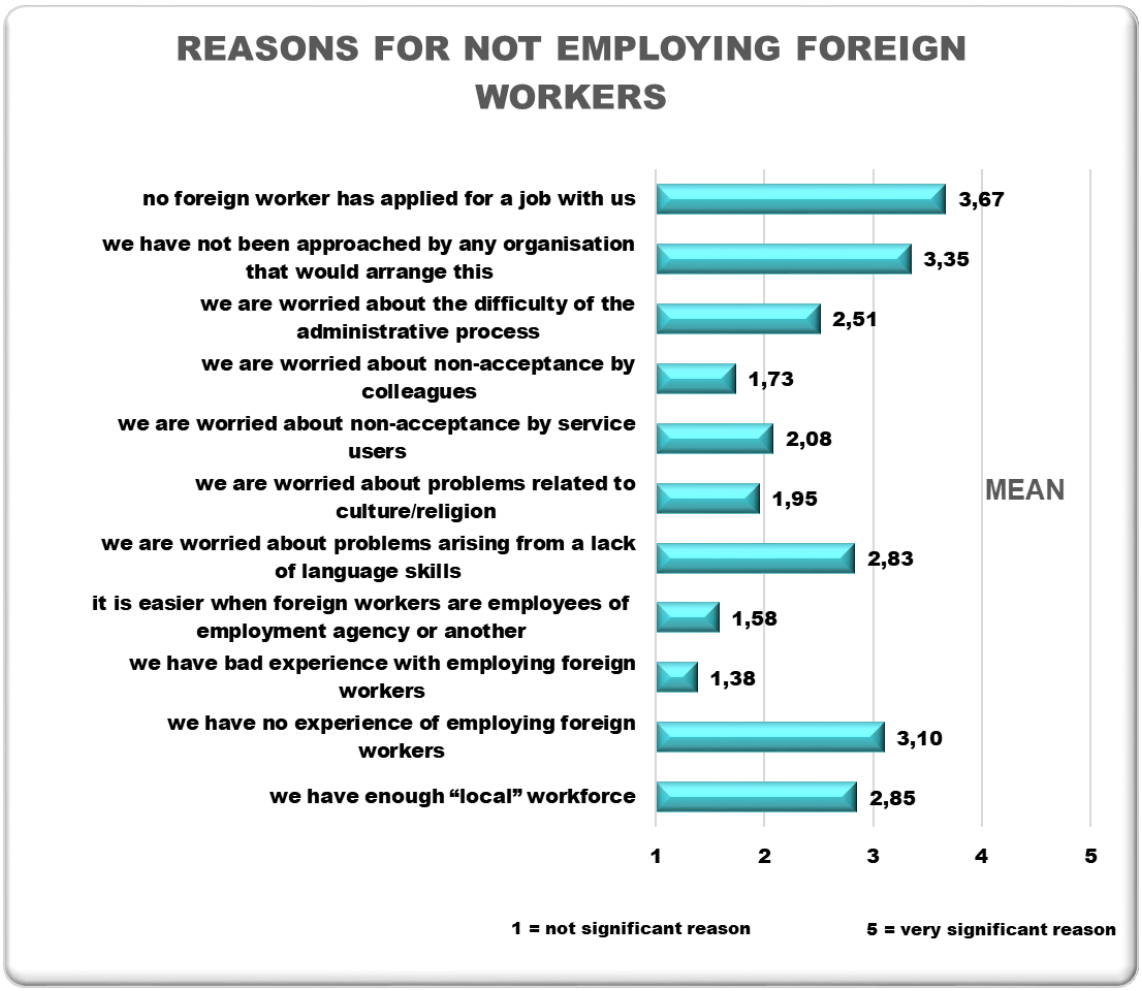


Il s'agit notamment de la médiation des contacts avec les organisations d'intégration, de l'aide à la communication avec les autorités sociales et les autorités en général, de l'aide à la formation continue, de l'aide à l'obtention d'un logement, de l'aide au placement des enfants dans des établissements scolaires, etc.

1.8 RAISONS DE NE PAS UTILISER DE TRAVAILLEURS ÉTRANGERS

Une batterie de raisons possibles de ne pas employer des personnes d'autres nationalités a été présentée aux **établissements de services sociaux qui n'emploient pas de personnel étranger** (85) dans le cadre d'une enquête par questionnaire. Parallèlement, les établissements ont été invités à évaluer l'importance de chaque raison de leur point de vue sur une échelle de 1 à 5, 1 étant une raison insignifiante et 5 une raison importante. Les raisons invoquées dans le questionnaire et les résultats obtenus par l'enquête sous la forme d'une valeur moyenne calculée sont présentés dans le graphique 11.

Graphique 11



Les résultats ont clairement montré qu'il y **avait trois raisons** vraiment **importantes pour lesquelles** les organisations interrogées n'employaient pas de personnes d'autres nationalités, à savoir qu'elles **ne postulaient** tout simplement **pas** (3,67), qu'elles n'étaient pas contactées par une organisation qui "arrangerait tout" en matière d'emploi (3,35) et qu'**elles n'avaient aucune expérience dans l'emploi de ces personnes** (3,10). En outre, il semble que les régions sélectionnées **disposent d'une main-d'œuvre "nationale" suffisante, qui** souvent, en fonction de la législation, **ne permet pas le recrutement de citoyens de pays tiers**. Le fait que les organisations s'inquiètent des problèmes liés au manque de compétences linguistiques ou à la crainte du processus administratif exigeant qui doit être entrepris lors de l'embauche d'un travailleur étranger peut également être considéré comme une raison non négligeable.

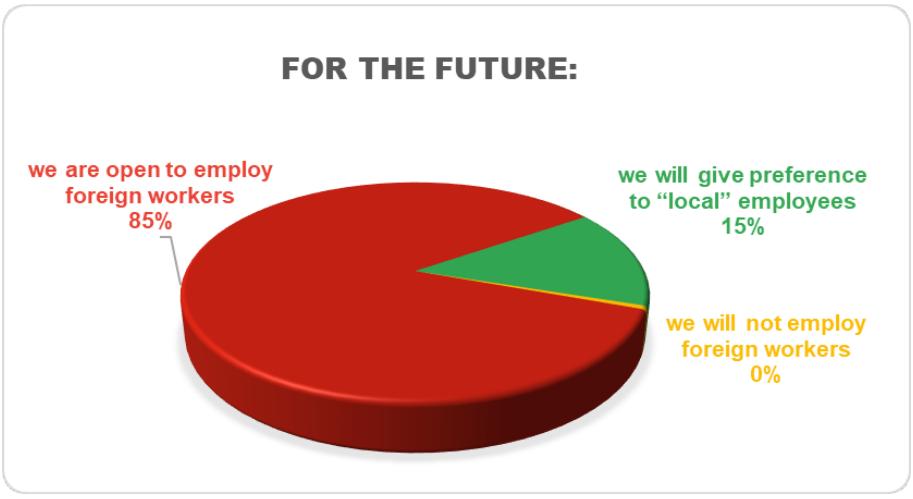
En évaluant les raisons de ne pas employer de travailleurs étrangers, l'analyse bivariée réalisée a montré deux différences majeures dans les réponses des personnes interrogées en fonction du pays :

- pour les prestataires de services sociaux grecs, la raison "l'employé étranger n'a pas postulé pour un emploi dans l'organisation" n'est pas significative par rapport aux autres ;
- Les raisons "il y a suffisamment de main-d'œuvre sur le marché du travail" et "nous n'avons pas d'expérience en matière d'emploi de travailleurs étrangers" sont nettement plus fréquentes pour les répondants de la République tchèque.

1.9 POSSIBILITÉ D'EMPLOYER DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS À L'AVENIR

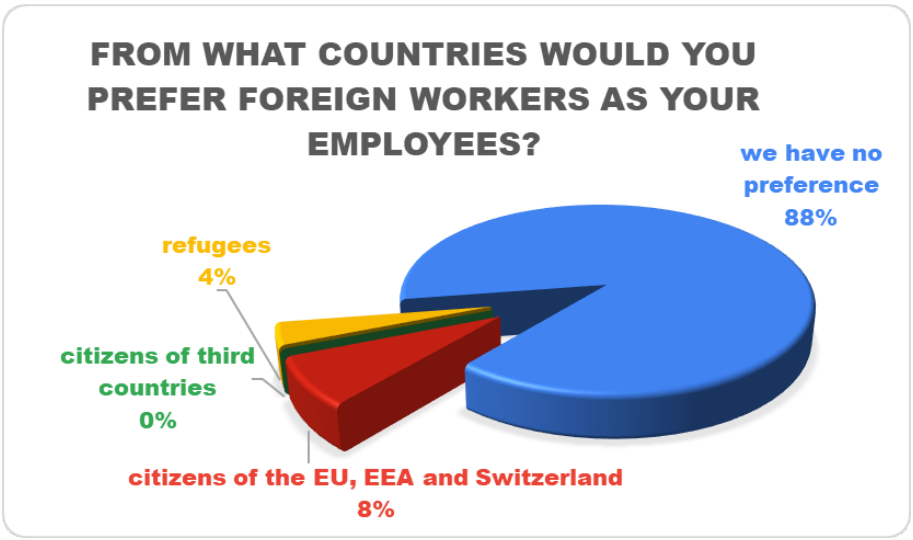
À l'avenir, comme le montrent les résultats de l'enquête, **85 % des personnes interrogées sont ouvertes à l'emploi de travailleurs étrangers** (voir graphique 12). En outre, **15 % des** répondants n'excluent pas d'employer des travailleurs étrangers à l'avenir, **mais préfèrent employer des travailleurs "locaux".** Cette restriction a été principalement exprimée par les prestataires de services sociaux tchèques et belges. Un seul répondant à l'enquête a refusé d'employer du personnel étranger.

Graphique 12



9 organisations sur 10 qui sont ouvertes à l'emploi de travailleurs étrangers à l'avenir ont annoncé qu'elles **n'auraient pas de préférence pour la nationalité de l'employé** - voir graphique 13. 8 % d'entre elles ont admis une préférence pour les citoyens de l'UE, de la CEE et de la Suisse.

