19e CONVENTION ESPRIT DE SERVICE FRANCE

RELEVONS LE DEFI DE L'EXCELLENCE DE SERVICE POUR TOUS

2024 ACCÉLÉRATEUR D'ENGAGEMENT

10 novembre 2023

Des jeunes sans filtre

ZOOM sur les principaux résultats

Enquête du 18 octobre au 1er novembre 2023

1381 participants

Origine	
ESF	6%
Panéliste	100%
Ecole	18%

- Un taux de complétion de 89 %
- **7 917 contributions** (une contribution véhicule plusieurs idées)
  - **9 670 idées**

Secteur	562
Tourisme/Culture	5%
Vente et commerce	27%
Banque/Assurance/Mutuelle	5%
Communication Média	4%
Transport Logistique	5%
Énergie	2%
Informatique/Télécoms	10%
Sport	2%
Consulting	2%
Enseignements/Recherches	6%
Secteur Public	13%
Autres	18%

Des réponses relativement différentes selon l'origine ou le secteur mais assez homogène par âge, genre ou taille d'entreprise

Les jeunes face au service et ses métiers

Qui sont-ils ?	
Age	
moins de 18 ans	13%
entre 18 ans et 21 ans	33%
entre 22 ans et 25 ans	28%
plus de 25 ans	26%

⇒ **63 % de femmes 34 % hommes**

Étudiant	37%
Alternant métier de service	8%
Alternant dans un autre domaine que le service	6%
Exerce un métier de service	20%
Exerce dans un autre domaine que le service (production, gestion, R&D, éducation...)	15%
En recherche d'emploi	10%
Autre	5%

MÉTIERS DE SERVICE, À QUELS MÉTIERS PENSEZ-VOUS ?

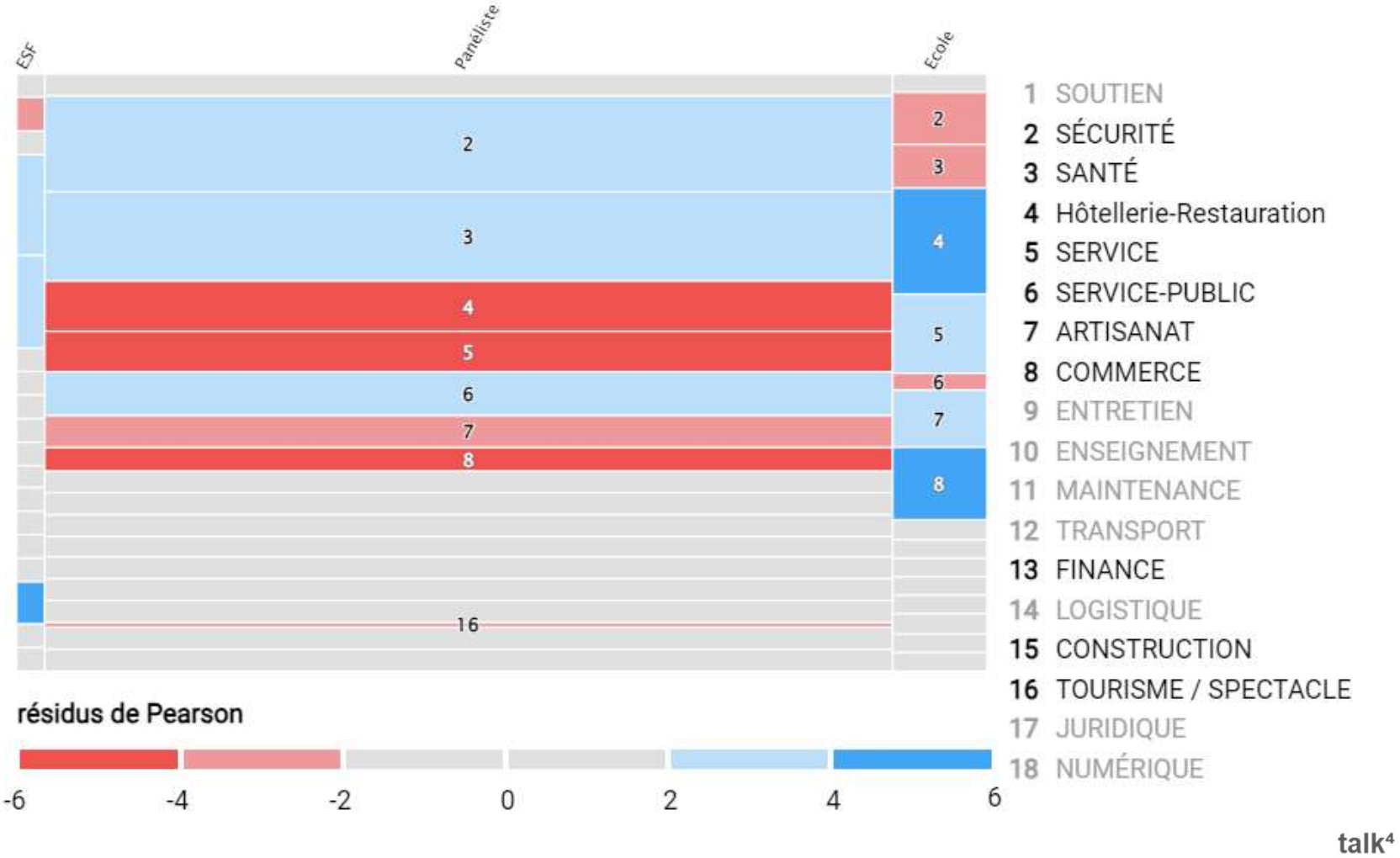
SOUTIEN	16 %
SÉCURITÉ	14 %
SANTÉ	13 %
HÔTELLERIE-RESTAURATION	9 %
SERVICE	7 %
SERVICE-PUBLIC	6 %
ARTISANAT	5 %
COMMERCE	5 %
ENTRETIEN	4 %
ENSEIGNEMENT	3 %
MAINTENANCE	2 %
TRANSPORT	2 %
FINANCE	2 %
LOGISTIQUE	2 %
CONSTRUCTION	1 %
_ | JE NE SAIS PAS	1 %
TOURISME / SPECTACLE	1 %

