

Rapport final du projet « Le travail décent dans le domaine du travail social : les représentations des professionnel·le·s et des étudiant·e·s »

Équipe de recherche :

Dr. François Geiser

Professeure Dr. Annick Cudré-Mauroux

Professeur Dr. Christian Maggiori

HES-SO – Haute école de travail social – Fribourg

Fribourg, Octobre 2023



Remerciements

L'équipe de recherche et la HETS-FR remercient chaleureusement les différentes personnes, organisations, associations et Hautes écoles qui ont contribué à la diffusion du questionnaire et de l'appel à participation auprès de leurs membres et dans leurs réseaux respectifs. Cette large diffusion a également permis la prise de contact pour les entretiens individuels et les entretiens de groupe. L'équipe de recherche tient également à remercier toutes et tous les participant·e·s pour le temps qu'ils et elles ont bien voulu consacrer au questionnaire et/ou aux entretiens et pour avoir partagé avec elle leurs expériences et leurs réflexions. Enfin, elle remercie le service de la communication et le secrétariat de la HETS-FR pour toute l'aide apportée aux différentes étapes de la réalisation de l'étude.

Ce projet a pu être réalisé grâce au soutien financier de la Commission scientifique du domaine Travail social de la HES-SO.

Table des matières

1. Contexte, problématisation et objectifs de l'étude.....	1
2. Objectifs et méthodologie de l'étude.....	3
2.1 Volet 1 – Questionnaire auto-administré	3
2.1.1 Mode de passation et échelles de mesures	3
2.1.2 Échelles et items	3
2.1.3 Description des analyses statistiques réalisées.....	4
2.2 Volet 2 – Entretiens individuels	4
2.3 Volet 3 – Focus groups	5
3. Résultats des questionnaires (volet 1)	6
3.1 Caractéristiques des échantillons	6
3.1.1 Professionnel·le·s	6
3.1.2 Etudiant·e·s.....	6
3.2 Données descriptives concernant les professionnel·le·s.....	7
3.2.1 Bien-être général.....	7
3.2.2 Conditions et bien-être au travail.....	7
3.2.3 Travail décent (QRT et DWS).....	8
3.3 Données descriptives des étudiant·e·s	9
3.3.1 Bien-être général.....	9
3.3.2 Choix des études et perspectives professionnelles	9
3.3.3 Travail décent (QRT)	10
3.4 Analyses inférentielles pour les professionnel·le·s	11
3.4.1 Dimensions relatives au travail décent (QRT).....	11
3.4.2 Comparaison entre les fonctions/professions du travail social.....	12
3.4.3 Comparaison en termes de travail décent (QRT)	12
3.4.4 Prédiction du travail décent actuel (DWS)	13
3.4.5 Prédiction du bien-être des professionnel·le·s.....	14
3.5 Analyses inférentielles pour les étudiant·e·s	14
3.5.1 Dimensions relatives au travail décent (QRT).....	14
3.5.2 Différences en termes de critères d'un travail décent (QRT) selon le profil et la situation d'études.....	15
3.5.3 Prédiction du bien-être et de l'employabilité des étudiant·e·s.....	15

3.5.4	<i>Profil des étudiant·e·s</i>	16
3.6	Comparaison entre étudiant·e·s et professionnel·le·s	16
3.7	Highlights du volet quantitatif	17
4.	Résultats des entretiens individuels (volet 2)	19
4.1	Entretiens semi-directifs	19
4.1.1	<i>Démarche de recherche</i>	19
4.1.2	<i>Caractéristiques de l'échantillon</i>	20
4.1.3	<i>Présentation des résultats : le sens donné aux différentes dimensions du travail décent en travail social</i>	22
4.1.4	<i>Highlights du volet qualitatif liés aux entretiens semi-directifs</i>	29
4.2	Entretiens phénoménologiques	30
4.2.1	<i>Entretiens phénoménologiques avec les professionnel·le·s</i>	30
4.2.2	<i>Entretiens phénoménologiques avec les étudiant·e·s</i>	34
4.2.3	<i>Highlights du volet qualitatif liés aux entretiens phénoménologiques</i>	38
5.	Résultats des focus groups (volet 3)	40
5.1	Démarche de recherche	40
5.2	Caractéristiques de l'échantillon	41
5.3	Présentation des résultats	41
5.3.1	<i>Recommandations pour prévenir les risques futurs de dégradation des conditions de travail</i>	41
5.3.2	<i>Recommandations pour assurer le sentiment de sécurité relationnelle</i>	44
5.3.3	<i>Recommandations pour augmenter le sentiment de reconnaissance au travail</i>	45
5.3.4	<i>Highlights du volet qualitatif des focus groups</i>	47
6.	Recommandations générales en vue de favoriser le travail décent dans le domaine du travail social	48
	Liste bibliographique	51

