



OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI
Service de la prospective

Enquête genevoise sur les professions d'aide en soins

Rapport de synthèse

Novembre 2002



République et
canton de Genève



Département de l'économie,
de l'emploi et des affaires
extérieures



TABLE DES MATIERES

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | INTRODUCTION..... | 3 |
| 1.1 | Objectif de l'enquête sur les professions d'aide en soins | 3 |
| 1.2 | Equipe de projet..... | 3 |
| 1.3 | Remerciements..... | 3 |
| 2. | CADRE DE L'ENQUETE..... | 3 |
| 2.1 | Limites de la démarche..... | 4 |
| 3. | RESULTATS DE L'ENQUETE..... | 4 |
| 3.1 | Profil recherché par les employeurs et conditions de recrutement..... | 4 |
| 3.1.1 | Aspects les plus importants examinés par les employeurs lors d'une candidature..... | 6 |
| 3.1.2 | Types de profils qui ne conviennent pas aux employeurs..... | 6 |
| 3.1.3 | Aspects pénalisant lors d'une recherche d'emploi..... | 6 |
| 3.2 | Demandeurs d'emploi à la recherche d'une profession d'aide en soins..... | 7 |
| 3.2.1 | Caractéristiques communes des demandeurs d'emploi sans difficultés d'insertion importantes..... | 7 |
| 3.2.2 | Caractéristiques communes des demandeurs d'emploi avec difficultés d'insertion importantes..... | 8 |
| 3.3 | Comparaison entre le profil recherché par les employeurs et les types de public visant à se réinsérer dans les professions d'aide en soins..... | 9 |
| 3.3.1 | Profil de compétences nécessaires pour trouver un emploi dans le secteur de la santé | 9 |
| 3.3.2 | Groupes de problématiques auxquels sont confrontés les demandeurs d'emploi avec difficultés d'insertion importantes pour trouver un emploi | 10 |
| 3.4 | Parcours de formation suivies par les demandeurs d'emploi qui retrouvent un emploi dans une profession d'aide en soins durant leur période de chômage..... | 11 |
| 3.5 | collaboration interinstitutionnelle | 12 |
| 4. | CONCLUSION..... | 13 |
| 4.1 | Propositions pour une stratégie d'actions..... | 14 |
| 4.1 | Tableau de propositions d'actions | 15 |
| | ANNEXE : LISTE DES ABREVIATIONS | 18 |



1. INTRODUCTION

1.1 Objectifs de l'enquête sur les professions d'aide en soins

L'objectif de cette enquête est de définir les perspectives d'emplois et d'examiner les opportunités de réinsertion pour les demandeurs d'emploi dans certaines professions d'aide en soins en vue de mettre en place une ou des actions de formations appropriées.

1.2 Equipe de projet

L'équipe de projet qui a réalisé ces enquêtes est constituée de Monsieur Alexandre Meyer (chef de projet) et de Messieurs Marc Salzmann et Nicolas Pradeilles.

1.3 Remerciements

Nous tenons à remercier tous les employeurs et personnes interviewées qui ont bien voulu nous consacrer un peu de leur temps pour répondre aux questions. Nous remercions également Madame Marie-France Anex, directrice de l'organisation des filières genevoises santé social de la Haute Ecole Spécialisé de Suisse occidentale (HES-SO), pour les explications et les références qu'elle nous a livrées durant cette enquête. Nos remerciements vont également à Madame Marie-Pierre Francey, conseillère en personnel de l'agence de Rive, pour sa participation à la récolte des données saisies sur Plasta ; Madame Maylis Finet, conseillère en personnel de l'agence Minoteries 2, pour ses points de vue pratiques sur les données enregistrées sur Plasta ; dans le service de la prospective, Monsieur Olivier Zumbrunnen, pour son expérience dans la technique d'entretien auprès des employeurs et Monsieur Eric Porcher pour ses remarques constructives.

2. CADRE DE L'ENQUETE

Cette enquête dans le secteur de la santé se concentre principalement sur les professions d'aide en soins. Ce choix est motivé par le fait que selon la base de données PLASTA (Système de gestion de données informatiques de l'assurance chômage), Genève comptait, à fin juillet 2001, 400 demandeurs d'emploi issus des *Soins médicaux* (2). A la fin juillet 2002, le nombre de demandeurs d'emploi issus des soins médicaux atteignait 468 personnes. Parmi cette catégorie nous avons constaté, toujours à partir de la base de données PLASTA, que les groupes de professions *d'Aides-infirmiers* (3), *Aides hospitaliers* (3) et *d'Aides médicaux* (3) regroupaient la majorité des personnes. Ces groupes sont constitués par les professions suivantes :

| | | | |
|-------|--------------------------|-------|-------------------------------|
| 79618 | aide-soignant à domicile | 86506 | auxiliaire de santé |
| 79700 | Garde-malade | 86507 | aide-médical |
| 79701 | aide familial | 86508 | assistant médical |
| 79702 | garde-malade visiteur | 86509 | aide hospitalier |
| 79703 | garde-malade | 86510 | accompagnant de personne âgée |
| 79704 | aide-infirmier visiteur | 86511 | aide de home |
| 86500 | Aide-infirmier | 86512 | aide-soignant |
| 86501 | aide-infirmier | 86600 | Aide hospitalier |
| 86502 | aide-soignant | 86601 | aide hospitalier |



86505 infirmier assistant CRS 86602 responsable des aides hospitaliers

Par commodité nous avons regroupé ces professions comme un ensemble de *professions d'aide en soins*. Ainsi, à la fin juillet 2001, le nombre de demandeurs d'emplois issus des professions d'aide en soins étaient de 233 personnes. A la fin juillet 2002, ce nombre atteignait 245 personnes.