1748

SOUTIEN	
SÉCURITÉ	
SANTÉ	
SANTÉ | INFIRMIER	4 %
SANTÉ | MÉDECIN	4 %
SANTÉ | AIDE SOIGNANT	3 %
SANTÉ | HÔPITAL	1 %
SANTÉ | SANTÉ	1 %
MÉDICAL-URGENCE | AMBULANCIER	1 %
SANTÉ | SANTÉ PUBLIQUE	

talk4

Une vision des métiers de service, relativement différente selon l'origine



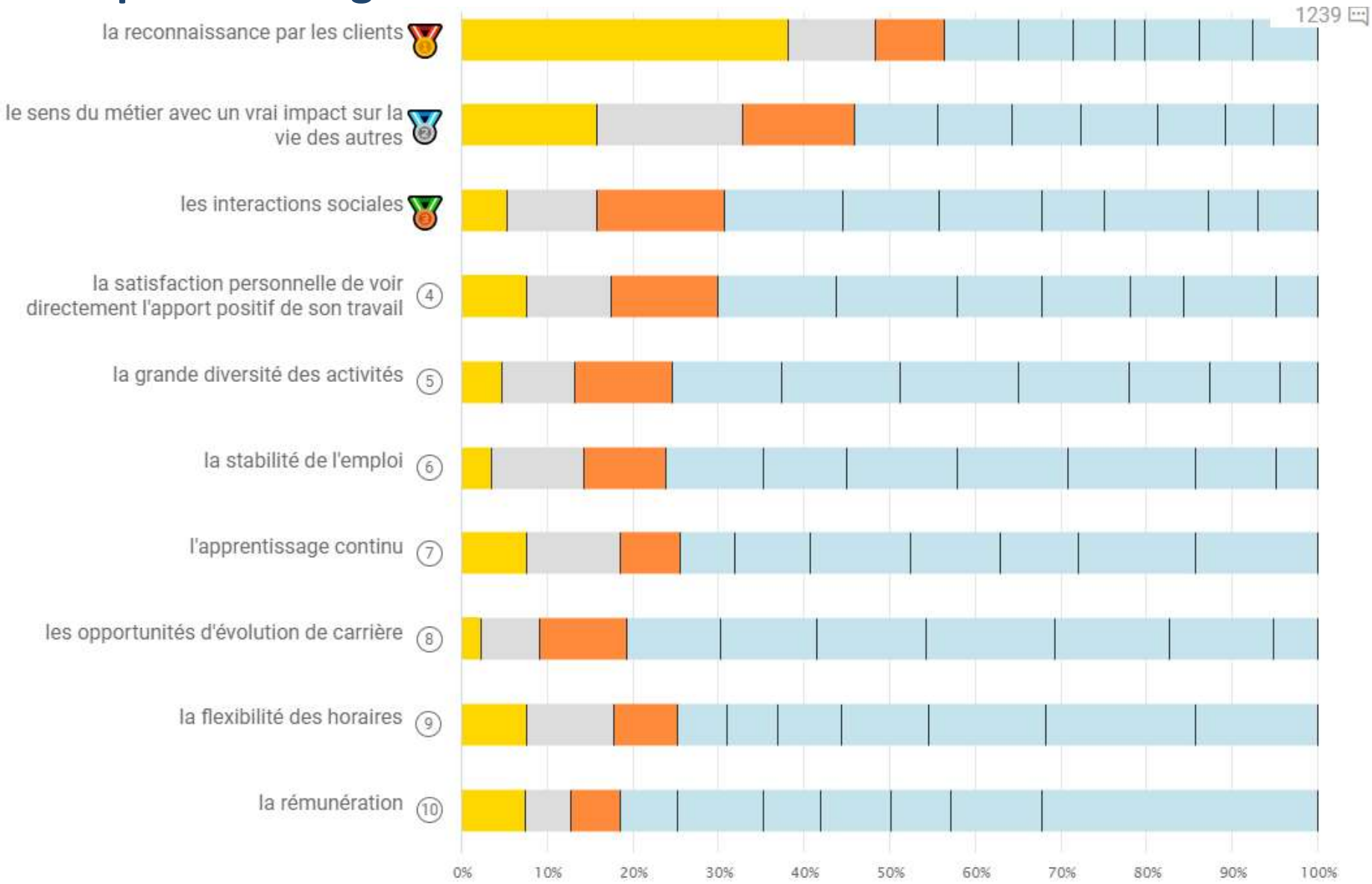
En bleu :
ils le disent plus

En rouge :
ils le disent moins

Les dix facteurs qui rendent gratifiant le travail dans un métier de service

Du plus gratifiant

au moins gratifiant



talk4

LES INCONVÉNIENTS À EXERCER UN MÉTIER DE SERVICE ?

1575

CONDITIONS DE TRAVAIL	32 %
RELATION CLIENT	16 %
PÉNIBILITÉ	15 %
CARRIÈRE	14 %
RECONNAISSANCE	6 %
NE SAIS PAS	4 %
AUCUN	3 %
DISPONIBILITÉ	3 %
RELATION	3 %
STABILITÉ	2 %
RESPONSABILITÉ	2 %
MANQUE DE MOYENS	0 %

CONDITIONS DE TRAVAIL	32 %
CDT | LES HORAIRES	9 %
CDT | PEU / PAS DE VIE SOCIALE	5 %
CDT | RISQUER SA SANTÉ	2 %
CDT | CHARGE DE TRAVAIL IMPORTANTE	2 %
CDT | BEAUCOUP DE STRESS	2 %
CDT | LES DÉPLACEMENTS	1 %
CDT | AIDE À LA PERSONNE DIFFICILE	0 %
CDT | FAIRE DES TÂCHES INGRATES	0 %