Graphique 13

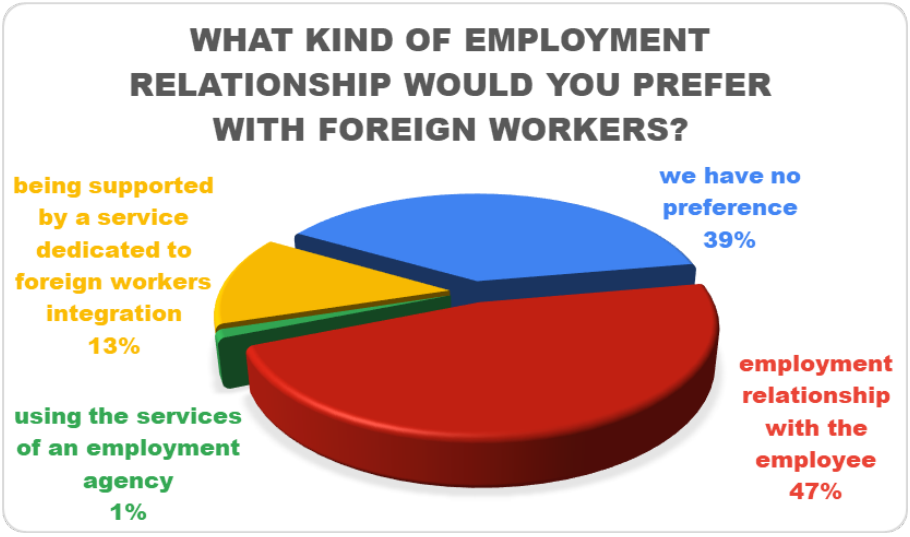


En ce qui concerne la relation de travail dans le cadre de laquelle les travailleurs étrangers devraient travailler dans l'organisation, **près de la moitié des prestataires de** services sociaux ouverts à l'emploi de travailleurs étrangers ont indiqué qu'ils **préféreraient avoir une relation de travail directement avec leur organisation** - voir graphique 14. Cette option est plus souvent privilégiée par les répondants

belges que par les autres. La préférence pour un employé d'une agence de placement n'a été observée que dans 1 % des organisations.

4 structures de services sociaux sur 10 qui sont ouvertes aux travailleurs étrangers à l'avenir n'ont pas de préférence en ce qui concerne la relation de travail. Cette option a été choisie dans une plus large mesure par les prestataires de services sociaux grecs.

Graphique 14



1.10 ÉDUCATION SUR L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS ÉTRANGERS

Dans l'enquête par questionnaire, **deux tiers des** répondants des **institutions de services sociaux** ont exprimé leur intérêt à **participer à un programme de formation axé sur l'**emploi des travailleurs étrangers - voir graphique 15. D'autre part, dans le cas de la République tchèque, près de 2/3 des personnes interrogées ne sont pas intéressées par l'éducation.

Graphique 15

1.11 COMMENTAIRE, RECOMMANDATIONS SUR LA QUESTION ÉTUDIÉE

Au cours de l'enquête par questionnaire, les répondants ont eu la possibilité de faire part de leurs commentaires et de leurs ajouts à la question. Cette option a été utilisée par 23 personnes, soit moins de 10 % de l'ensemble des répondants.

Les expériences en matière d'emploi ont été positives, mais aussi négatives ou préoccupantes. Deux recommandations ont également été formulées.

QUELQUES POINTS POSITIFS SIGNALES PAR LES ETABLISSEMENTS EMPLOYANT DES TRAVAILLEURS ETRANGERS

- Des étrangers travaillent pour nous depuis plusieurs années. Leur tchèque est bon, nous n'avons aucun problème avec eux. (CZE)
- Nous sommes satisfaits des employés étrangers, qui sont pour la plupart originaires d'Ukraine. Ils travaillent avec nous depuis longtemps et apprécient leur travail. (CZE)
- L'employée travaille à temps partiel, c'est un membre de ma famille, la relation est basée sur une base personnelle, et en même temps nous avons une fille qui vit avec nous, à qui nous offrons un cours de langue. Nous les aidons à surmonter les barrières de la langue et de l'habitude, avec un soutien matériel. (CZE)
- Nos employés étrangers travaillent avec nous depuis plus de trois ans et nous en sommes satisfaits. Il s'agit d'un Slovaque, d'un Ukrainien et d'un Russe, ces deux derniers étant mariés en République tchèque depuis de nombreuses années. (CZE)
- Nous traitons les employés étrangers de la même manière, nous ne faisons aucune distinction ! (AUT)
- Le pays d'origine ne limite pas les possibilités d'emploi dans notre organisation. La réussite de la formation et l'acceptation de la déclaration de mission sont cruciales. (AUT)

ENREGISTREMENT DE CERTAINS ASPECTS NEGATIFS OU PREOCCUPATIONS LIES A L'EMPLOI DE TRAVAILLEURS ETRANGERS

- Dans le passé, nous avons employé un travailleur social originaire de Géorgie. La barrière de la langue, mais aussi les traditions, la culture et les coutumes de ce pays constituaient un problème majeur. (CZE)
- Nous avons également l'expérience de l'emploi de citoyens ukrainiens, mais avant l'éclatement de la migration ukrainienne. Honnêtement, nous avons évité d'employer des citoyens de pays tiers. La raison en est que la présentation des documents et le traitement des permis de travail posent de gros problèmes. En outre, les candidats doivent avoir une connaissance suffisante de la langue tchèque, car nous travaillons également avec des personnes handicapées mentales ou des personnes souffrant de troubles de la prononciation et de l'audition. (CZE)
- Nous sommes préoccupés par la barrière de la langue lorsque nous employons des étrangers. Nos clients - les personnes âgées - n'entendent pas très bien et leurs expressions doivent être très claires. Nous préférons donc nos candidats à l'emploi. (CZE)
- Nous ne sommes pas opposés à l'emploi de travailleurs étrangers, mais nous considérons que les compétences linguistiques sont nécessaires et très importantes. (CZE)
- Le principal problème lié à l'emploi de travailleurs étrangers est la barrière de la langue par rapport à la nature de nos services, à la fois au sein de l'équipe, dans le sens du transfert d'informations, et, surtout, dans le travail direct avec les utilisateurs (conseillers, travail de réinsertion sociale). (AUT)

RECOMMANDATIONS COMMUNIQUEES PAR LES PRESTATAIRES DE SERVICES SOCIAUX INTERROGES

- Compte tenu de la pénurie de personnel de santé de niveau intermédiaire sur le marché du travail, il serait souhaitable de se concentrer sur l'intégration des travailleurs étrangers concernés dans les structures des services sociaux. (CZE)
- Reconnaissance plus souple de l'éducation par le pays d'accueil (tous les pays)
- Administration coordonnée - ne pas signaler les mêmes choses à plusieurs autorités (dans tous les pays).

2. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES SALARIÉS ÉTRANGERS

METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Une enquête sur les travailleurs sociaux d'autres nationalités a été menée dans les cinq pays participants au moyen d'un questionnaire en ligne (voir l'annexe 2).

Le recrutement des répondants a été effectué avec l'aide des employeurs qui ont indiqué qu'ils employaient des travailleurs étrangers dans le cadre de l'enquête du projet sur les prestataires de services sociaux. Il leur a été demandé de fournir à leurs employés étrangers soit un lien vers un formulaire en ligne du questionnaire, soit une copie papier du questionnaire. Les répondants pouvaient envoyer le questionnaire papier rempli soit par courrier électronique, soit par courrier postal à l'adresse (électronique) fournie dans le questionnaire de l'organisation partenaire respective impliquée dans le projet.

Le questionnaire était totalement anonyme, et ce n'est qu'à la fin que les employés pouvaient fournir une adresse électronique ou un numéro de téléphone au cas où ils souhaiteraient participer aux entretiens approfondis. L'objectif de l'enquête était d'obtenir des réponses d'au moins 50 personnes dans chaque pays participant. Pour les travailleurs expatriés, l'enquête s'est penchée en particulier sur les points suivants

- les raisons qui ont conduit à la décision de travailler à l'étranger ;
- l'expérience spécifique de l'obtention d'un emploi en tant que tel (obtention d'un permis de travail, démonstration des compétences, etc ;)
- une expérience de travail dans les services sociaux ;
- les compétences linguistiques et les cours suivis ;
- intégration dans la société, attitude vis-à-vis de l'environnement, etc ;

La collecte des données a eu lieu en mai et juin 2022.

Au total, 208 employés étrangers travaillant dans le secteur des services sociaux **ont participé à l'enquête**. Cependant, pour 28 d'entre eux, la proportion de questions complétées était inférieure à 10 %. Ces personnes ont donc été exclues de l'analyse statistique des données en raison d'un éventuel biais indésirable dans les résultats finaux de l'enquête.

L'analyse des données ou l'évaluation des questions suivies s'est basée sur les informations contenues dans 180 questionnaires.

2.1 CARACTÉRISTIQUES D'IDENTIFICATION DES SALARIÉS ÉTRANGERS FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE

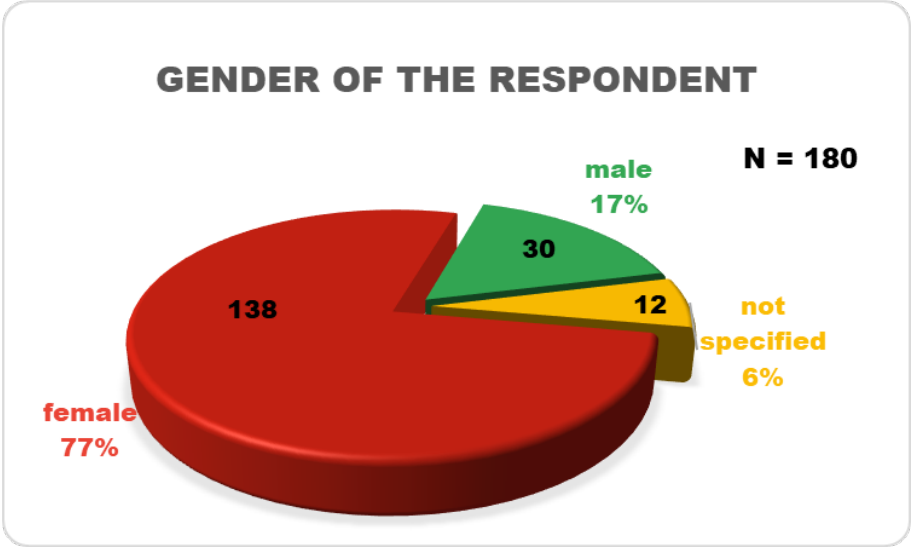
L'enquête par questionnaire a porté sur 180 employés étrangers, qui se sont révélés être de 36 nationalités différentes. Leur structure en fonction des pays concernés par l'enquête est présentée dans le tableau 2.