Nous avons entrepris deux démarches afin d'atteindre l'objectif de cette enquête :

- Dans la première nous avons conduit une enquête par entretiens semi-directifs auprès d'employeurs (cliniques privées, établissement médico-sociaux -EMS-, hôpitaux universitaires genevois - HUG -, fondation des services d'aide et de soins à domicile - FSASD) afin de définir les compétences recherchées pour les professions d'aide en soins ainsi que les discriminants qui empêchent les demandeurs d'emploi de trouver un emploi dans ces professions¹.
- Dans la deuxième, sur la base d'un échantillon de 246 demandeurs d'emploi inscrits au chômage entre 1997 et 2002, nous avons analysé leur dossier Plasta et défini les principales caractéristiques du public-cible² qui cherchent à se réinsérer dans les professions d'aide en soins.

Les informations croisées provenant de ces deux démarches nous permettent de formuler des propositions de stratégies d'insertion adaptées aux besoins des employeurs et aux profils socioprofessionnels de ces demandeurs d'emploi.

2.1 Limites de la démarche

L'enquête auprès des demandeurs d'emploi porte sur un échantillon de quatre publics distincts inscrits à l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Il s'agit notamment de demandeurs d'emploi :

- qui ont suivi les cours d'aide soignante et/ou d'auxiliaire de santé ;
- qui ont exercé un métier dans le secteur santé ;
- qui recherchent comme première profession un métier dans le secteur santé ;
- qui recherchent comme deuxième profession un métier dans le secteur santé.

Par conséquent, notre objectif dans cette étude est d'obtenir une information qualitative sur le parcours des demandeurs d'emploi cherchant à se réinsérer dans les professions d'aide en soins.

L'objectif de l'enquête auprès des employeurs est de déterminer quelles sont les compétences recherchées et les discriminants qui selon eux empêchent les demandeurs d'emploi de trouver un travail dans un secteur confronté à une situation de pénurie de personnel.

¹ Pour plus de détail, voir rapport de « l'enquête par entretiens auprès des employeurs ». Accessible à l'adresse Internet suivante : <http://www.espace-emploi.ch> (sous publications de l'Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi - ORTE)

² Voir point 2



3. RESULTATS DE L'ENQUETE

Dans ce chapitre, nous mettons d'abord en évidence les exigences exprimées par les employeurs pour recruter du personnel d'aide en soins. Ensuite, nous présentons de manière résumée les critères spécifiques qui caractérisent les demandeurs d'emploi de l'échantillon étudié. Enfin nous procédons à une comparaison entre ces exigences et les différents publics de demandeurs d'emploi cherchant à se réinsérer dans ces professions. C'est sur la base de cette comparaison que nous proposons, en conclusion, pour chaque type de public identifié, des stratégies d'insertion adaptées aux besoins des employeurs et aux profils socioprofessionnels des demandeurs d'emploi étudiés.

3.1 Profils recherchés par les employeurs et conditions de recrutement

3.1.1 Aspects les plus importants examinés par les employeurs lors d'une candidature³

Lorsque nous avons demandé aux employeurs ce qu'ils analysent lors d'une candidature, les aspects les plus importants selon eux sont les suivants :

- la langue : les employeurs accordent une très grande importance au fait que les candidats disposent d'une capacité à parler, à lire et à comprendre le français ;
- l'expérience : les employeurs attachent une très grande importance au fait que les candidats disposent d'une connaissance du métier à travers la pratique professionnelle ;
- le permis : le temps et le travail nécessaire pour l'obtention d'un permis de travail n'est pas compatible avec l'urgence du besoin de l'employeur;
- la présentation du dossier : une présentation de candidature négligée laisse prévoir une négligence dans le travail ;
- le diplôme : cela offre aux employeurs une garantie sur le fait qu'ils ont affaire à une personne qualifiée;
- le certificat de travail : selon les employeurs qui se sont exprimés sur ce point, il permet d'avoir une référence sur les antécédents professionnels ;
- la date de la dernière activité : les employeurs accordent de l'importance sur la période qui s'est écoulée entre la dernière activité exercée dans le domaine et la reprise d'activité. Plusieurs ont exprimés leur réticence à engager des personnes qui sont restées trop longtemps sans pratiquer le métier ;
- l'idéal ou l'objectif professionnel : les employeurs attachent de l'importance sur la façon dont les candidats motivent les raisons pour lesquelles ils postulent chez eux ;
- la formation continue : les employeurs attribuent de l'importance au fait qu'une personne actualise ou se tienne à jour par rapport à l'évolution des connaissances liées à la pratique du métier ;
- stabilité selon l'âge et le nombre d'employeur à ce jour : les personnes interrogées considèrent qu'une personne qui change trop fréquemment d'employeur risque d'être une personne à problèmes ;
- le niveau d'étude (scolarisation): pour les employeurs le niveau de scolarité obligatoire est un pré-requis nécessaire soit pour pouvoir exercer le métier ou soit pour éventuellement

³ Pour plus de détails, voir rapport concernant l'enquête par entretiens auprès des employeurs (p.10)



suivre une formation qualifiante. Précisons que certains employeurs n'accordent pas d'importance à ce point.