Devoir faire ce que les autres ne veulent pas faire - passer derrière eux

talk4

Extrait de verbatim

RELATION CLIENT 16 %

CLIENT | CLIENTS VIOLENTS/VULGAIRES/DÉSAGRÉABLES 13 %

- Le fait de rencontrer des vieux c*ns
- les langues
- Se faire insulter
- la violence des personnes en face de nous
- des clients chiant
- La durete des clients
- Les gens manque de politesse, de savoir vivre
- Ne pas toujours être respecté par ceux que l'on aide

CLIENT | LES CLIENTS 3 %

- Garder pour soi les problèmes que certaines personnes peuvent raconter
- Trop proche des clients
- Le fait de devoir satisfaire une clientèle
- La perte de certains patients avec qui on simpatise en long therme

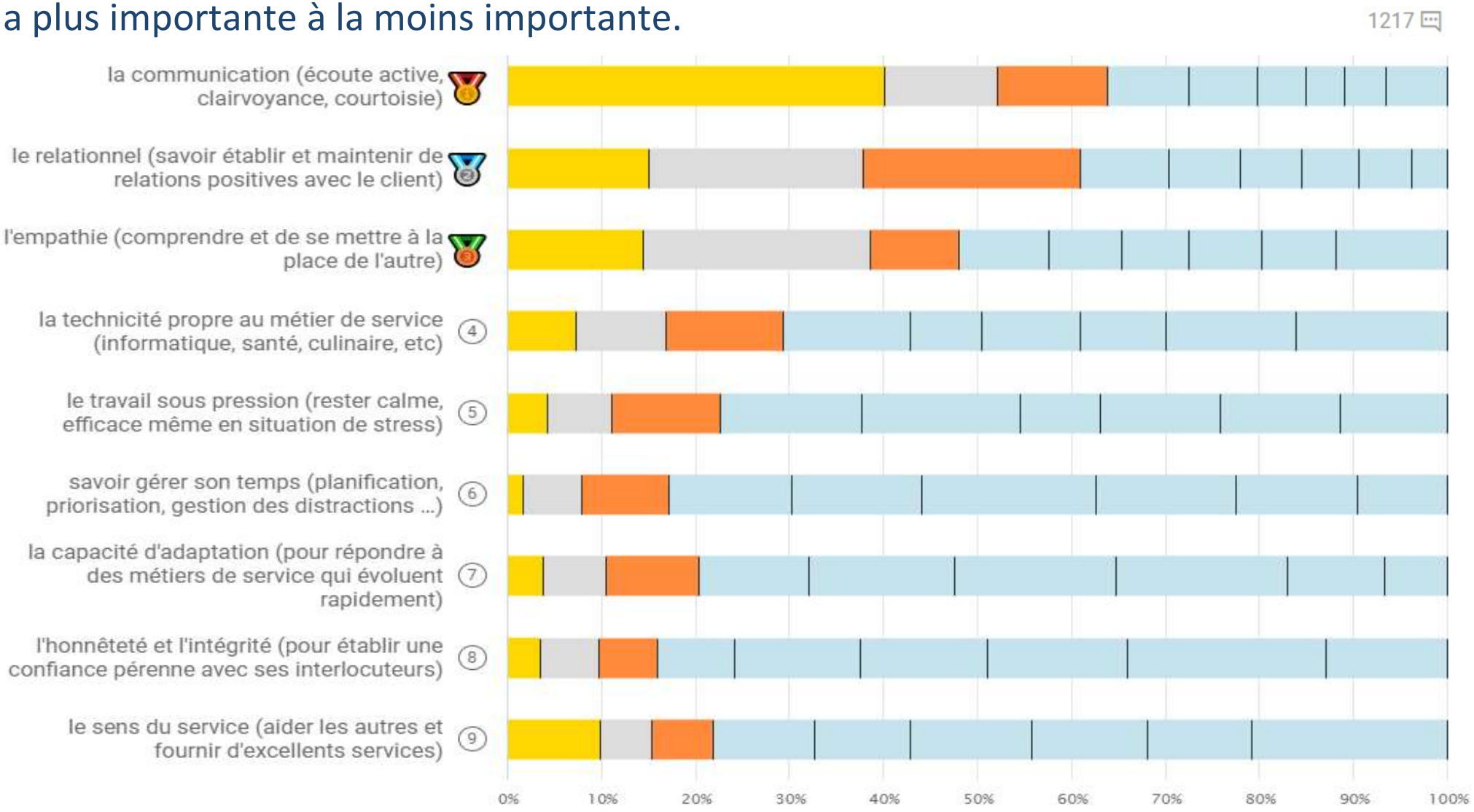
Extrait de verbatim

PÉNIBILITÉ	15 %
PÉNIBILITÉ | PÉNIBILITÉ DU TRAVAIL	4 %
PÉNIBILITÉ | LA FATIGUE	3 %
PÉNIBILITÉ | L'EFFORT PHYSIQUE	2 %