Tableau 2 Pays d'origine des répondants

	Autriche	Belgique	République tchèque	France	Grèce	Total
Afghanistan	2					2
Albanie				1	12	13
Algérie	2			2		4
Bélarus	1		3			4
Bénigne				1		1
Bulgarie	1				2	3
Burundi				1		1
Comores				1		1
Congo				1		1
Congo RDC				1		1
Croatie	2					2
République tchèque	3					3
Éthiopie			1			1
Finlande	1					1
France	1					1
Géorgie					5	5
Allemagne	4			1		5
Grèce					2	2
Honduras				1		1
Hongrie	5					5
Inde					1	1
Italie					1	1
Kenya	1					1
Maroc				5		5
Moldavie			1			1
Pakistan	1				1	2
Pologne	2		3			5
Roumanie	5				4	9
Russie			1		2	3
Sénégal				1		1
Serbie	1					1
Slovaquie	4		11			15
Suède	1					1
Syrie					2	2
Turquie				1		1
Ukraine			59		3	62
non spécifié						12
TOTAL						**180**

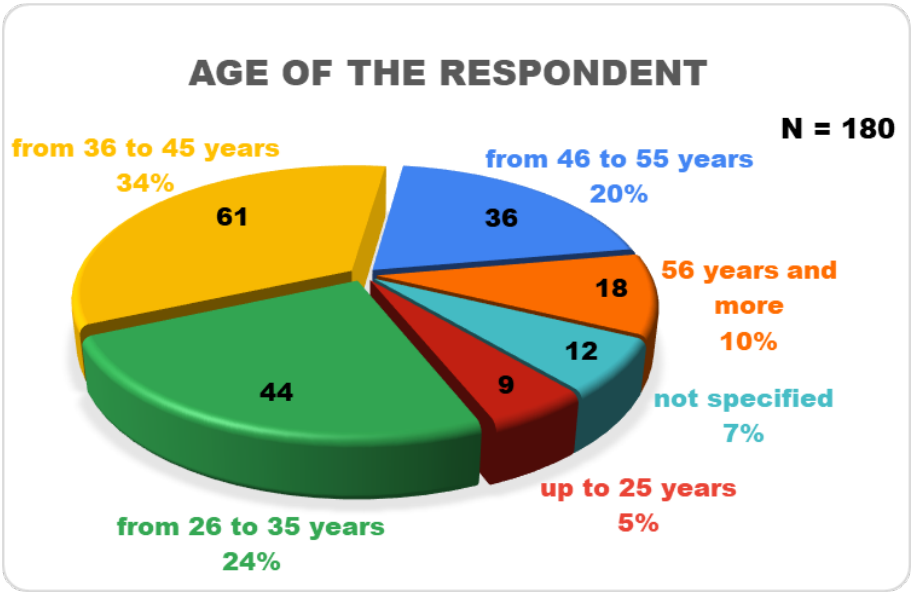
L'échantillon de recherche était composé de 77 % de femmes et de 17 % d'hommes, ce qui correspond généralement à la structure de genre des travailleurs sociaux, qui sont fortement féminisés - voir le graphique 16.

Graphique 16



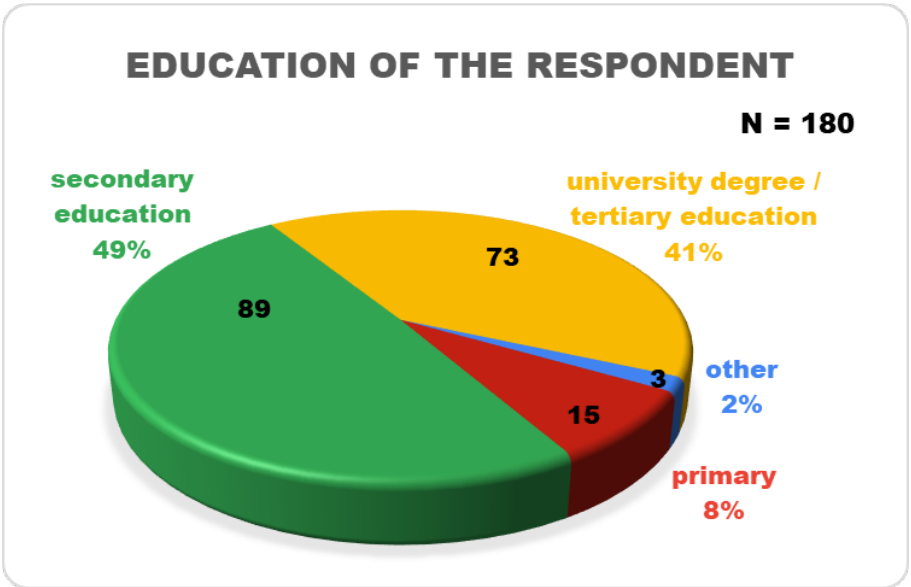
Le groupe d'âge le plus important parmi les employés étrangers interrogés était celui des "36-45 ans", qui représentait plus d'un tiers des répondants, suivi par le groupe des "26-35 ans", qui représentait ¼ des répondants. Le groupe d'âge le moins représenté était celui des employés étrangers âgés de 25 ans ou moins.

Graphique 17



Près de la moitié des employés étrangers interrogés avaient atteint le niveau le plus élevé de l'enseignement secondaire, à savoir un diplôme de fin d'études secondaires (voir graphique 18). Une part significative a également été observée dans le cas des employés ayant fait des études universitaires, dont la part représentait 41 %. L'enseignement primaire ou incomplet concernait 8 % des personnes.

Graphique 18



2.2 RAISONS DE TRAVAILLER À L'ÉTRANGER

L'enquête par questionnaire s'est également intéressée aux raisons qui ont poussé les personnes interrogées à s'installer dans un autre pays pour y travailler. Dans le cas des individus, plus d'une raison pouvait être donnée - **193 raisons** au total. Leur structure est présentée dans le graphique 19.

Des raisons familiales (études des enfants, regroupement familial, etc.) **ou des amis** ont incité **1/3 des personnes interrogées** à partir travailler à l'étranger. Pour ¼ des personnes interrogées**, la principale raison était d'ordre financier**. Les **perspectives médiocres** dans leur propre pays ont encouragé **17 % des personnes interrogées**.

L'enquête par questionnaire a également montré clairement l'**impact de l'attaque de février 2022 sur l'Ukraine, qui a contraint 28 répondants à quitter leur pays**. En plus de ce qui précède, des raisons politiques ou de sécurité ont été à l'origine du départ de 6 autres travailleurs sociaux étrangers (Éthiopie, Russie, Syrie, Albanie et Roumanie). Bien que les répondants aient pu donner plus d'une raison, la raison donnée n'a (logiquement) pas été combinée dans tous les cas.

Il convient d'ajouter que, parmi les raisons supplémentaires possibles, les personnes interrogées ont déclaré qu'elles voulaient simplement partir "pour vivre une expérience", découvrir un mode de vie différent, une nouvelle culture, etc.

Graphique 19

Pour plus de la moitié des répondants, la **famille ou les** amis ont été l'une des raisons de **se rendre dans le pays où ils travaillent actuellement dans les services sociaux** (37 % de toutes les raisons enregistrées) et pour plus d'un tiers, l'**intérêt de vivre dans ce pays** (26 % de toutes les raisons données) - voir le graphique 20. La proximité culturelle a également joué un rôle important dans la décision de 15 % des répondants.

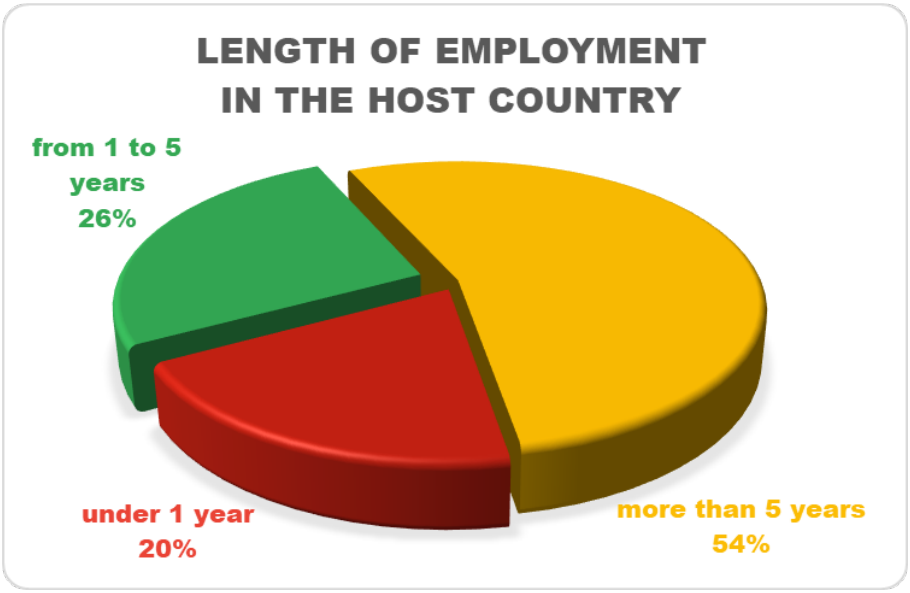
Graphique 20

Le fait que les travailleurs étrangers interrogés aient mûrement réfléchi leur décision de s'installer dans un nouveau pays est attesté par le fait qu'ils ont invoqué 186 raisons au total.