3.1.2 Types de profil qui ne conviennent pas aux employeurs

Nous avons demandé aux employeurs quelles étaient les personnes qu'ils écartaient d'emblée lors d'une candidature : les résultats que nous avons obtenus (par ordre de fréquence d'apparition) sont les suivants :

- une personne qui présente un mauvais dossier de candidature à l'écrit (mauvais CV) et à l'oral (n'arrive pas à communiquer ses expériences et/ou ses ambitions par rapport à l'activité pour laquelle il postule) ;
- une personne qui a une mauvaise présentation physique et/ou hygiénique ;
- une personne qui manifeste une absence de savoir vivre au niveau relationnel ;
- une personne qui n'éprouve aucune motivation par rapport au poste
- une personne qui change trop souvent d'employeurs (ce qui manifeste une certaine instabilité) ;
- une personne qui manifeste un refus d'adaptation et un manque de flexibilité (principalement par rapport aux contraintes horaires) ;
- une personne qui présente une tendance à la dépression et/ou les « gens à problèmes » ;
- une personne non qualifiée (certains employeurs déclarent avoir pour politique de recrutement de ne plus engager des personnes non qualifiées) ;
- une personne qui présente des difficultés d'intégration culturelle.

3.1.3 Aspects pénalisant lors d'une recherche d'emploi

Nous avons également demandé aux employeurs ce qui pénalise une personne dans sa recherche d'emploi. Les résultats que nous avons obtenus sont les suivants :

- un mauvais dossier de candidature à l'écrit et à l'oral est aussi cité par plusieurs employeurs comme un point qui pénalise un candidat dans sa recherche d'emploi. Certains employeurs insistent sur le fait qu'ils constatent souvent un décalage entre le dossier écrit qui est bon et l'entretien où le candidat n'arrive pas à communiquer son expérience et son intérêt ;
- le manque de motivation manifesté par un candidat lors de l'entretien est un facteur pénalisant selon plusieurs employeurs ;
- les problèmes personnels et/ou familiaux sont considérés comme des facteurs pénalisant selon plusieurs employeurs. L'argumentation des employeurs sur ce point repose sur le fait qu'ils ne peuvent pas prendre le risque (image de l'établissement) de se tromper en engageant un candidat qui potentiellement est « une personne à problème » .

D'autres facteurs pénalisants ont été cités par l'une ou l'autre des personnes interrogées :

- la mauvaise présentation liée à l'apparence physique de la personne ;
- le manque de savoir vivre au niveau relationnel ;
- l'incapacité à s'adapter et le manque de flexibilité (principalement par rapport aux contraintes horaires) ;
- la difficulté à faire le deuil de son emploi précédent ;
- le manque de ponctualité.



3.2 Demandeurs d'emploi à la recherche d'une profession d'aide en soins⁴

Nous avons constaté que sur la totalité des dossiers examinés (246 demandeurs d'emploi) la majorité présente un profil qui ne répond pas aux exigences exprimées par les employeurs. Précisons que ce type de public est dispersé dans toutes les agences de l'Office régional de placement (ORP). Cependant, la plus forte concentration des dossiers se situe aux agences Minoteries 2, Rive et Gares. Nous avons observé aussi que pour un nombre important d'entre eux, le dispositif de prise en charge et de mesures de marché du travail n'est pas adapté afin de garantir une réinsertion rapide dans le secteur.

Les indicateurs que nous avons utilisés dans notre analyse des feuilles de route des demandeurs d'emploi pour dresser ce profil sont les suivants :

- a) La nationalité
- b) Le sexe
- c) L'âge
- d) Des difficultés d'intégration socioculturelle empêchant une insertion professionnelle : garde des enfants et/ou la grossesse, problèmes de logement et/ou financiers, perte d'emploi ou refus d'emploi par méconnaissance des exigences du marché de l'emploi dans le secteur de la santé
- e) Des problèmes de santé : rentes d'assurance invalidité (AI) partielles, demande de prestation AI, arrêt maladie répétitif
- f) La maîtrise du français : oral et écrit - selon le niveau inscrit dans Plasta - acquis préalablement ou durant la période de chômage avec un cours de français)
- g) Le niveau de formation élémentaire : acquise préalablement ou durant la période de chômage
- h) Le niveau de qualification au moment de l'observation
- i) L'expérience professionnelle au moment de l'observation : emploi antérieur ou dernier emploi dans le secteur de la santé, stages, emplois temporaires cantonaux (ETC) dans le secteur de la santé, gain intermédiaire à travers une assignation systématique à des emplois dans le secteur de la santé
- j) L'existence d'un projet professionnel défini par le conseiller en personnel (CP) ou élaboré dans le cadre du Centre de bilan de Genève (CEBIG) ou d'un cours de méthodologie de recherche d'emploi (MRE)