Liste des graphiques et des figures

Graphique 1. Dimensions du Decent Work Scale (scores moyens)	9
Graphique 2. Facteurs influençant la possibilité de trouver un emploi à la hauteur des attentes	10

Liste des tableaux

Tableau 1. Items du QRT chez les professionnel·le·s (moyennes et facteurs d'appartenance)	8
Tableau 2. Items du QRT chez les étudiant·e·s (moyennes et facteurs d'appartenance) ...	11
Tableau 3. Données sociodémographiques des participant·e·s aux entretiens semi-directifs.	21
Tableau 4. Données démographiques des participant·e·s professionnel·le·s aux entretiens phénoménologiques	32
Tableau 5. Données socio-démographiques des participant·e·s étudiant·e·s aux entretiens phénoménologiques	36

Liste des principaux symboles et abréviations (statistiques)

β	= Beta standardisé
ACP	= Analyse en composantes principales
ANOVA	= Analyse de variance
E.T.	= Écart-type
F	= test F (test statistique dans lequel la statistique de test suit la loi de Fisher sous l'hypothèse nulle)
M	= Moyenne
N	= Taille d'un échantillon
n	= Taille d'un sous-groupe spécifique
p	= Valeur de probabilité
VD	= Variable dépendante
VI	= Variable indépendante

Liste des principaux symboles et abréviations (autres)

AS	= Assistant·e social·e
ASC	= animateur·rice socio-culturel·le
BJW	= Beliefs in a Juste World questionnaire
Dir+cadres	= Direction et cadres
DWS	= Decent Work Scale
ES+ASE	= Educateur·rice social·e et Assistant·e socio-éducatif·ve
MBI	= Maslach Burnout Inventory
MSP	= Maître socio-professionnel·le
QRT	= Questionnaire sur le rapport au travail

1. Contexte, problématisation et objectifs de l'étude

Les transformations socio-économiques survenues ces dernières décennies au niveau mondial, telles que la globalisation économique, le vieillissement de la population ou encore les mutations dans les structures familiales et professionnelles, ont fait apparaître des nouvelles formes d'inégalités et de précarités sociales. Celles-ci affectent directement les professions du travail social dont le rôle est d'accompagner des personnes fragilisées dans ce contexte évolutif marqué par une tendance politique à la rationalisation des dépenses des prestations sociales. En Suisse, cette tendance s'est illustrée dès les années 1990 par des réformes dans les diverses assurances sociales telles que l'assurance chômage, la prévoyance professionnelle, l'assurance invalidité, l'assurance maladie ainsi que dans l'aide sociale. Ces diverses réformes engagent *de facto* une redéfinition du rôle des travailleuses sociales et travailleurs sociaux (TS) chargé·e·s d'accompagner des personnes dont l'accès à ces prestations est conditionné par diverses mesures. Plusieurs travaux mettent en évidence que les conditions de travail structurelles des TS sont susceptibles d'entrer en contradiction avec les représentations qu'ils/elles se font de leur rôle, avec leur éthique personnelle et avec le sens qu'ils/elles donnent à leurs pratiques (Franssen, 2005 ; Gonin, Grenier & Lapierre, 2012 ; Melchior, 2011).