2.3 L'EMPLOI

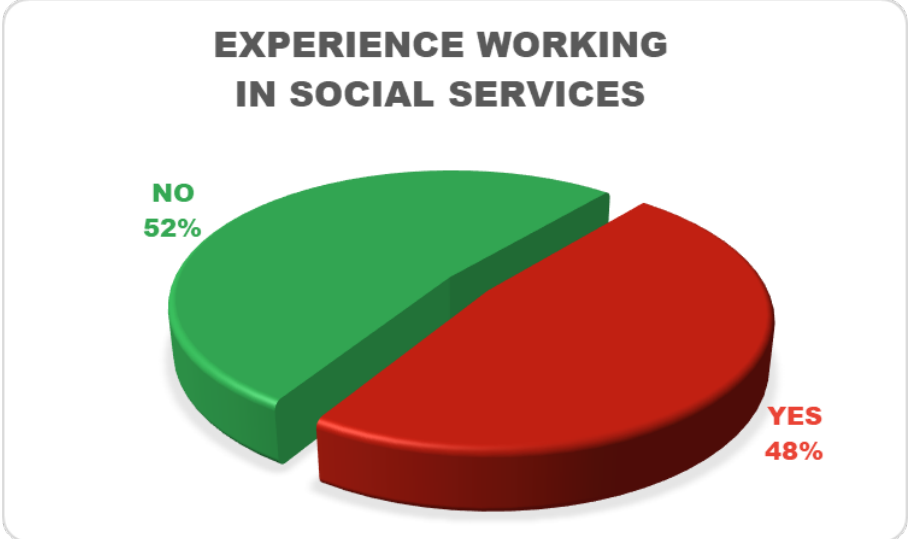
En ce qui concerne la durée globale de l'emploi des répondants dans le pays d'accueil où ils travaillent actuellement dans les services sociaux, on peut noter que ceux qui **travaillent dans le pays d'accueil (actuel) depuis plus de 5 ans sont les principaux répondants à l'enquête** - voir le graphique 21. Leur part était de 54 %. Plus d'un **quart des travailleurs sociaux interrogés ont été employés dans le pays d'accueil pendant 1 à 5 ans et 2 répondants sur 10 ont déclaré avoir** travaillé **pendant moins d'un an.**

Graphique 21



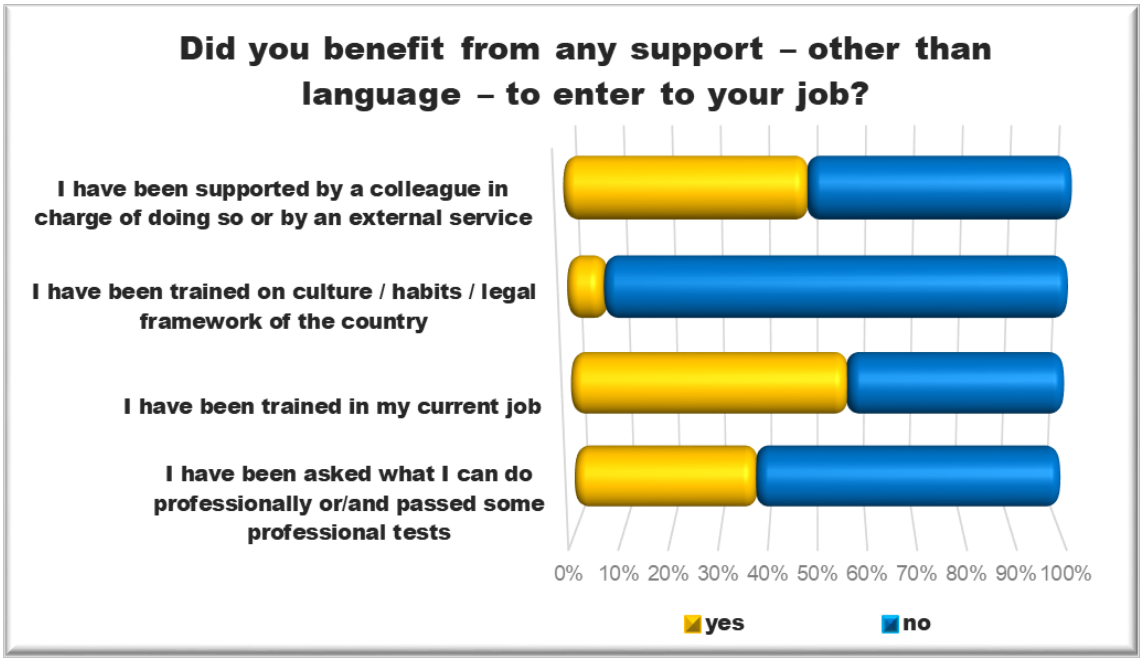
Près de la moitié des personnes interrogées avaient déjà **travaillé dans les services sociaux** avant leur emploi actuel - voir graphique 22.

Graphique 22



La question suivante du questionnaire portait sur les conditions d'accès du répondant à l'emploi qu'il occupe actuellement. Ici, les conséquences des réponses semblent susciter une certaine inquiétude, puisque près d'un cinquième des personnes interrogées n'ont pas répondu à la question. Toutefois, les réponses montrent qu'à leur arrivée sur leur lieu de travail actuel, plus de la **moitié des personnes interrogées qui ont répondu à la question ont reçu une formation pour effectuer le travail** et **près de la moitié ont ensuite bénéficié du soutien de collègues ou d'autres personnes extérieures désignées** - voir le graphique 23. Dans les deux cas, cependant, il n'y a pas de corrélation entre l'expérience de travail dans les services sociaux et le fait d'avoir bénéficié d'un mentor ou d'une formation. Ceci est également suggéré par les ajouts que les répondants ont pu faire dans ce contexte, car dans la plupart des cas, il s'agissait d'une spécification de l'accompagnement "normal" que chaque nouvel employé reçoit le cas échéant.

Graphique 23



D'autres réponses montrent que 4 répondants sur 10 **ont dû fournir des preuves de leurs qualifications professionnelles**. Seuls 7 % des répondants ont déclaré avoir reçu une formation sur la culture, les coutumes, le droit, etc. dans le pays d'accueil.

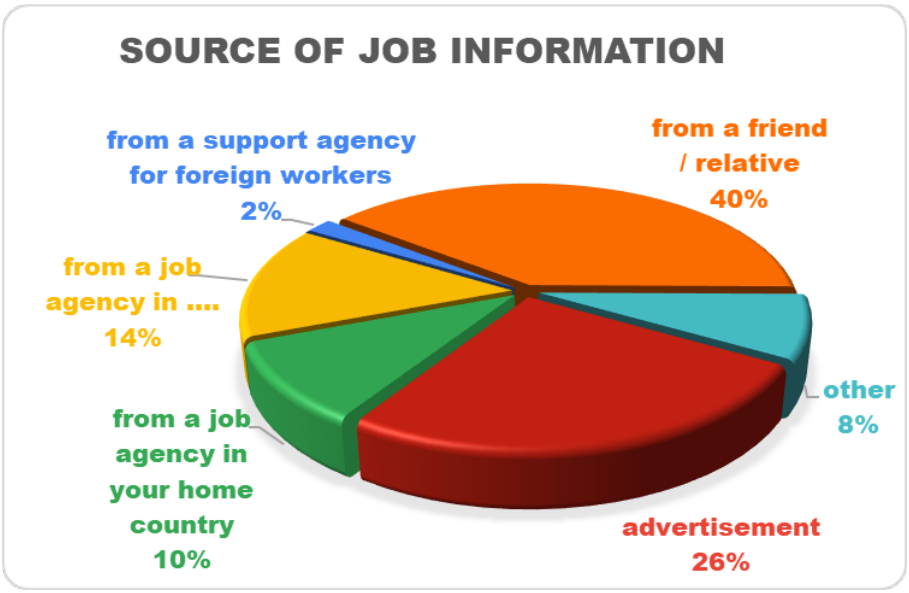
Près de deux tiers des personnes interrogées ont utilisé leurs **qualifications** dans les services sociaux (voir graphique 24). Toutefois, cette proportion varie d'un pays à l'autre - en Belgique et en Autriche, elle est supérieure à 80 %, tandis qu'en République tchèque, elle n'est que d'environ 50 %.

Le questionnaire portait également sur les postes occupés par les personnes interrogées dans les services sociaux. Les données ont montré que les **travailleurs étrangers occupent tous les niveaux de postes d'un point de vue vertical - du personnel de soutien aux postes de direction de l'organisation**.

Graphique 24

Les personnes interrogées ont découvert la possibilité d'un emploi dans les services sociaux **principalement par leurs amis et connaissances** (40 %) - voir graphique 25. Les **services d'une agence pour l'emploi** dans le pays d'origine, d'une agence pour l'emploi dans le pays d'accueil **ou d'une autre organisation intermédiaire** (par exemple, un bureau de placement) **ont été utilisés par ¼ des** travailleurs étrangers **interrogés**. Sous l'option "autre source", la majorité a mentionné l'option selon laquelle le répondant a simplement cherché l'établissement et s'est rendu sur place pour demander un emploi ou a envoyé une demande écrite.

