

R & D

enunmot



Evaluation des projets « Flex » 2001-2013

Dans le cadre du projet FSE « VALiflex », une évaluation des quatre projets FOGAflex, QUALiflex, FORMAflex et VALiflex a débuté en été 2013. La formation organisée dans le cadre de ces projets permet à des personnes non diplômées pour travailler dans le secteur de l'éducation non formelle de se qualifier. Elle est certifiée par le Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation Professionnelle et comprend les 100 heures obligatoires prévues par le Ministère de la Famille et de l'Intégration. L'évaluation recèle trois volets : des entretiens téléphoniques avec des anciens participants, un groupe de discussion avec des chargés de direction de structures d'accueil de jour pour enfants et enfin, des entretiens face-à-face avec des parties prenantes. L'objectif est de comprendre l'impact des projets Flex sur les participants, de connaître la satisfaction des employeurs avec la formation reçue par les participants et les attentes des parties prenantes envers la formation future de personnes non diplômées souhaitant intégrer le secteur de l'éducation non formelle.

Les résultats de l'évaluation seront présentés à la conférence de clôture du 3 décembre 2013 et publiés intégralement dans un rapport pour la fin de l'année. Ci-après un éclairage de la satisfaction des participants concernant leurs expériences professionnelles.

Echantillon

Entre le début des projets Flex et la dernière session terminée à la date du début de notre évaluation, on dénombre au total 217 participants aux formations organisées dans ce cadre. Il est cependant à noter que 32 coordonnées étaient erronées ou plus à jour, ce qui nous a permis de joindre 185 individus formés. Parmi ce total, nous avons pu compter sur la participation de 100 personnes, ce qui représente un taux de réponse de 54,1%, soit plus de la moitié des formés Flex joignables sur une période de plus de 10 ans. Pour mesurer le degré de satisfaction issu des expériences professionnelles sont considérées uniquement les personnes travaillant ou ayant travaillé dans le secteur concerné, c'est-à-dire 80 participants.

Degré de satisfaction issu des expériences professionnelles

Le bien-être au travail et la satisfaction des employés sont reconnus pour être des éléments importants pour le travailleur lui-même mais aussi pour l'entreprise qui l'emploie. En effet, outre les implications directes dans la vie personnelle de l'employé (confiance en soi, répercussions familiales, santé...), l'entreprise y trouve aussi un intérêt car un travailleur heureux est un gage de compétitivité et de productivité et un moyen de lutter contre l'absentéisme et le turnover.

Qu'en est-il de la satisfaction des formés Flex par rapport à leurs expériences professionnelles ? Le graphique à la page suivante nous montre une image plutôt positive. 8 dimensions ont pu être mises à l'épreuve par les répondants en termes de satisfaction sur une échelle de 1 à 10 (meilleure note) :

- le salaire ;
- les heures hebdomadaires ;
- l'horaire de travail ;
- l'ambiance générale au travail ;



- les tâches effectuées et la place dans l'équipe ;
- le matériel mis à disposition ;
- les locaux ;
- la satisfaction globale.

On observe très clairement sur le graphique que les notes moyennes sont en général assez élevées puisqu'elles varient toutes entre 6,8 et 8,4. On notera que la satisfaction la plus faible est celle du salaire mais qui est contrebalancée par une très bonne note pour les tâches effectuées et la place dans l'équipe. Les personnes sont donc très satisfaites de la nature de leur emploi mais moins satisfaites de la reconnaissance en termes de valeur monétaire.

En termes d'épanouissement⁴ dans l'emploi, les salariés travaillant au Luxembourg sont de manière générale assez satisfaits puisque « 22% des salariés déclarent être tout à fait épanouis, 57% plutôt épanouis, 15% plutôt

pas épanouis et 6% pas du tout épanouis ». ⁵ Le secteur social et de la santé ainsi que celui de l'enseignement font partie du groupe constitué des secteurs dont le taux des salariés très épanouis est supérieur à 20%. Aussi, les résultats de l'étude montrent également que les employés de ces deux secteurs ont plus tendance à être épanouis que ceux de la finance ⁶. L'hypothèse formulée par les auteurs dans ce cadre est que les professions exercées dans ces secteurs sont tournées vers l'aide à la personne et l'humain.