En nous appuyant sur ces constats, nous avons mené une recherche centrée sur la notion novatrice de « travail décent ». Le travail décent est défini en termes « (a) de conditions de travail physiques et interpersonnelles sûres (par ex. absence d'abus physiques, mentaux et émotionnels), (b) d'horaires qui permettent d'avoir du temps libre et du repos, (c) de valeurs organisationnelles complétant les valeurs familiales et sociales, (d) de compensations adéquates et (e) d'accès à des soins de santé adéquats » (Duffy, Blustein, Diemer & Autin, 2016, p. 130). Il fournit donc aux travailleuses et travailleurs des conditions de travail suffisamment bonnes et un revenu qui assure leur bien-être, reconnaît leurs compétences, les traite avec justice et dignité et respecte leur santé physique et psychologique (Fournier *et al.*, 2019). Historiquement, cette notion s'ancre dans la création de l'Organisation International du Travail (OIT), en 1919, qui vise alors le but humaniste de favoriser la pérennité d'une paix fondée sur la justice sociale, dont l'une des menaces majeures est considérée comme étant les conditions inhumaines auxquelles sont exposées beaucoup de personnes dans leur travail (Deranty & McMillan, 2012). La protection des travailleuses et travailleurs est alors au cœur des initiatives de l'OIT. En 1999, le directeur général de l'organisation exprime dans un discours que le but poursuivi par l'OIT est que chacun·e puisse accéder à un travail décent et productif, ceci dans un contexte historique de globalisation des marchés et de flexibilisation de l'emploi (Ghai, 2003).

Depuis, il a été clairement relevé que l'agenda de l'OIT a glissé d'une conceptualisation du travail assurant la justice sociale vers des définitions néolibérales suite au crash financier de 2008 (Di Ruggerio, Cohen, Cole & Forman, 2015). Ce glissement est d'autant plus inquiétant si l'on considère la tendance actuelle à l'individualisation du travail, de la santé et du bien-être général (Rushton & Williams, 2012). Pour éviter de renforcer cette tendance, il semble nécessaire d'étendre le sens et la portée du travail en le considérant en tant qu'activité impactant également le bien-être individuel ; dans ce sens, il s'agit de prendre en compte son contenu et sa signification pour les travailleuses et travailleurs (Deranty & McMillan, 2012). Ceci contraste avec la tradition dans la recherche à étudier généralement le travail décent du point de vue des marchés au travers d'indicateurs macroéconomiques. L'avis subjectif des travailleuses et travailleurs peut être en effet pris en compte en adoptant une perspective psychologique de la notion du travail décent (Blustein *et al.*, 2016). Celle-ci permet la mise

en évidence du rôle du travail par rapport au bien-être des individus, défini en termes de réalisations de potentiels, de capacités à gérer les événements stressants normaux, de possibilités de travailler de façon fructueuse et de contribuer à la communauté.

L'approche psychologique du travail décent se base ainsi sur le point de vue et les expériences des travailleuses et travailleurs, ce qui nous a semblé particulièrement intéressant à prendre en compte en ce qui concerne le domaine du travail social. En effet, il est relevé dans la recherche que les TS évoluent dans un environnement professionnel contemporain potentiellement astreignant et stressant (Hamama, 2012). Le travail social est porteur d'une exigence importante au niveau de la charge de travail qui est susceptible de générer des taux relativement élevés de troubles anxieux et de symptômes dépressifs ainsi qu'un risque accru de burnout (Tham & Meagher, 2009 ; Wagaman *et al.*, 2015). Le fait d'être confronté·e à des populations traumatisées et/ou fragilisées est également relevé en tant que facteur de risque de développement d'un stress post traumatique secondaire chez les professionnel·le·s du travail social (Bride, 2007). Ces indicateurs de malaise doivent être envisagés à la lumière des réalités socio-économiques actuelles (Dlamini & Sewpaul, 2015) et, selon nous, ils sont également susceptibles de représenter *a priori* des freins importants à la signification positive du travail, au bien-être, à la satisfaction professionnelle et, de ce fait, à un travail décent chez les TS. Ils peuvent également être les signes potentiels d'un besoin d'évolution de l'encadrement et des pratiques du travail social afin de répondre aux conditions contemporaines dans le but de rétablir le sens du travail, la légitimité perçue des professionnel·le·s et le lien humaniste qui les lie à la société.