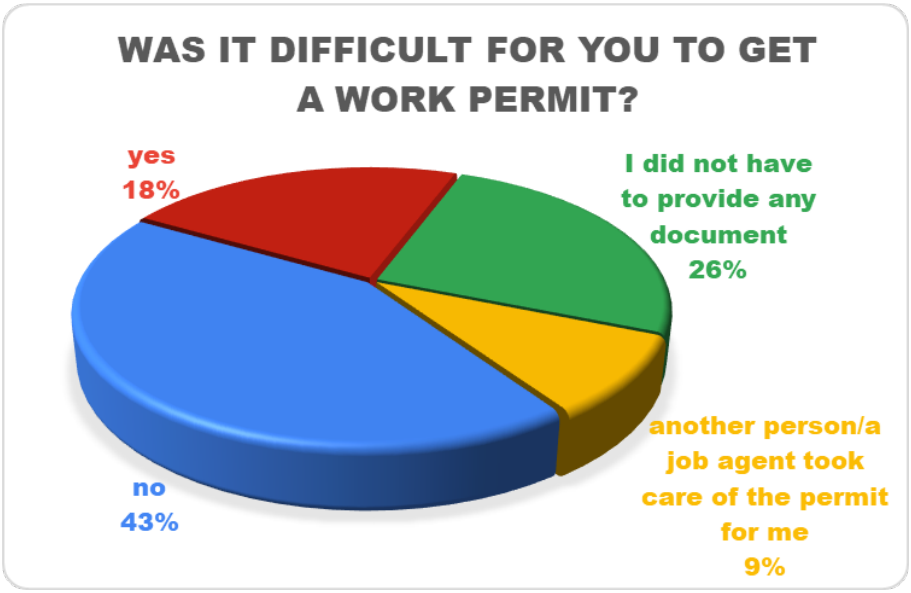
Graphique 25



26 % des répondants n'avaient pas besoin de permis de travail pour exercer leur emploi (actuel) dans les services sociaux et **9 % ont été aidés à en** obtenir un par **une autre personne**,

un courtier en emploi - voir graphique 26. Les difficultés ont été particulièrement signalées par les répondants de Grèce et de République tchèque. Cette difficulté était principalement due à la longueur et à la lourdeur administrative de la procédure, qui a inutilement limité la capacité des personnes interrogées à prendre un emploi.

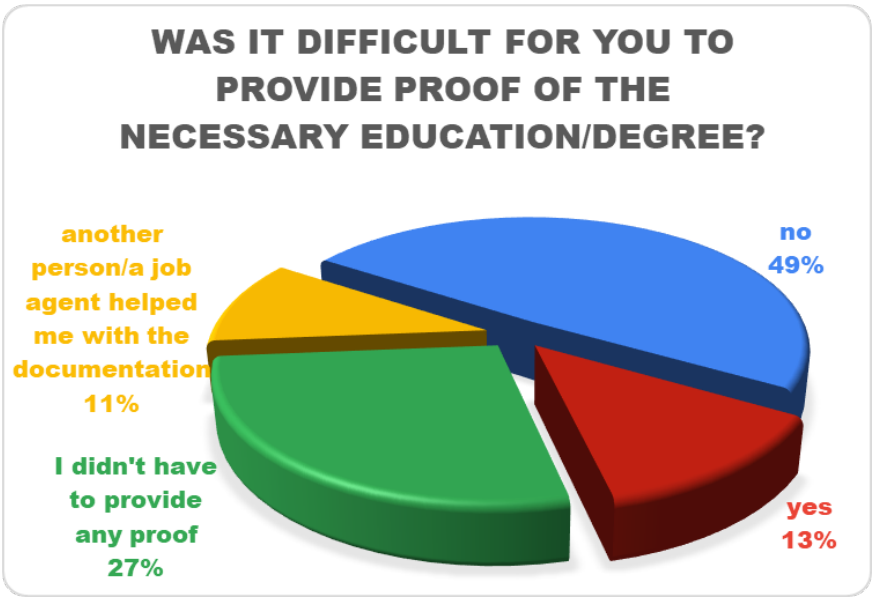
Graphique 26



Une situation quelque peu "meilleure" a été observée dans le cas de la difficulté à prouver les qualifications éducatives pour le poste : **parmi les employés étrangers interrogés qui ont dû prouver leurs qualifications et n'ont pas eu recours à l'aide d'une autre personne, le sujet, seuls 2 sur 10 ont déclaré qu'il était difficile de prouver leurs qualifications**. Selon ces répondants, la difficulté était principalement due au fait qu'il était très difficile de s'y retrouver dans les exigences fixées, qui sont également rédigées dans la langue du pays d'accueil, dont les répondants n'ont pas toujours les connaissances nécessaires.

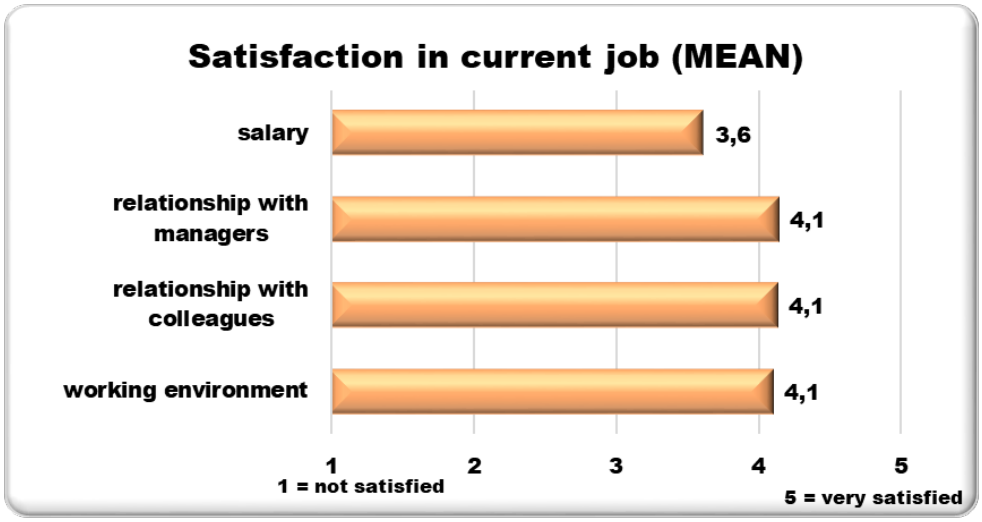
Plus d'un quart des personnes interrogées n'ont pas eu à prouver leur niveau d'études et 11 % ont demandé à quelqu'un de les aider à prouver leurs qualifications (voir graphique 27).

Graphique 27



À la fin de ce bloc thématique, les répondants ont été interrogés sur leur satisfaction à l'égard de leur emploi actuel, en termes d'environnement de travail, de relations avec les collègues, de relations avec les supérieurs et de rémunération financière. La satisfaction a été mesurée sur une échelle de 1 à 5, où 1 représente l'insatisfaction et 5 une grande satisfaction. **Les valeurs moyennes calculées montrent qu'en général, les travailleurs étrangers interrogés sont satisfaits de leur emploi actuel dans les services sociaux** - voir graphique 28.

Graphique 28

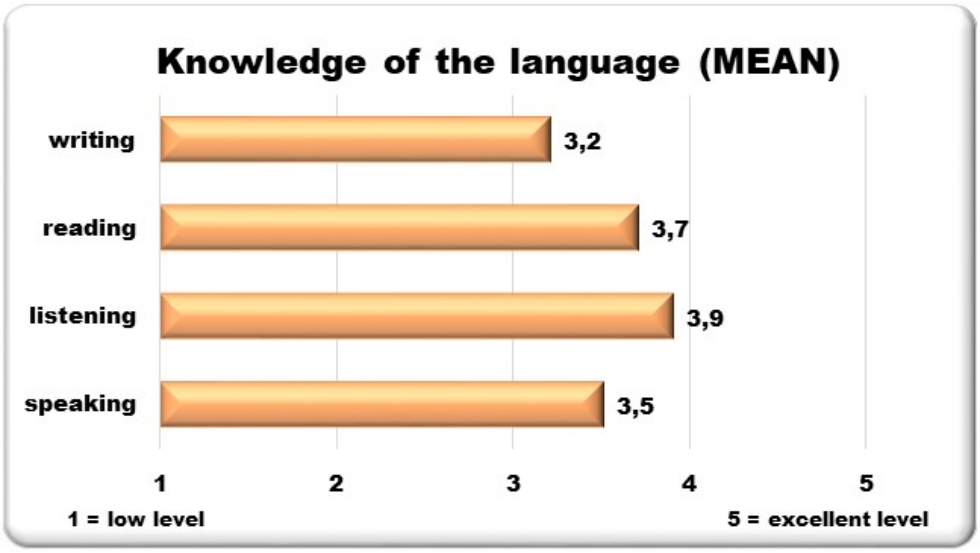


2.4 LA CONNAISSANCE DE LA LANGUE DU PAYS D'ACCUEIL ET LES COURS SUIVIS DANS CETTE LANGUE

L'enquête par questionnaire demandait aux répondants d'évaluer leur connaissance de la langue qu'ils parlent au travail sur une échelle de 5 points, où 1 signifiait un faible niveau de compétence et 5 un excellent niveau. Le niveau a été évalué en fonction de la maîtrise de la parole, de l'écoute, de la lecture et de l'écriture.

Les résultats ont montré que les employés étrangers ont le plus de difficultés à écrire dans la langue du pays d'accueil - voir graphique 29. D'une manière générale, on peut toutefois affirmer que **"seuls" 13 % des travailleurs étrangers interrogés ont plus de difficultés à écouter la langue** (valeurs 1 et 2)**, 18 % à lire, 25 % à parler et 28 % à écrire**. À ce stade, il convient toutefois de noter que la majorité des emplois dans les services sociaux exigent une (bonne) connaissance de la langue (des clients) et que les critères fixés pour les procédures de sélection des employés (potentiels) correspondent à cette exigence.

Graphique 29



Près de deux tiers des personnes interrogées ont participé à des **activités visant à améliorer la langue du pays d'accueil** - voir graphique 30. Sur ce nombre, près de la moitié ont été menées en dehors du lieu de travail, c'est-à-dire que les activités n'ont pas été proposées par l'employeur.

En outre, de nombreuses personnes interrogées ont mentionné l'auto-éducation, c'est-à-dire l'éducation à l'aide d'Internet, de livres, de la radio et de la télévision.