3.2.1 Caractéristiques communes des demandeurs d'emploi sans difficultés d'insertion importantes

Le public des demandeurs d'emploi sans difficultés d'insertion importantes est constitué par les demandeurs d'emploi qui ont suivi la formation d'aide soignante (27 dossiers) ou d'auxiliaire de santé (27 dossiers) durant leur période de chômage. En observant les dossiers de ces demandeurs d'emploi à partir des indicateurs ci-dessus et en retenant les caractéristiques communes à la majorité des demandeurs d'emploi nous obtenons les résultats suivants :

⁴ Pour plus de détails, voir Rapport : *Etude documentaire sur Plasta - Profil socioprofessionnel des demandeurs d'emploi du secteur*



- La grande majorité des demandeurs d'emploi sont des femmes (90%) dont la moyenne d'âge est de 39 ans ;
- la majorité (52%) a la nationalité Suisse ;
- aucun demandeur d'emploi ne présente de problèmes socioculturels et/ou de santé non résolus (garde des enfants et/ou la grossesse, problèmes de logement et/ou financiers, méconnaissance du marché de l'emploi dans le secteur de la santé) ;
- la majorité des demandeurs d'emploi est au bénéfice d'une expérience professionnelle acquise préalablement ou durant la période de chômage dans le secteur de la santé ;
- la majorité des demandeurs d'emploi n'a pas de qualifications professionnelles reconnues dans le secteur de la santé avant l'entrée au chômage (65%, tous secteurs confondus, suisse ou étranger);
- parmi la majorité des demandeurs d'emploi qui n'a pas de qualifications professionnelles reconnues dans le secteur de la santé avant l'entrée au chômage, une part importante de demandeurs d'emploi ont suivi le cours d'auxiliaire de santé ou ont bénéficié d'une expérience professionnelle durant la période de chômage ;
- la totalité des demandeurs d'emploi ont un projet professionnel défini ;
- la totalité des demandeurs d'emploi ont un niveau scolaire élémentaire ;
- la totalité des demandeurs d'emploi a un bon niveau de français lu, parlé, écrit ;
- la grande majorité des demandeurs a retrouvé un emploi dans le secteur de la santé ;

Sur la base de notre échantillon décrit ci-dessus, nous avons constaté que, parmi les 246 dossiers de demandeurs d'emploi analysés, le profil de l'aide en soins recherché par les employeurs correspond à une minorité de demandeurs d'emploi inscrits au chômage. Cette minorité ne présente pas de difficultés d'insertion importantes et se caractérise par un taux de sortie de chômage plus élevé que celui de l'ensemble de notre échantillon. Notons que le profil de compétences de ce type de public correspond, au minimum, à celui qu'il est nécessaire d'avoir pour pouvoir suivre le cours d'auxiliaire de santé.

3.2.2 Caractéristiques communes des demandeurs d'emploi ayant des difficultés d'insertion importantes

Nous avons analysé les 192 dossiers restant selon les mêmes critères que précédemment. Après avoir identifié et regroupé les difficultés d'insertion rencontrées par les demandeurs d'emploi cherchant à se réinsérer dans une profession d'aide en soins, il ressort que les caractéristiques communes à la majorité des demandeurs d'emploi sont :

- des problèmes d'intégration sociale : incompatibilité avec la vie familiale - problèmes d'intégration culturelle ;
- des problèmes de santé : rentes AI partielles, demande de prestation AI, arrêts maladie répétitifs ;
- un niveau de français (surtout l'écrit) insuffisant;
- une insuffisance en termes de connaissances de base pour suivre une formation dans le secteur;
- un manque de qualification;
- un expérience professionnelle insuffisante;
- une longue durée de recherche d'emploi (15 mois en moyenne);
- un chômage de longue durée (entre 3 et 5 délais cadres);



- un faible nombre de mesures de marché du travail.

Chaque demandeur d'emploi est un cas particulier qui peut cumuler ou non, de façon très différentes, ces caractéristiques. De plus, la capacité d'une personne à surmonter ces difficultés d'insertion dépend aussi de son parcours de vie, de sa personnalité et de ses compétences. Les dossiers examinés offrent trop peu d'informations sur ces points pour que nous puissions les utiliser dans notre analyse. Néanmoins, nous avons pu observer que l'intensité de la difficulté d'insertion du demandeur d'emploi est intimement liée aux difficultés d'intégration socio-culturelle et/ ou de santé auxquels il est éventuellement confronté. En effet, lorsqu'un demandeur d'emploi présente des problèmes d'intégration socio-culturelle et/ou des problèmes de santé, nous avons constaté que les difficultés d'insertion sont d'autant plus importantes et se traduisent par une plus longue durée de recherches d'emploi, un nombre de délais cadre plus élevé et un nombre plus faible de mesures du marché du travail octroyé.