Dans le contexte socio-économique et politique actuel, porteur de défis immenses et quelque peu paradoxal, il nous a semblé important et tout à fait pertinent d'aborder la question du travail décent dans le champ du travail social. Même si la Suisse reste un pays riche et développé, nous sommes en droit de penser que les coupes budgétaires opérées dans le domaine du social ainsi que certains discours politiques stigmatisant les personnes en situation de vulnérabilité impactent les pratiques d'accompagnement et la légitimité perçue des TS. Il apparaît également aujourd'hui qu'une pénurie de professionnel·le·s formé·e·s se profile à l'horizon, si elle n'est pas déjà présente ; il semble que ce manque ne soit pas forcément imputable à une augmentation des problématiques sociales mais résulte plutôt d'un important *turnover* dans les institutions sociales. Ce constat nous interroge sur le rôle potentiel qu'une diminution de conditions de travail décentes peut jouer dans ce phénomène. Nous renseigner sur le travail décent dans ce contexte devrait nous permettre de mieux saisir les enjeux relatifs au maintien et à la restauration de l'identité de la profession dans le système actuel. Ainsi, afin de proposer de nouvelles pistes de réflexion en ce qui concerne le travail décent dans le domaine du travail social en Suisse, nous avons choisi de nous intéresser dans notre étude au point de vue des professionnel·le·s (toutes orientations et formations confondues) et des étudiant·e·s en cours de formation dans ce domaine en ce qui concerne diverses composantes du travail décent et du bien-être au travail. Dans ce but, nous avons suivi une méthode de recherche intégrative mixte alliant méthodes quantitatives et qualitatives en vue de répondre à la question suivante : *Quelles sont les représentations des professionnel·le·s et des étudiant·e·s en formation de la notion de travail décent dans le domaine du travail social ?*

Nous présentons dans ce rapport notre méthodologie de recherche, nos principaux résultats et proposons des pistes de recommandations pour assurer des conditions de travail décentes dans le domaine du travail social.

2. Objectifs et méthodologie de l'étude

A l'aide d'un *design mixte séquentiel explicatif* (Briand & Larivière, 2014) combinant des collectes de données quantitatives et qualitatives (questionnaires d'auto-évaluation, entretiens semi-directifs, entretiens phénoménologiques et focus groups) auprès à la fois de professionnel·le·s et d'étudiant·e·s du travail social, notre méthodologie a cherché à répondre à notre question de recherche au travers des objectifs suivants :

- **Objectif de recherche 1 (OR1) - Identifier** : Identifier, à l'aide d'un questionnaire d'auto-évaluation, les principales composantes qui caractérisent le travail décent dans le domaine du travail social. OR1 visait également à investiguer les liens possibles entre ces composantes et le bien-être des participant·e·s.
- **Objectif de recherche 2 (OR2) – Comprendre** : Approfondir et élargir l'interprétation des résultats relatifs à OR1 à travers la conduite d'entretiens semi-directifs et phénoménologiques individuels portant sur les expériences vécues par les participant·e·s et sur le sens qu'ils/elles donnent à ces dernières.
- **Objectif de recherche 3 (OR3) – Formuler des recommandations** : Sur la base notamment de discussions communes (focus groups), dégager des recommandations, à partir des expériences et des attentes des participant·e·s, à destination des terrains et professionnel·le·s du travail social, des institutions de formation et des autorités pour promouvoir et assurer le travail décent dans le domaine du travail social.

Pour atteindre ces objectifs de recherche, notre étude s'est structurée autour de 3 volets séquentiels non indépendants de récolte des données qui ont été réalisés en Suisse romande entre mai 2021 et novembre 2022.

2.1 Volet 1 – Questionnaire auto-administré

2.1.1 Mode de passation et échelles de mesures

Les données pour le premier volet ont été récoltées à l'aide de deux questionnaires auto-administrés, l'un à destination d'un échantillon de professionnel·le·s du travail social ayant un pourcentage d'activité minimum de 40% ($N_{\text{Prof}}=815$) et l'autre d'un échantillon d'étudiant·e·s en travail social (niveau HES, ES et ASE) ($N_{\text{Etu}}=303$). Les deux questionnaires, d'une durée d'environ 25-30 minutes, étaient disponibles en français et pouvaient être remplis soit en ligne soit en version papier.

2.1.2 Échelles et items

Les deux questionnaires proposaient une série de questions individuelles (p.ex., l'âge, le genre, la nationalité, la santé auto-évaluée et la qualité de vie) et d'échelles en commun. Parmi ces dernières on retrouvait la sous-échelle *Travail décent* du *Questionnaire sur le Rapport au Travail* (QRT ; Fournier et al., 2019) et la sous-échelle *Personnelle* du *Beliefs in a Just World Questionnaire* (BJW ; Dalbert, 1999).