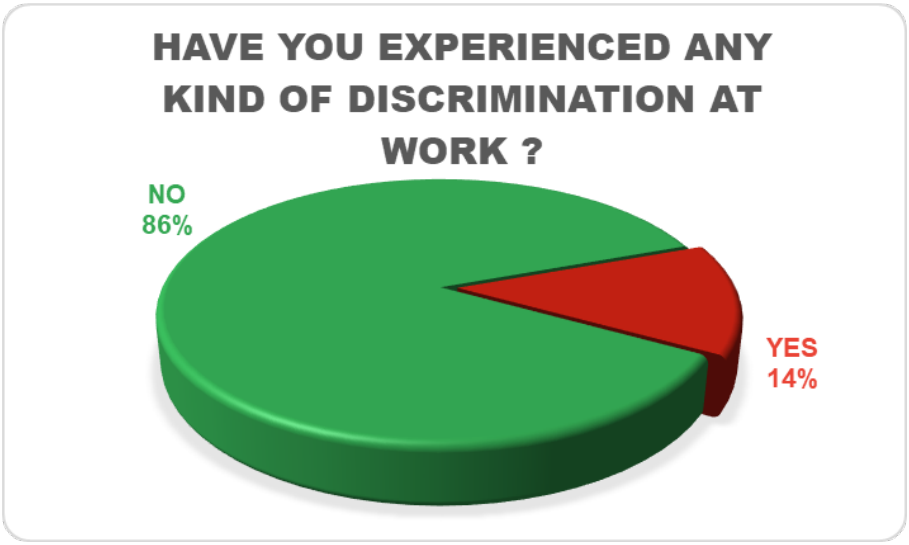
Le groupe de ceux qui n'ont pas participé à des activités visant à améliorer les compétences linguistiques se compose de répondants dont la durée de résidence et la citoyenneté sont différentes.

Graphique 30

2.5 VIVRE EN SOCIÉTÉ

Une forme de discrimination, telle que révélée par les réponses, a été rencontrée par 14 % des travailleurs étrangers interrogés (voir graphique 31). Dans la plupart des cas, la raison était l'origine du répondant, dans trois cas, une mauvaise connaissance de la langue, et dans un cas chacun, la religion, la culture et l'âge. Il convient d'ajouter que les répondants qui ont été victimes de discrimination en raison de leur manque de connaissance de la langue du pays d'accueil n'ont participé à aucun cours de langue, comme l'a montré l'analyse des données.

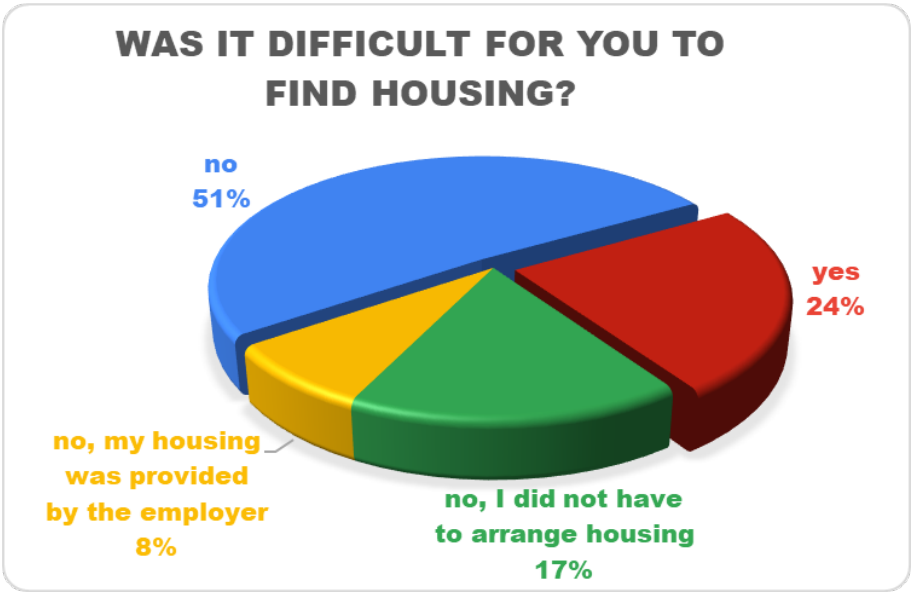
Graphique 31



Seuls ¾ des employés des services sociaux **interrogés ont dû trouver leur propre logement** - voir graphique 32. **Près d'un tiers d'entre eux ont qualifié cette tâche de difficile**. Les difficultés ont surtout été signalées par les personnes interrogées en Grèce.

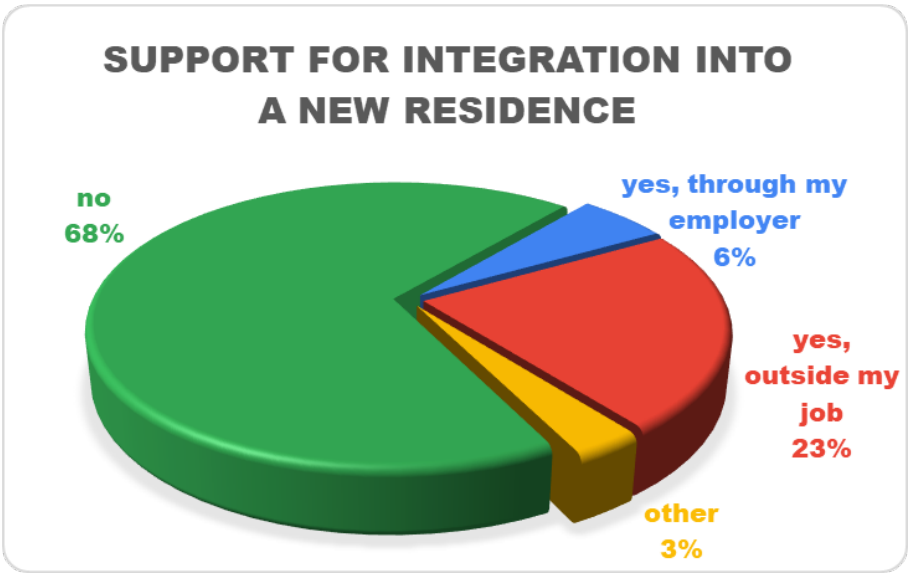
Un résultat positif est que l'employeur a contribué à fournir un logement à 8 % des personnes interrogées.

Graphique 32



Moins d'un tiers des personnes interrogées ont participé à des activités visant à les aider à **s'intégrer dans leur nouveau logement** - voir graphique 33.

Graphique 33



2.6 EXPÉRIENCE, RECOMMANDATIONS DES RÉPONDANTS

À la toute fin de l'enquête par questionnaire, les répondants ont eu la possibilité de faire part de leurs commentaires et de leurs recommandations. 23 répondants ont saisi cette opportunité. Certains d'entre eux souhaitaient exprimer leur satisfaction à l'égard de leur situation, tandis que d'autres ont fait part de leurs expériences, de leurs lacunes, de leurs problèmes et de leurs recommandations en ce qui concerne leur travail à l'étranger.

EXPÉRIENCE DÉCLARÉE

- Le plus gros problème a été l'obtention d'une pièce d'identité. La municipalité de WOLUWE-SAINT-LAMBERT ne voulait pas délivrer le document sans un contrat de travail signé. Malheureusement, sans carte d'identité, je n'avais pas accès aux mesures qui auraient pu m'aider à trouver un emploi et à renouveler mon permis de conduire. J'ai été indigné par le traitement administratif que j'ai dû subir, d'autant plus que je suis un citoyen européen.
- Personnellement, je me sens en quelque sorte intégré. Je reconnais qu'en tant que citoyen de l'UE, je n'ai pas ressenti le besoin d'une "intégration" particulière. Mais la langue est, à mon avis, l'outil d'intégration le plus important. Cependant, je connais des personnes qui n'ont pas bénéficié d'une aide à l'intégration - même s'il s'agit de personnes intelligentes et perspicaces - à cause de la langue, elles font leur travail bien en deçà de leur formation/qualification.
- La partie la plus difficile pour moi est le dialecte. Je comprends bien l'allemand écrit, mais le dialecte est comme une langue complètement différente. Lors des réunions du personnel, de nombreux collègues parlent en dialecte et je ne comprends pas tout (il arrive souvent que je ne comprenne presque rien). Certains de mes collègues parlent l'allemand écrit (ou du moins, lorsqu'ils me parlent, ils ne parlent pas de dialecte) et dans ce cas, je n'ai aucun problème et je comprends presque tout. S'ils parlent en dialecte et trop vite, je dois souvent poser des questions, je suis stressée et j'ai l'impression qu'ils trouvent cela ennuyeux. Je me sens inférieur.

SÉLECTION DE RECOMMANDATIONS ENREGISTRÉES

- Simplifier les formulaires, relier les bureaux.
- Mettre en place une meilleure coopération administrative entre les pays. Les ministères de mon pays ne communiquent pas entre eux (c'est-à-dire que le citoyen paie ses impôts dans son pays de résidence). En général, en tant que citoyens européens, nous sommes plus que bien installés.
- Pour les étrangers qui connaissent mal la langue du pays d'accueil, il serait nécessaire d'avoir des brochures dans leur langue maternelle sur les points importants à prendre en compte lors de la recherche d'un appartement (ne pas payer de caution en espèces, vérifier le cadastre pour voir si le propriétaire est bien le propriétaire de l'appartement). La brochure devrait également porter sur le droit du travail, le droit social, les assurances, ainsi que sur des liens vers des cafés linguistiques et des possibilités de réseautage avec des Autrichiens. Il est très facile de créer une communauté à partir de son pays d'origine, mais il est difficile de se faire des amis parmi des personnes d'une autre culture. Je pense que la communauté et la construction de la communauté sont très importantes.

- Je pense que les gens d'ici, les locaux, devraient être un peu plus compréhensifs à l'égard des débutants, car commencer dans un nouveau pays est très épuisant pour un étranger. Au moins pendant les deux premières années.
- Les débuts sont toujours difficiles - lorsque je suis arrivée, je ne connaissais pas la langue et je ne savais pas à qui m'adresser. Heureusement, d'autres Géorgiens m'ont aidée. Il serait bon d'avoir un bureau pour aider ceux d'entre nous qui viennent d'un autre pays à travailler et à résider.

3. CONCLUSION

Les travailleurs sociaux étrangers travaillent en dehors de leur pays d'origine principalement pour des raisons familiales et financières. Les raisons familiales ou les liens d'amitié jouent alors un rôle important dans le choix d'un pays d'accueil particulier.