3.3 Comparaison entre le profil recherché par les employeurs et les types de public visant à se réinsérer dans les professions d'aide en soins

3.3.1 Profil de compétences nécessaires pour trouver un emploi dans le secteur de la santé

En comparant les compétences recherchées par les employeurs et les caractéristiques des demandeurs d'emploi sans difficultés d'insertion, il ressort que le profil de compétences nécessaires pour retrouver un emploi dans le secteur santé est le suivant :

- Tous les demandeurs d'emploi souhaitant retrouver du travail dans une profession d'aide en soins doivent obligatoirement avoir la capacité de parler, lire et comprendre le français
- Les demandeurs d'emploi souhaitant retrouver du travail dans ces professions doivent avoir une expérience professionnelle récente et attestée dans le secteur
- Les demandeurs d'emploi postulant à un poste d'aide en soins doivent présenter un dossier de candidature soigné et surtout être en mesure de l'argumenter en motivant son choix
- Le demandeur d'emploi postulant doit manifester de l'intérêt à suivre une formation continue dans le secteur.
- Le pré-requis nécessaire pour le demandeur d'emploi qui souhaite, soit suivre une formation qualifiante soit exercer le métier d'aide en soins, correspond au niveau de la scolarité obligatoire. Précisons qu'une qualification professionnelle suisse ou étrangère d'un demandeur d'emploi acquise dans un autre secteur d'activité que la santé est considérée par certains employeurs comme une garantie quant au niveau d'étude exigé pour exercer la profession d'aide en soins

Au moment du recrutement les employeurs accordent une préférence aux demandeurs d'emploi qui sont au bénéfice d'une formation d'aide en soins qualifiée (aide soignante).



3.3.2 Groupes de problématiques auxquels sont confrontés les demandeurs d'emploi avec des difficultés d'insertion importantes pour trouver un emploi

En comparant les types de profil qui ne conviennent pas aux employeurs et les aspects pénalisants et les caractéristiques des demandeurs d'emploi avec des difficultés d'insertion importantes il ressort que :

- Les personnes qui présentent des problèmes d'ordres personnels, familiaux ou comportementaux sont écartés d'office par les employeurs ;
- les personnes qui témoignent de problèmes de santé (physique et/ou psychique) sont aussi écartées d'office par les employeurs ;
- Les personnes affichant une présentation physique ou hygiénique négligé, ne sont pas engagées dans le secteur de la santé (clientèle très exigeante) ;
- Les personnes qui, sur la base d'un dossier écrit, n'ont pas la capacité d'argumenter leur choix de vouloir travailler dans le secteur ont peu d'espoir d'être recrutées par un employeur. Autrement dit, il ne suffit pas de savoir parler le français pour travailler dans le secteur de la santé ;
- Les personnes qui ne témoignent pas d'une situation sociale et professionnelle stable et durable ont aussi peu d'espoir d'être recrutée comme aide en soins par un employeur ;
- Les personnes sans formation élémentaire, ni qualification ou volonté de se former offrent peu d'intérêts pour les employeurs .

Par conséquent, les demandeurs qui présentent des difficultés d'insertion liées à l'une ou l'autre de ces problématiques ont très peu de chance d'être recrutés dans une profession d'aide en soins. L'amélioration de l'aptitude au placement pour ce type de public passe :

- dans un premier temps, par une phase préparatoire allant de la vérification de cette aptitude jusqu'à une mise à niveau des connaissances et des compétences ;
- dans un deuxième temps, par une phase qui vise l'amélioration de l'aptitude au placement par le biais de mesures de perfectionnement professionnel axées sur le secteur de la santé.



3.4 Parcours de formation suivis par les demandeurs d'emploi qui ont retrouvé un emploi durant leur période chômage

Notre analyse repose sur l'examen des dossiers de 54 demandeurs d'emplois ayant suivi au moins une MMT. Précisons que toutes ces personnes, une fois leur parcours de formation achevé, ont un profil de compétences qui répond aux attentes des employeurs. Le parcours de formation suivi par ces personnes passe par deux voies principales et concerne en fait des publics différents.

a) La formation d'aide-soignante

Sur les 27 personnes qui ont suivi la formation d'aide soignante à l'Ecole du Bon Secours on distingue :

14 personnes qui ont pu s'inscrire à l'Ecole du Bon Secours sans préalablement suivre une formation préparatoire.

13 personnes qui ont suivi comme formation préparatoire, un cours d'auxiliaire de santé et/ou un cours de mise à niveau de l'Université Ouvrière de Genève (UOG, 3 personnes).

Aucune autre MMT n'a été octroyée à l'une ou l'autre de ces personnes après leur formation d'aide soignante.

Presque la totalité des personnes qui ont bénéficié de la formation d'aide soignante délivrée par l'Ecole du Bon Secours est sortie du chômage pendant le délai cadre (la durée moyenne de recherche d'emploi après le cours est de 4 mois) en ayant vraisemblablement retrouvé un emploi dans le secteur. Précisons que cette formation correspond à une formation de base. Les personnes diplômées sont reconnues par les employeurs comme du personnel qualifié.

b) La formation d'auxiliaire de santé

Sur les 27 personnes qui ont suivi le cours de la Croix Rouge Suisse (CRS) on distingue :

8 personnes qui ont pu s'inscrire sans préalablement suivre une formation préparatoire.