Le questionnaire pour les professionnel·le·s abordait également la situation de travail ainsi que le bien-être et le fonctionnement au travail avec des items relatifs, entre autres, au nombre d'emplois, à la fonction occupée, à l'insécurité professionnelle, à l'absentéisme et au présentéisme, à la satisfaction vis-à-vis du travail et aux discriminations sur le lieu de travail.

De même, le questionnaire proposait la sous-échelle d'épuisement émotionnelle du *Maslach Burnout Inventory* (MBI ; Maslach *et al.*, 1996) et la *Decent Work Scale* (DWS ; Duffy *et al.*, 2017) qui nous ont permis d'obtenir une évaluation de la perception des professionnel·le·s en ce qui concerne le niveau de « décence » de leur travail actuel.

La version du questionnaire pour les étudiant·e·s, pour sa part, traitait également de la situation des études (p.ex., niveau et modalités d'étude), des motivations pour entreprendre ces études ainsi que des attentes et des perspectives vis-à-vis de la carrière professionnelle future (p.ex., les chances de trouver un emploi adéquat et les finalités du travail).

2.1.3 Description des analyses statistiques réalisées

Pour les besoins de ce rapport, outre des statistiques descriptives, nous avons effectué une série de tests statistiques paramétriques. Plus précisément, les possibles divergences entre les sous-groupes de participant·e·s ont été évaluées à l'aide d'*analyses de variance à un facteur* (ANOVA). Pour les facteurs (variables dépendantes, VD) avec trois ou plus modalités, les comparaisons post-hoc (ou *a posteriori*) ont été calculées à la fois avec le test de la plus petite différence significative de Fisher (LSD, « Last Significant Difference », idéale avec des expériences impliquant trois moyennes) (Howell, 1998) et avec le test de Bonferroni afin d'obtenir une double confirmation des éventuelles différences statistiques. Le *t de Student pour mesures appariées* a été utilisé pour confronter des scores dimensionnels issus d'un même groupe de participant·e·s. Des *régressions linéaires* utilisant la méthode pas à pas descendante (« backward ») nous ont permis de déterminer la capacité de certaines variables indépendantes (VI) de prédire diverses variables dépendantes (VD). Enfin, le groupement des participant·e·s en différents profils (ou classes) a été effectué par le biais d'*analyses de classification hiérarchique* (ou « cluster analysis »).

En ce qui concerne le seuil général de significativité, nous avons retenu pour l'ensemble de nos tests statistiques la valeur de 5%, habituellement utilisée dans les sciences sociales (Fisher, 1925, cité par Howell, 1998).

L'ensemble des analyses statistiques présentées dans ce travail a été effectué à l'aide des programmes statistiques IBM SPSS 26.0.

2.2 Volet 2 – Entretiens individuels

Afin de parvenir à un approfondissement dynamique d'un certain nombre de pistes d'interprétation dégagées par l'analyse quantitative et d'enrichir la compréhension relative à un contexte de travail décent dans le domaine du travail social, lors du deuxième volet 24 entretiens individuels semi-directifs et phénoménologiques ont été réalisés.

Dix entretiens semi-directifs (6 avec des professionnel·le·s et 4 avec des étudiant·e·s) ont mis l'accent sur les principales caractéristiques permettant de définir la notion de travail décent en se basant sur les dimensions proposées par la DWS (*Decent Work Scale* ; Duffy *et al.*, 2017). Le but de ces entretiens était de comprendre plus en profondeur le sens que ces dimensions revêtent en résonance avec les expériences vécues par les étudiant·e·s et les professionnel·le·s. Les questions posées ont été adaptées en fonction du statut des participant·e·s (professionnel·le ou étudiant·e).

Des entretiens inspirés de l'analyse interprétative phénoménologique ont également été conduits avec 7 professionnel·le·s et 7 étudiant·e·s. Ce type d'interprétation repose sur « une

tendance considérée comme universelle de réflexion sur soi et d'interprétations de ses propres expériences de sorte qu'elles prennent sens » (Antoine & Smith, 2017, p. 375). Plus spécifiquement, des entretiens d'explicitation (Vermersch, 2012) ont permis la mise en évidence du sens des expériences des participant·e·s en ce qui concerne des éléments relatifs aux résultats de l'analyse quantitative.

Le contenu de chaque entretien a été intégralement retranscrit et analysé par des membres de l'équipe de recherche en suivant une démarche compréhensive ou interprétative phénoménologique afin de dégager la façon dont le ou la participant·e opère la description de ses expériences en mettant en lien les éléments de sens qui les composent. Ces analyses ont ainsi permis de faire émerger des représentations incarnées des participant·e·s de certaines dimensions du travail décent.