La manière la plus fréquente d'obtenir un emploi dans les services sociaux est clairement l'initiative personnelle des employés (potentiels) eux-mêmes, qui **apprennent** la possibilité d'un emploi dans les services sociaux **principalement par leurs amis, leurs connaissances** ou par des **annonces.**

Dans la plupart des cas, leur travail est effectué sur la base d'**une relation de travail directement avec le prestataire de services sociaux**. S'ils ont besoin d'un permis de travail, beaucoup signalent qu'il s'agit d'une procédure inutilement longue et administrativement exigeante qui limite l'accès à l'emploi.

La nationalité ne joue aucun rôle dans le processus de recrutement d'un prestataire de services sociaux. L'attention est principalement portée sur l'évaluation des compétences (qualifications) de la personne pour occuper le poste (y compris la langue), dans la plupart des cas sans intention ciblée d'approcher les ressortissants étrangers, bien que ..... Dans les pays où plusieurs générations sont issues de l'immigration, c'est-à-dire où les clients des services sociaux sont également des personnes issues de l'immigration, la connaissance de la langue et de la culture des clients est souvent considérée comme un avantage pour les employés.

La preuve des qualifications est particulièrement difficile à apporter pour les salariés des pays tiers. Cela est principalement dû à l'existence de nombreux formulaires et à une mauvaise maîtrise de la langue. Une expérience de travail dans les services sociaux avant l'embauche n'est souvent pas exigée.

Les employés étrangers travaillent dans des organisations fournissant des services sociaux à des **postes auxiliaires** et **professionnels** - travailleurs sociaux, soignants, personnel de santé ... Dans la structure des organisations individuelles, ils évoluent verticalement dans tous les postes.

Comme le montrent les résultats, la **raison la plus importante pour laquelle la** plupart des organisations **emploient de la main-d'œuvre expatriée** est l'**absence d'une main-d'œuvre "locale" adéquate.** Il convient toutefois d'ajouter que cette raison est particulièrement importante pour les prestataires interrogés en Autriche et en République tchèque. Les **compétences spécifiques du personnel étranger jouent** également un rôle important.

Lors de l'évaluation des travailleurs étrangers, on peut généralement affirmer qu'ils.. :

- souhaitent s'intégrer dans la société ;
- sont intéressés par l'apprentissage de la langue ;
- sont suffisamment qualifiés pour travailler dans les services sociaux ;

- leurs qualifications ne les limitent pas ;
- ne sont pas limités par les difficultés à faire reconnaître leurs qualifications ;
- ne sont pas limités par leur culture/religion ;
- ne sont pas limités par les compétences linguistiques.

En outre, l'enquête a révélé que les employés étrangers sont **acceptés par leurs collègues et leurs clients sans problème majeur**.

Moins de la moitié des organisations employant des travailleurs étrangers mettent en œuvre des activités sur le lieu de travail pour faciliter leur intégration. Dans la plupart d'entre elles, il s'agit de mentorat - **soutien de collègues ou d'autres personnes extérieures désignées, ainsi que d'**une intégration systématique dans l'équipe et d'un cours de langue. Un **quart de ces prestataires proposent des activités d'intégration en dehors du lieu de travail**. Celles-ci comprennent notamment la médiation des contacts avec les organisations d'intégration, l'aide à la communication avec les autorités sociales et les autorités en général, l'aide à la formation continue, l'aide à l'obtention d'un logement, l'aide à la scolarisation des enfants, etc.

Si les prestataires de services sociaux n'emploient pas de personnel étranger, c'est principalement pour trois raisons :

- les employés étrangers **n'ont pas postulé pour l'emploi** ;
- Les prestataires de services sociaux **n'ont pas été approchés par une organisation qui "arrangerait tout" en matière d'emploi** ;
- Les organisations **n'ont aucune expérience de l'emploi de ces personnes**.

En outre, il semble que, dans certaines régions, il y ait **suffisamment de main-d'œuvre "locale", qui souvent** (en fonction de la législation nationale) **ne permet pas l'entrée de ressortissants de pays tiers**. Une raison non négligeable à cela est que les organisations craignent les problèmes liés au manque de compétences linguistiques ou à la peur du processus administratif exigeant qui doit être entrepris lors de l'embauche d'un travailleur étranger.

A l'avenir, les prestataires de services sociaux sont ouverts à l'**emploi de travailleurs étrangers. La préférence pour les** citoyens de l'UE, de la CEE et de la Suisse a été admise par 1 prestataire de services sociaux sur 10. **La préférence sera donnée à l'établissement d'une relation de travail directe avec l'employé.**

ANNEXES

Annexe 1 - Questionnaire pour les employeurs - prestataires de services sociaux

Annexe 2 - Questionnaire pour les employés étrangers travaillant dans les services sociaux

ANNEXE 1 - QUESTIONNAIRE POUR LES EMPLOYEURS - PRESTATAIRES DE SERVICES SOCIAUX

Travailleurs étrangers dans le secteur social
QUESTIONNAIRE
Employeurs

Chère Madame, cher Monsieur,

Dans le cadre du projet "Travailleurs étrangers dans les services sociaux", nous essayons d'identifier les principaux obstacles à l'emploi des personnes originaires d'autres pays de l'Union européenne et de pays tiers. Cela nous aidera à mettre en place des mesures qui faciliteront leur intégration et garantiront une utilisation maximale de leur potentiel. C'est pourquoi nous vous demandons de bien vouloir remplir ce questionnaire.

1. **Veuillez indiquer le nom de votre organisation :**

.....

2. Veuillez indiquer la personne de contact (nom, fonction, e-mail) :

.....

3. Veuillez indiquer le type de service (plusieurs réponses possibles) :

- soins résidentiels (avec hébergement)
- soins ambulatoires (sans hébergement)

4. Veuillez indiquer le nombre de salariés (équivalents temps plein) de votre organisation :

- jusqu'à 50 employés
- 51 à 250 salariés
- 251 à 500 employés
- plus de 500 employés.

5. Des travailleurs étrangers (c'est-à-dire des personnes d'autres nationalités) travaillent-ils dans votre organisation - dans le cadre d'un contrat de travail ou par l'intermédiaire d'une agence pour l'emploi ?

- oui *(questions suivantes 6 - 12)*
- non *(questions suivantes 13)*

LES QUESTIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT AUX PERSONNES QUI ONT RÉPONDU OUI (questions n° 6 à 12)

6. Veuillez indiquer le nombre de

A. **travailleurs étrangers sous contrat de travail** (équivalents temps plein) dans votre organisation : .....

a. des ressortissants de l'UE, de l'EEE et de la Suisse : .....
b. des ressortissants de pays tiers : .....
c. réfugiés (par exemple en Ukraine, en Syrie, etc.) .....

B. **travailleurs étrangers travaillant pour le compte d'une agence pour l'emploi** (équivalents temps plein) : .....

7. Comment l'emploi de travailleurs étrangers dans votre organisation s'est-il produit (plusieurs réponses possibles) ?

- nous nous sommes adressés à une organisation intermédiaire (par exemple, une agence de recrutement)
- nous avons été contactés par une organisation intermédiaire / un service d'aide aux migrants
- le travailleur étranger a postulé de lui-même à un emploi chez nous
- nous avons trouvé le travailleur étranger et l'avons approché (par exemple, sur la base de la recommandation d'un employé)
- autre, veuillez préciser : .....

8. Quels sont les postes occupés par les travailleurs étrangers dans votre organisation ?

Nom du poste	**Employés propres**	**Travailleurs intérimaires**
les prestataires de soins (soignants, aides-soignants, aides à domicile, etc.)	☐	☐
les travailleurs sociaux (travail social de proximité, travail social auprès des enfants, des familles, des écoles, etc.)	☐	☐
le personnel de santé (infirmière, médecin, nutritionniste, etc.)	☐	☐
les travailleurs pédagogiques	☐	☐
les travailleurs techniques, administratifs et économiques	☐	☐
les travailleurs opérationnels (professionnels exerçant des fonctions de soutien)	☐	☐
responsables	☐	☐

9. Sur une échelle de 1 à 5, veuillez évaluer l'importance des raisons énumérées ci-dessous qui ont conduit/conduisent à l'implication de travailleurs étrangers dans votre organisation.
(Échelle 1 = raison peu importante, 5 = raison très importante)

- le manque de main-d'œuvre "locale 1 2 3 4 5
- leur plus grande flexibilité (horaire) 1 2 3 4 5
- leur qualification supérieure 1 2 3 4 5
- leurs revendications salariales 1 2 3 4 5
- leurs compétences spécifiques 1 2 3 4 5
- autre raison .....

10. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 = tout à fait d'accord et 5 = pas du tout d'accord, veuillez indiquer votre degré d'accord avec l'affirmation suivante : les travailleurs étrangers :

- sont acceptées sans problème par les utilisateurs des services

1 2 3 4 5

- sont acceptés sans problème par leurs collègues
  1 2 3 4 5
- ont des exigences salariales moins élevées 1 2 3 4 5
- apprécient davantage leur travail 1 2 3 4 5
- sont prêts à effectuer des travaux qui n'intéressent pas les travailleurs "locaux
  1 2 3 4 5
- sont des employés plus fiables 1 2 3 4 5
- ont un faible taux de fluctuation 1 2 3 4 5
- sont bien qualifiés pour le poste 1 2 3 4 5
- ont un faible taux d'absentéisme 1 2 3 4 5
- sont intéressés par l'apprentissage de la langue 1 2 3 4 5
- souhaitent s'intégrer dans la société 1 2 3 4 5
- leur connaissance de la langue limite leur performance au travail
  1 2 3 4 5
- leur performance au travail est limitée par leurs qualifications
  1 2 3 4 5
- leur accès au travail est limité par les difficultés de reconnaissance de leurs qualifications
  1 2 3 4 5
- leur performance au travail est affectée par leurs exigences culturelles ou religieuses
  1 2 3 4 5

11. Prenez-vous des mesures pour faciliter l'intégration des travailleurs étrangers sur le lieu de travail ? (par exemple, formation linguistique, formation professionnelle, etc.)

- De
- Oui
- Si oui, veuillez préciser .....

12. Prenez-vous des mesures pour faciliter l'intégration des travailleurs étrangers en dehors du lieu de travail (par exemple, aide à l'obtention d'un logement, facilitation de l'intégration familiale, etc.