16 personnes qui ont suivi une formation préparatoire sous la forme d'une des MMT suivantes :

- un cours de français (6 personnes) ou
- un stage en EMS (3 personnes) ou
- le programme d'emploi temporaire Réalise (2 personnes) ou
- un cours de MRE (5 personnes) ou
- un cours de sensibilisation à la profession d'aide soignante (1 personne) ou
- un cours de mise à niveau UOG (1 personne)

3 personnes ont suivi une formation après le cours d'auxiliaire de santé sous la forme d'une des MMT suivantes :

- un stage en EMS (1 personne) ou
- une Allocation d'initiation au travail (1 personne) ou
- un cours de traitement de texte (1 personne)

Sur ces 27 personnes qui ont bénéficié de la formation d'auxiliaire de santé, 18 sont sorties du chômage pendant leur délai cadre (la durée moyenne de recherche d'emploi après le cours est



de 5 mois) en ayant vraisemblablement retrouvé un emploi dans le secteur. Les personnes qui en bénéficient ne sont pas reconnues par les employeurs comme du personnel qualifié.

c) Des publics distincts

L'étude des parcours de formation montre clairement que les formations s'adressent à des publics distincts. En effet, la majorité des personnes qui suivent la formation d'aide soignante n'a pas eu besoin de formation préparatoire pour les connaissances élémentaires (français, mathématique). La plupart d'entre eux est au bénéfice d'une formation professionnelle (niveau CFC) suisse ou étrangère. Précisons que pratiquement toutes ces personnes ont eu une expérience professionnelle dans le secteur de la santé. En fait, toutes ces personnes qui cherchent à se qualifier dans le secteur de la santé sont, soit des personnes qualifiées dans un autre secteur d'activité, soit des personnes ayant acquis une expérience professionnelle dans les métiers d'aide en soins.

La majorité des personnes ayant suivi la formation d'auxiliaire de santé ont dû suivre au moins une formation préparatoire de mise à niveau dans les connaissances élémentaires (principalement en français). De plus, la majorité d'entre elles n'a pas de formation professionnelle suisse ou étrangère et n'a pas ou peu d'expérience professionnelle dans le secteur de la santé. Il s'agit en fait principalement de personnes non qualifiées qui cherchent une porte d'entrée pour exercer une activité d'aide en soins dans ce secteur.

3.5 Collaboration interinstitutionnelle

Bien qu'il existe une bonne collaboration entre l'ORP et l'Office d'orientation et de formation professionnelle (OFFP), nous constatons une absence d'information sur une éventuelle collaboration avec le Centre d'information des professions de la santé (CIPS). Tenant compte de l'importance que prendra, dans le futur, le niveau de formation des candidats dans le secteur de la santé, ce type de collaboration nous paraît essentiel pour garantir une insertion professionnelle à long terme du public cible.



4. CONCLUSION

La population des demandeurs d'emploi visant à se réinsérer dans les professions d'aide en soin est constituée par cinq types de public:

1. Les demandeurs d'emploi qualifiés dans le secteur (8,5%) dont le profil personnel permet d'envisager un placement rapide et durable auprès d'un très grand nombre d'employeurs. Il s'agit avant tout d'un public au bénéfice d'une formation d'aide soignante reconnue par les employeurs et d'une expérience professionnelle attestée dans le secteur.
2. Les demandeurs d'emploi non qualifiés dans le secteur dont le profil personnel permet d'envisager une formation professionnelle qui leur garantit un placement durable auprès d'un très grand nombre d'employeur. Il s'agit principalement d'un public qualifié dans un autre secteur mais avec une expérience professionnelle attestée dans le secteur avant l'entrée au chômage et qui disposent de toutes les compétences nécessaires pour suivre la formation d'aide soignante (14%).
3. Les demandeurs d'emploi non qualifiés dans le secteur dont le profil personnel permet d'envisager un perfectionnement professionnel qui leur garantit un placement durable auprès d'un petit nombre d'employeurs. Il s'agit essentiellement d'un public sans formation de base mais dont le niveau de scolarité est suffisant pour suivre la formation d'auxiliaire de santé (12%).
4. Les demandeurs d'emploi non qualifiés dans le secteur dont le profil personnel nécessite une remise à niveau des connaissances de culture générale avant d'envisager un perfectionnement professionnel visant un placement durable auprès d'un petit nombre d'employeurs. Il s'agit d'un avant tout d'un public dont le niveau de scolarité nécessite une remise à niveau avant de pouvoir suivre une formation d'auxiliaire de santé (20%).
5. Les demandeurs d'emploi qualifiés ou non qualifiés dans le secteur qui ne sont pas aptes au placement dans le secteur. Il s'agit avant tout d'un public qui présente des problèmes de santé et/ou dont les compétences personnelles, sociales ou méthodologiques ne leur permettent pas ou plus de se réinsérer dans le secteur (45,5%).

Dans le tableau ci-dessous, en recourant aux différentes constatations que nous avons mis en évidence dans notre étude, nous présentons le potentiel de ces cinq types de public par rapport aux dimensions suivantes : les connaissances élémentaires - la capacité d'apprentissage - les compétences professionnelles - la remise à niveau - le perfectionnement professionnel - la formation professionnelle - le nombre d'employeurs possibles.



| Type de public | Connaissances élémentaire | Capacité d'apprentissage | Compétences professionnelles | Remise à niveau | Perfectionnement professionnel | Formation professionnelle | Nombre d'employeurs possibles |
|----------------|---|-----------------------------|------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 1 | acquises | développée | développée | pas nécessaire | pas nécessaire | déjà acquise | important |
| 2 | acquises | développée | développée | pas nécessaire | éventuellement | possible | important |
| 3 | acquises | éventuellement à développer | à développer | pas nécessaire | nécessaire | éventuellement | faible |
| 4 | pas acquises | à développer | à développer | nécessaire | nécessaire | impossible | faible |
| 5 | A apprécier dans le cadre d'une évaluation de l'aptitude au placement | | | | | | |