2.3 Volet 3 – Focus groups

Lors du 3^{ème} volet, nous avons réalisé 2 focus groups (ou entretiens de groupe) mixtes regroupant à la fois des professionnel·le·s et des étudiant·e·s afin d'identifier et de formuler des recommandations pratiques s'appuyant sur leurs propres expériences. Au total, 5 professionnel·e·s et 2 étudiant·e·s ont participé à ces focus groups et ont ainsi pu formuler des propositions de recommandation à l'attention des institutions de formation, des terrains professionnels mais aussi des autorités dans le but de favoriser le développement et le maintien de conditions de travail décentes dans les professions du travail social.

Les échanges lors de ces entretiens de groupes ont été structurés à l'aide d'un guide d'entretien que nous avons réalisé en nous appuyant sur les résultats précédemment dégagés par nos analyses statistiques et qualitatives. Les échanges ont été retranscrits intégralement et ont fait l'objet d'une analyse de contenu transversale.

3. Résultats des questionnaires (volet 1)

3.1 Caractéristiques des échantillons

3.1.1 Professionnel·le·s

L'échantillon final des professionnel·le·s (PROF) se compose de 815 personnes âgées de 21 à 65 ans ($M_{\text{âge}} = 41.10$, E.T. = 10.81). Les **femmes** et les participant·e·s avec un·e **partenaire** représentent respectivement 67.9% et 52.5% de l'échantillon analysé. 77.5% des participant·e·s ont la **nationalité suisse** et 14.1% la double-nationalité (dont suisse). En ce qui concerne la formation, 89.1% ont une **formation de degré tertiaire**, dont notamment un Bachelor (62.5%) ou un Master/licence (24.2%).

Par rapport à la situation professionnelle, 99.6% des participant·e·s se déclarent **en emploi** et 0.4% est en recherche d'emploi avec une activité professionnelle. Ce constat est cohérent avec l'objectif du volet quantitatif qui vise à s'intéresser à la population professionnellement active. Deux tiers des personnes interrogées (66.0%) ont un **taux d'occupation** entre 80 et 100% et 16.3% ont **2 emplois ou plus**. En termes d'**expérience dans la profession actuelle**, 33.7% des participant·e·s ont 5 ans ou moins d'expérience professionnelle, 41.4% entre 6 et 15 ans, et 24.9% 16 ans ou plus. En ce qui concerne la **fonction professionnelle**, 34.7% des interrogé·e·s sont éducateur·rice·s sociaux·ales et assistant·e·s socio-éducatif·ive·s (ES+ASE), 27.7% sont assistant·e·s sociaux·ales (AS), 12.7% sont cadres ou cadres supérieur·e·s (Dir+cadres), 11.2% sont maîtres socioprofessionnel·le·s (MSP), 3.8% animateur·rice·s socio-culturel·le·s (ASC) et, enfin, 9.9% ont une « autre » fonction (par exemple, psychomotricien·ne·scurateur·rice·s) (Autre). Les **champs d'intervention** les plus représentés sont¹ : le handicap et la santé mentale (41.7%), la précarité ou l'exclusion sociale (24.9%) et la formation et insertion socio-professionnelle (23.7%). Les participant·e·s travaillent essentiellement dans une institution spécialisée (35.1%), un service social (19.0%) ou une association/organisation non gouvernementale (18.2%).

Enfin, on constate que les 24.0% des participant·e·s rapportent avoir assez-beaucoup de difficultés à « **joindre les deux bouts à la fin du mois** ».

3.1.2 Etudiant·e·s

L'échantillon des étudiant·e·s (ETU) analysé dans cette étude comporte 303 personnes âgées de 17 à 57 ans ($M_{\text{âge}} = 26.93$, E.T. = 8.92). 79.7% des étudiant·e·s sont des **femmes** et 24.4% sont **en couple**. 77.2% ont la nationalité (ou la double-nationalité) **suisse**.