PÉNIBILITÉ | CHARGE MENTALE	2 %
PÉNIBILITÉ | METIER PARFOIS RÉPÉTITIF	1 %
CDT | DONNER DE SA PERSONNE	1 %
CDT | ÊTRE SOURIANT	1 %
QUALITÉ | PRENDRE SUR SOI	1 %

- C'est des travails compliqué
- La grande diversité des activités
- La non prise en compte de la pénibilité de notre travail
- Fatiguant physiquement
- Fatigant et fatiguée
- Charge mentale lourde
- Une chargé émotionnelle très forte devant des personnes vulnérables
- C'est très dévalorisé
- La manque de reconnaissance de ces métiers
- Les personnes travaillent durent sans parfois être remercier.
- L'absence de reconnaissance, le risque de certaines professions.
- toujours etre de bonne humeur
- le fait de devoir être souriant
- Devoir faire bonne mine tout le temps malgre les moments difficiles

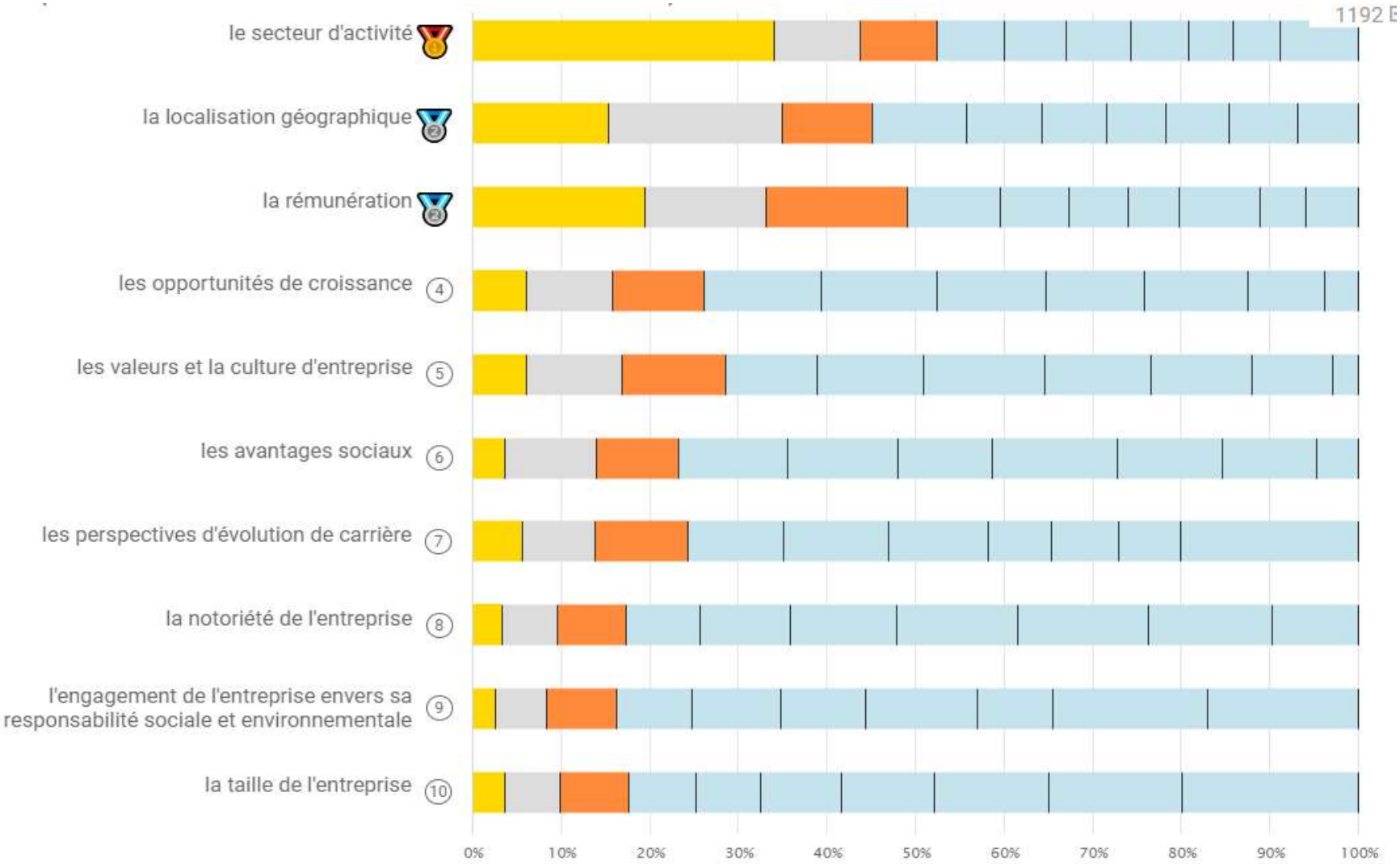
Les neuf compétences requises par les métiers de service,