4.1 Proposition pour une stratégie d'action

Nous avons constaté par notre enquête que les employeurs accordaient une importance prioritaire aux compétences personnelles et sociales. Ces types de compétences sont considérées comme un préalable à l'acquisition de compétences techniques qui sont, selon la plupart des employeurs, plus faciles à acquérir en emploi. Dans ces conditions, il est indispensable d'insister sur ce point dans l'évaluation des aptitudes d'un demandeur d'emploi cherchant à se réinsérer dans une profession d'aide en soins. En effet, plusieurs éléments justifient cette position. D'abord le système de formation dans le domaine est en voie de restructuration et a pour objectif de rehausser le niveau de qualification dans les professions liées aux soins médicaux. Ainsi, la formation d'aide soignante à Genève, actuellement délivrée par l'Ecole du Bon Secours sur une période d'une année, va être remplacée dans le courant de l'année 2003 par une formation *d'assistant en soins et santé communautaire* sur trois ans. Cette formation débouchera sur un certificat fédéral de capacités (CFC). L'exigence des employeurs liée à la qualification va croître dans un avenir proche. Dès lors, il ne sera plus possible dans le cadre de l'assurance chômage d'augmenter le niveau de qualification à celui qui sera exigé par les employeurs. Par conséquent, il est indispensable que le dispositif actuel soit adapté par rapport à ces nouvelles exigences.

Ainsi, en premier lieu, il s'agira d'établir un dispositif permettant d'évaluer l'aptitude au placement des demandeurs d'emploi dans le secteur de la santé. Cette évaluation de l'aptitude devra aussi prendre en considération les aspects liés aux compétences personnelles et sociales qu'il est préalablement nécessaire d'avoir pour s'engager dans cette activité.

En deuxième lieu, en collaboration avec les employeurs et l'OOF, nous devons mettre en place un dispositif de sélection, de mise à niveau des qualifications et d'apprentissage par la pratique. Ce dispositif devra être constitué de procédures de validations des acquis visant à faire reconnaître et certifier les compétences professionnelles du personnel non qualifié. Cette démarche aura comme objectif de permettre aux



assurés, à terme, d'obtenir soit une attestation de formation pratique en deux ans, soit un CFC. La formation pratique pourra ainsi être considérée comme une première étape vers le CFC.

Dans le tableau qui va suivre nous proposons en fonction des différentes difficultés spécifiques des stratégies d'actions visant à améliorer la prise en charge ainsi que le dispositif d'insertion des demandeurs d'emploi. Nous prenons aussi en compte dans ce tableau que la formation d'aide soignante donnée actuellement sur un an par l'Ecole du Bon Secours va être remplacée par une formation de type CFC (assistante en soins et santé communautaire) sur trois ans.

4.2 Tableau de propositions d'action

| Types de public | Catégories de difficultés | Objectifs stratégiques d'amélioration | Actions | Comment | SP | ORP |
|---|---|---|---|---|---|--|
| Tous | Actuellement il n'existe pas un outil ou une méthode qui permettent de diagnostiquer de manière systématique les aptitudes d'une personnes à travailler dans une profession d'aide en soins | Améliorer l'aiguillage des demandeurs d'emploi en agences en identifiant les potentiels d'une personne à s'engager dans une profession d'aide en soins ou un cursus de formation lié à cette profession | Diagnostiquer dès l'accueil les potentiels d'une personnes à travailler dans une profession d'aide en soins et adapter la prise en charge en agences en fonction de ce diagnostic | Renforcer la procédure d'évaluation des demandeurs d'emploi entre la pré-inscription et les premiers entretiens et distinguer la prise en charge des personnes qui présentent une inaptitude au placement dans ces professions. | Elaborer et participer à la mise en place d'une méthodologie d'identification des problématiques (formation, sélection de la méthode, outil d'évaluation - élaborer des grilles d'entretiens en collaborant et en utilisant l'existant) | Participer à l'élaboration et à la mise en oeuvre d'un dispositif permettant d'identifier les demandeurs d'emploi selon des catégories de problématiques |
| Tous les demandeurs d'emploi aptes au placement dans une profession d'aide en soins | Un certain nombre d'offres d'emploi ne sont pas annoncées à l'ORP | Augmenter le nombre d'offres d'emploi annoncées à l'ORP | Développer et consolider les relations avec les entreprises | Prospection auprès des entreprises Démarche marketing | Partager avec l'ORP son carnet d'adresse d'employeurs | Mise en place d'une stratégie de marketing en collaboration avec l'OOF (Interface Entreprise) Etablir périodiquement une liste avec le profil de candidats potentiels |