- Non
- Oui

Si oui, veuillez préciser : .....

LA QUESTION SUIVANTE S'APPLIQUE AUX PERSONNES QUI ONT RÉPONDU NON (question n° 13)

13. Sur une échelle de 1 à 5, veuillez évaluer l'importance des raisons énumérées ci-dessous qui vous ont amené/amené à ne pas employer de travailleurs étrangers dans votre organisation. Échelle 1 = raison peu importante, 5 = raison très importante.

- Nous avons suffisamment de main-d'œuvre "locale". 1 2 3 4 5
- nous n'avons aucune expérience de l'emploi de travailleurs étrangers
  1 2 3 4 5

- nous avons une mauvaise expérience de l'emploi de travailleurs étrangers
  1 2 3 4 5
- c'est plus facile lorsque les travailleurs étrangers sont employés par une agence pour l'emploi ou une autre entreprise 1 2 3 4 5
- nous sommes préoccupés par les problèmes découlant d'un manque de compétences linguistiques
  1 2 3 4 5
- nous sommes préoccupés par les problèmes liés à la culture/religion
  1 2 3 4 5
- nous nous inquiétons de la non-acceptation par les utilisateurs des services
  1 2 3 4 5
- nous sommes inquiets de ne pas être acceptés par nos collègues
  1 2 3 4 5
- nous nous inquiétons de la difficulté du processus administratif
  1 2 3 4 5
- nous n'avons pas été contactés par une organisation qui organiserait cela
  1 2 3 4 5
- aucun travailleur étranger n'a postulé pour un emploi chez nous 1 2 3 4 5
- autre, veuillez préciser : .....

14. Pour l'avenir :

- nous sommes ouverts à l'emploi de travailleurs étrangers *(questions suivantes 15 et 16)*
- nous donnerons la préférence aux employés "locaux" *(question suivante 17)*
- nous n'emploierons pas de travailleurs étrangers *(question suivante 17)*

LES 2 QUESTIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT AUX PERSONNES QUI ONT RÉPONDU "nous sommes ouverts" (question n° 15-16)

15. De quels pays préféreriez-vous employer des travailleurs étrangers ?

- les citoyens de l'UE, de l'EEE et de la Suisse
- les citoyens de pays tiers
- les réfugiés (par exemple d'Ukraine, de Syrie, etc.)
- nous n'avons pas de préférence

16. Quel type de relation de travail préférez-vous avec les travailleurs étrangers ?

- une relation de travail avec le salarié
- le recours aux services d'une agence pour l'emploi
- être soutenu par un service dédié à l'intégration des travailleurs étrangers
- nous n'avons pas de préférence

17. Seriez-vous intéressé par une formation sur le thème de l'emploi des travailleurs étrangers, c'est-à-dire sur la manière d'éliminer les obstacles et de créer l'égalité des chances pour les travailleurs étrangers, de comprendre leurs besoins spécifiques et de faciliter leur intégration sur le marché du travail ?

- Oui.

- Plutôt oui
- Non.

Espace pour votre commentaire, clarification :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANNEXE 2 - QUESTIONNAIRE POUR LES EMPLOYES ETRANGERS TRAVAILLANT DANS LES SERVICES SOCIAUX

Travailleurs étrangers dans le secteur social
QUESTIONNAIRE
Salariés

Chère Madame, cher Monsieur,

Dans le cadre du projet "**Travailleurs étrangers dans les services sociaux"**, nous essayons d'identifier les obstacles fondamentaux auxquels vous êtes confrontés, en tant que travailleurs étrangers, pour accéder et participer au marché du travail. En remplissant ce questionnaire, vous nous aiderez à mieux comprendre vos besoins et à créer de meilleures conditions de travail pour les travailleurs étrangers dans le pays où vous vivez.
Le questionnaire est anonyme.

I. PARLEZ-NOUS DE VOUS

1. Veuillez indiquer votre pays d'origine : .....

2. Vous êtes :
- mâle
- femelle

3. Quel âge avez-vous ?
- jusqu'à 25 ans
- de 26 à 35 ans
- de 36 à 45 ans
- de 46 à 55 ans
- 56 ans et plus

4. Votre niveau d'études le plus élevé :
- primaire (y compris incomplet)
- l'enseignement secondaire
- diplôme universitaire / enseignement supérieur
- autre (stagiaire, apprenti, ...), veuillez préciser.....

5. Qu'est-ce qui a motivé votre décision de travailler à l'étranger ? (Plusieurs réponses possibles).
- raisons financières
- des perspectives médiocres dans votre pays
- raisons familiales / amicales
- étude / éducation
- raisons politiques / questions de sécurité / guerre / environnement
- autre, veuillez préciser : .....

6. Quelle est la raison pour laquelle vous êtes allé travailler à ..... ? (Plusieurs réponses possibles).

- famille / amis
- la connaissance de la langue
- culture de proximité
- intérêt pour la vie dans ce pays
- les conventions bilatérales qui facilitent les migrations dans ce pays
- autre, veuillez préciser : .....

II. PARLEZ-NOUS DE VOTRE CARRIÈRE, DE VOS COMPÉTENCES ET DE VOTRE FORMATION

7. Depuis combien de temps travaillez-vous dans ce pays ? (somme de tous les emplois)

- moins d'un an
- de 1 à 5 ans
- plus de 5 ans

8. Aviez-vous une expérience de travail dans les services sociaux avant de commencer votre emploi actuel ?

- Oui
- Non

9. Avez-vous bénéficié d'un soutien - autre que linguistique - pour accéder à votre emploi ?

- On m'a demandé ce que je pouvais faire professionnellement ou/et j'ai passé des tests professionnels.
- J'ai été formé dans le cadre de mon emploi actuel.
- J'ai été formé à la culture / aux habitudes / au cadre juridique du pays
- J'ai été soutenu par un collègue chargé de le faire ou par un service externe.

Si vous avez répondu oui à l'une de ces questions, a-t-elle été utile pour vous et dites-nous pourquoi ?
.....

10. Utilisez-vous vos qualifications dans votre emploi actuel ?

- Oui
- Non

11. Veuillez indiquer le poste que vous occupez dans votre emploi actuel

- le prestataire de soins (soignant, aide-soignant, aide à domicile, etc.)
- travailleur social (travail social de proximité, travail social auprès des enfants et des familles, travail social en milieu scolaire, etc.)
- agent de santé (infirmière, médecin, nutritionniste, etc.)
- travailleur pédagogique
- ouvrier technique, administratif et économique
- travailleur opérationnel (professionnel des fonctions de soutien).
- Gestionnaire

12. Comment avez-vous trouvé votre emploi actuel (plusieurs réponses possibles).

- publicité
- d'une agence pour l'emploi dans votre pays d'origine
- d'une agence pour l'emploi à ....
- d'une agence d'aide aux travailleurs étrangers
- de la part d'un ami ou d'un parent
- autre, veuillez préciser : .....

13. Vous a-t-il été difficile d'obtenir un permis de travail ?

- Je n'ai pas eu à fournir de document
- Une autre personne/un agent d'emploi s'est occupé du permis pour moi
- Non
- Oui

Si OUI, pourquoi : .....

14. Vous a-t-il été difficile de fournir la preuve de la formation ou du diplôme requis ?

- Je n'ai pas eu à fournir de preuves
- Une autre personne/un agent de l'emploi m'a aidé à remplir les documents.
- Non
- Oui

Si OUI, pourquoi : .....

15. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre emploi actuel ? (Échelle 1 = pas satisfait, 5 = très satisfait)

○ environnement de travail	1	2	3	4	5
○ relations avec les collègues	1	2	3	4	5
○ relation avec les managers	1	2	3	4	5
○ salaire	1	2	3	4	5

III. NOUS PARLER DES ASPECTS LINGUISTIQUES

16. Comment évaluez-vous votre niveau de connaissance de la langue .... (échelle 1 = faible niveau, 5 = excellent niveau) ?

○ parler	1	2	3	4	5
○ écouter	1	2	3	4	5
○ lecture	1	2	3	4	5
○ écriture	1	2	3	4	5

17. Avez-vous participé à des activités visant à améliorer vos compétences linguistiques (plusieurs réponses possibles) :

- cours de langue dispensés par l'employeur
- cours de langue en dehors de votre travail
- formation au vocabulaire et à la langue spécifiques à l'emploi
- l'aide / le mentorat d'une personne spécifique ou de vos collègues
- Autre, veuillez préciser ....

IV. PARLEZ-NOUS DE VOTRE VIE DANS LE PAYS D'ACCUEIL

18. Avez-vous subi une forme quelconque de discrimination au travail (en raison de votre nationalité, de votre appartenance ethnique, de votre culture, de votre religion, de la couleur de votre peau, etc.)

.....

19. Avez-vous eu des difficultés à trouver un logement ?

- Oui
- Non
- Non, je n'ai pas eu besoin de trouver un logement
- Non, mon logement était fourni par l'employeur

20. Avez-vous reçu une aide quelconque pour faciliter votre intégration dans votre nouveau lieu de résidence ?

- Oui, par l'intermédiaire de mon employeur
- Oui, en dehors de mon travail
- De
- Autre, veuillez préciser .....

V. DITES-NOUS CE QUI POURRAIT ÊTRE FAIT POUR AMÉLIORER VOTRE SITUATION

Espace pour vos commentaires et précisions (par exemple, de quel autre soutien avez-vous besoin ou manquez-vous, quels sont les obstacles liés à votre intégration, que pourrait-on faire pour améliorer votre situation, etc :)

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Si vous souhaitez nous en dire plus lors d'une conversation en face à face, veuillez indiquer vos coordonnées (nom, téléphone ou courriel) ou contacter **..... (téléphone, courriel)** et nous vous recontacterons. L'étude sera anonyme et permettra d'identifier les obstacles à l'emploi, les principaux problèmes, etc. En participant à l'étude, vous pouvez également aider les travailleurs étrangers à trouver un emploi dans un autre pays et à résoudre les problèmes d'emploi.

FWSS

Foreign Workers in Social Sector