De la plus importante à la moins importante.



Les critères qui déterminent le choix de votre future entreprise

(Du critère le plus déterminant au moins déterminant)

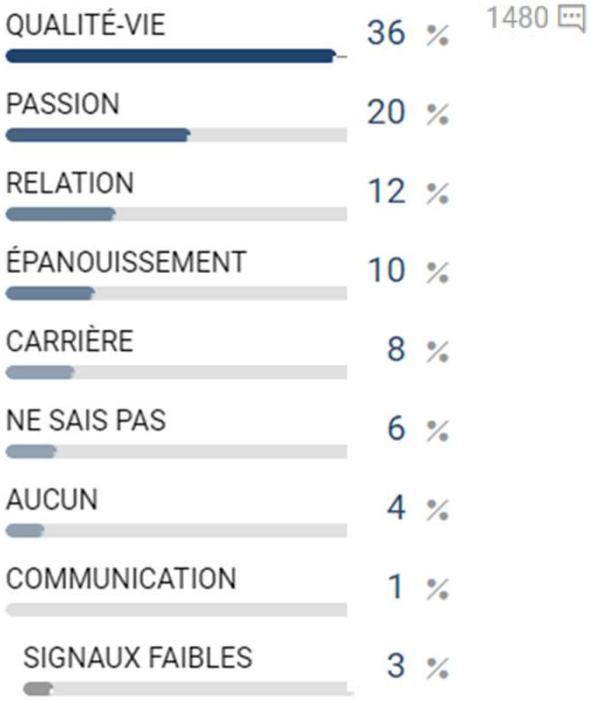


En conclusion

Si les facteurs qui rendent gratifiant le travail dans un métier de service comme la reconnaissance par le client, le sens de ces métiers ou les interactions sociales ce sont aussi les contraintes de ces métiers qui les rendent peu attirants.

Notre Objectif promouvoir ces métiers en les revalorisant en revisitant les conditions de travail, les modes de rétribution mais surtout avec de nouvelles modalités de formation et des formations spécifiques adaptées

Ce qui motiverait les jeunes à envisager ou à poursuivre une carrière dans un métier de service sont :



L'intégralité des résultats de l'enquête disponible pour les membres ESF