| Types de public en fonction des catégories de problématiques | Catégories de difficultés | Objectifs stratégiques d'amélioration | Actions | Comment | SP | ORP |
|---|---|--|---|---|--|--|
| Les demandeurs d'emploi non qualifiés dans le secteur dont l'aptitude au placement doit être augmentée par une ou des mesure(s) de perfectionnement professionnel. Il s'agit principalement des demandeurs d'emploi non qualifiés dans le secteur dont le profil permet d'envisager un perfectionnement professionnel qui leur garantit au moins un placement de courte durée | La durabilité du placement n'est pas garantie à moyen et long terme pour un public sans formation ou dont la formation n'est pas reconnue dans le secteur (auxiliaire de santé, formation étrangère non reconnue, formation autre que santé) | Encourager immédiatement la formation pendant la période de chômage et/ou en cours d'emploi - Encourager l'expérience pratique (stages) | Mettre à disposition des employeurs un dispositif de prestations facilitant la prise en charge de la formation pendant le chômage et/ou par l'entreprise (validation par le seco d'un dispositif de formation incluant la formation de base dans le cadre d'une reconversion) | Cours CR pour autant que ce soit reconnu comme module dans la formation certifiée AIT AFO FFPP (fond en faveur du perfectionnement professionnels) Chèque annuel de formation - Reconnaissance des acquis | En collaboration avec l'OOF (FormaConseil), apporter des arguments de vente liés à un dispositif de formation à mettre en place, qui lierait des mesures LACI et des formations s'inscrivant dans le cadre de la loi sur la formation professionnelle - Intervenir auprès de la formation professionnelle afin d'envisager la reconnaissance du cours auxiliaire de santé de la Croix Rouge Suisse comme module de la formation d'employé de santé et de soins communautaires - Négocier et mettre en place le dispositif de prestations facilitant la prise en charge de la formation par l'entreprise (participation financière, dans la mesure du possible, par les différents fonds) | Participer à la mise en place du dispositif de formation |



| Types de public en fonction des catégories de problématiques | Catégories de difficultés | Objectifs stratégiques d'amélioration | Actions | Comment | SP | ORP |
|--|---|--|---|--|--|---|
| Principalement tous les demandeurs d'emploi non qualifiés nécessitant une remise à niveau avant d'envisager un perfectionnement professionnel. | <ul style="list-style-type: none">• Difficultés d'intégration socio-culturelles• Maîtrise insuffisante des connaissances élémentaires (français, calcul) | Disposer de prestations d'insertion professionnelle et sociale favorisant l'acquisition des connaissances et comportements qui permettent d'être autonome dans un contexte professionnel | Créer et ou adapter les MMT qui répondent aux besoins spécifiques du public concerné par ces deux catégories de difficultés | Mieux utiliser voir développer des MMT qui permettent : <ul style="list-style-type: none">• de diagnostiquer les besoins individuels et orienter les demandeurs d'emploi vers les ressources appropriées• d'améliorer la maîtrise des connaissances élémentaires (français, calcul)• de comprendre les différences culturelles et les règles d'intégration sociale | Elaborer, mettre en place et promouvoir ledit dispositif assorti des conditions d'utilisation | Développer l'expertise nécessaire pour pouvoir poser un diagnostic et savoir utiliser ledit dispositif |
| Principalement les demandeurs d'emploi non qualifiés dans le secteur qui ne sont pas aptes au placement dans le secteur | Problèmes de santé et de comportement Problèmes sociaux (familiaux, logement, financiers etc.) | Vérifier l'aptitude au placement dans le secteur de la santé | a) Développer des mesures permettant d'évaluer les capacités psychiques physiques et comportementales à travailler dans le secteur de la santé b) Diagnostiquer rapidement les problèmes sociaux et la capacité réelles de réinsertion professionnelle dans le secteur | a) Développer les mesures existantes <ul style="list-style-type: none">• Négocier avec l'AI afin d'envisager un partenariat dans le cadre des mesures qu'elle utilise b) Les CP doivent intégrer la dimension santé/sociale dans leurs entretiens afin de pouvoir poser un diagnostic sur la situation du DE | a) Elaborer, mettre en place et promouvoir un dispositif assorti des conditions d'utilisation b) Développer, en partenariat avec l'ORP et avec certains prestataires, des grilles d'entretien (bilan socio-professionnel) | a) Développer l'expertise nécessaire à l'utilisation dudit dispositif b) Intégrer de façon systématique cette dimension dans les entretiens et assurer la formation des CP |



ANNEXE : LISTE DES ABREVIATIONS

| | |
|----------|--|
| AFO | Allocation de formation |
| AI | Assurance invalidité |
| AIT | Allocation d'initiation au travail |
| CEBIG | Centre d'étude et de bilan de Genève |
| CFC | Certificat fédéral de capacité |
| CIPS | Centre d'information sur les professions de la santé |
| CP | Conseiller en personnel |
| CRS | Croix-Rouge Suisse |
| Cours CR | Cours Croix-Rouge |
| CV | Curriculum Vitae |
| EMS | Etablissement médico-sociaux |
| ETC | Emploi temporaire cantonal |
| FFPP | Fond en faveur du perfectionnement professionnels |
| FSASD | Fondation des services d'aide et de soins à domicile |
| HES-SO | Haute Ecole Spécialisé de Suisse occidentale |
| HUG | Hôpitaux universitaires de Genève |
| LACI | Loi sur l'assurance chômage |
| MMT | Mesure de marché du travail |
| MRE | Méthodologie de recherche |
| OCE | Office cantonal de l'emploi |
| OOF | Office d'orientation et de formation professionnelle |
| ORP | Office régionale de placement |
| PLASTA | Système de gestion de données informatiques de l'assurance chômage |
| UOG | Université ouvrière de Genève |