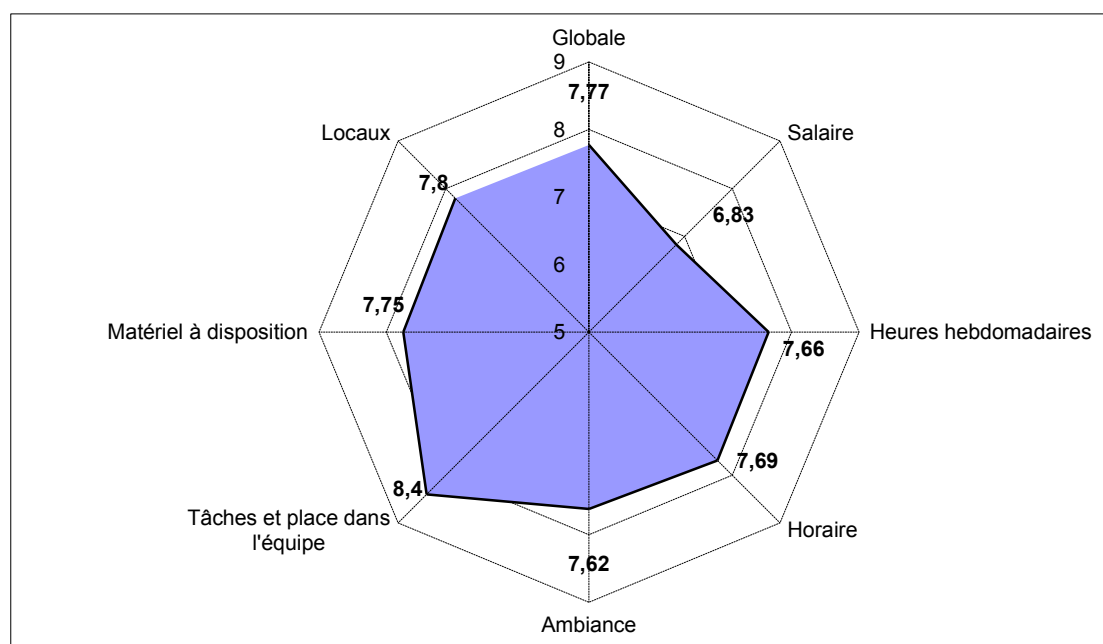
Grâce à cet éclairage, nous pouvons aussi mieux comprendre pourquoi les formés Flex semblent globalement si satisfaits par rapport à leurs expériences professionnelles, le secteur d'activité semble y jouer un rôle primordial. Même si, il est important de le signaler : « ces secteurs ne sont pas exempts de difficultés. Ainsi, les salariés du secteur du social et de la santé sont surreprésentés parmi les salariés éprouvant continuellement ou fréquemment un stress négatif (39% contre 30%). Quant aux salariés de l'enseignement, ils

4 Mesure choisie par la Chambre des Salariés Luxembourg (CSL) dans leur étude du 2012 sur le bien-être au travail. Concept différent et plus strict que la satisfaction mais qui peut servir de référence comparative.

5 CSL (2012), p. 8.

6 CSL (2012).

Graphique 1 : niveau de satisfaction des expériences professionnelles





sont proportionnellement plus nombreux, que les autres, à ressentir l'épuisement professionnel (burnout) (38% contre 20%) »⁴.

Il faut signaler toutefois que les bons résultats en termes de conditions de travail sont aussi dus à une séance de conseil préalable au moment des entretiens de sélection. Les candidats se décident pour la formation en connaissance de cause. Les personnes pour qui la situation de vie ne peut s'agencer avec les conditions d'horaire, de salaire, d'heures hebdomadaire, etc. peuvent être réorientées dès le départ. Le nombre de personnes non satisfaites peut être réduit de cette façon.

Même si globalement, les personnes Flex sont satisfaites, voire très satisfaites de leurs expériences professionnelles, on ne peut ignorer le moindre score de la satisfaction concernant le salaire. Quelles hypothèses avancer face à ce mécontentement ?

- Une première piste se situe au niveau de la perception du travail réalisé. En effet, bon nombre de personnes Flex considèrent – à tort ou à raison – qu'elles exécutent exactement les mêmes tâches que leurs collègues diplômés et ne comprennent dès lors pas la différence de traitement à la fin de chaque mois. Pour ces personnes il y a un certain ressentiment d'injustice et c'est le salaire qui est pointé car il constitue un élément révélateur de cette iniquité.
- La deuxième piste proviendrait du fait que lorsque les personnes commencent à travailler, elles sont satisfaites et se contentent de ce qui leur est proposé. Mais au fur et à mesure de l'expérience acquise et des semaines écoulées, elles s'investissent davantage et prennent conscience de leur engagement. Elles aiment leur travail et les tâches effectuées. Elles souhaitent alors une reconnaissance accrue mais se trouvent face à un mur car les conditions d'embauche n'ont que peu de chance d'évoluer, il y a un manque

⁴ CSL (2012), p. 11.

de perspective. Le salaire est ici pointé car il représente aux yeux de ces personnes l'élément de reconnaissance dont elles ont besoin.

Cela incite à s'orienter vers les questions de salaire et de carrière d'un côté et vers celles de la qualification de l'autre. Ici, pour l'instant, ni le contrat collectif du secteur, ni le législateur n'ont prévu une perspective pour la population en question alors que ce contingent du personnel est appelé néanmoins à faire partie intégrante de l'éducation non formelle au Luxembourg.

*Charles Berrang, Nathalie Georges, Danielle Schronen
Chargés d'études R&D*

R&D

Créé en 2003, le service R&D relie les connaissances pratiques et la recherche scientifique aux questions socio-politiques actuelles et aux expériences des professionnels sur le terrain. Centre de compétence en matière d'élaboration d'études, de projets et de formations, le R&D favorise le développement social à travers le transfert d'innovations et l'adaptation de bonnes pratiques au contexte luxembourgeois.



Le projet VALIflex est co-financé par la Commission européenne. Toute communication ou publication fait dans le cadre de ce projet, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit, n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue comme responsable.