En ce qui concerne les études, 42.6% des interrogé·e·s font des études à **plein temps** et le restant (57.4%) des études à temps partiel ou en cours d'emploi. Par rapport au **niveau d'études**, 25.9% sont en diplôme ES, 39.7% en certificat CFC, 33.3% en Bachelor et 1% en attente du début du Master ou en Master. Enfin, 84.8% des participant·e·s ont déjà exercé une **activité rémunérée avant le début de leurs études** actuelles, dont 55.1% et 16.2% respectivement à plein temps et à temps partiel pendant au moins une année.

¹ A cette question les participant·e·s pouvaient cocher plusieurs réponses.

3.2 Données descriptives concernant les professionnel·le·s

3.2.1 Bien-être général

Malgré les soucis économiques évoqués plus haut, 80.5% des professionnel·le·s jugent leur **qualité de vie** comme (très) bonne. Sur le plan de la **santé**, 78.5% considèrent leur état actuel comme (très) bon et seulement 2.7% l'évaluent comme (très) mauvais. La crise socio-sanitaire liée au **COVID-19** a eu une influence (très) négative sur le **moral** de 54.0% des participant·e·s alors qu'au contraire pour 4.6% elle a eu un effet (très) positif. Enfin, trois professionnel·le·s sur 5 (60.2%) ne perçoivent pas le monde comme étant juste et équitable (**BWJ**) (score moyen inférieur à 3 sur une échelle 1-6) et seulement 8.1% ont une vision du monde comme globalement un endroit juste (moyenne de 4 ou plus). Le restant, soit 31.7%, semblent avoir une image plus mitigée sur la question avec un score moyen allant de 3.17 à 3.83.

3.2.2 Conditions et bien-être au travail

La large majorité des professionnel·le·s se dit globalement (très) satisfaite de son travail (78.1%), contre 12.3% qui rapportent une plus ou moins grande insatisfaction. Par ailleurs, les participant·e·s estiment être davantage confronté·e·s au risque de **dégradation de leurs conditions de travail actuelles** (passablement – beaucoup) (29.2%) qu'au risque de **perdre leur emploi** (passablement – beaucoup) (5.5%).

Sur l'ensemble des professionnel·le·s, les scores moyens indiquent un bon niveau d'**engagement** (UWES)(M=5.17) et un niveau modéré d'épuisement professionnel (burnout, MBI) (M=3.44). Cependant, il faut souligner que 30.1% des interrogé·e·s obtiennent un score égal ou supérieur à 4 (échelle 1-7) correspondant au fait de ressentir « quelques fois » ou « plus souvent » des manifestations de burnout. Une personne sur 10 (10.0%) rapporte avoir été personnellement victime (quelques fois – très souvent) de **discrimination** sur le lieu de travail, à cause par exemple de son âge, sexe et/ou origine ethnique.

Si 40.7% des professionnel·le·s relatent n'avoir jamais été **absent·e·s du travail pour des raisons de santé** au cours des 12 derniers mois, 43.3% indiquent avoir manqué entre 1 et 10 jours à cause de maladie et 16.0% 11 jours ou plus. Parmi les personnes ayant signalé des jours d'absence, 29.0% indiquent que un ou plusieurs de ces jours d'**absence sont dus à des accidents ou des problèmes de santé causés par le travail**. Lorsqu'on considère l'ensemble des jours, on remarque que sur les 6'971 jours d'absence maladie rapportés par l'ensemble des participant·e·s, 2'950 seraient liés ou causés par le travail, ce qui correspond au 42.3% du total. D'autre part, 25.9% des répondant·e·s signalent avoir travaillé entre 1 à 4 jours malgré qu'ils/elles se sentaient malades au cours des 12 derniers mois, 24.1% entre 5 à 10 jours et 9.4% 11 jours ou plus. Autrement dit, 1 personne sur 3 a travaillé malgré le fait qu'elle était malade au moins 5 jours au cours de la dernière année. Dans ces cas de figure on parle de présentisme, terme qui signifie le fait d'être (ou de devoir être) présent sur le lieu de travail malgré un état de santé physique ou mental qui ne permet pas d'être pleinement productif·ve.

En ce qui concerne la période du COVID-19, pour 87.0% des personnes interrogées la crise socio-sanitaire a eu un **impact sur leur travail**. Pour 55.4% d'entre-elles l'impact a été (très) négatif, pour 35.3% comme ni positif, ni négatif et pour le restant 9.3% comme (très) positif.

Enfin, pour 81.8% des professionnel·le·s, la pandémie a modifié (un peu – beaucoup) la **manière d'envisager son propre travail**.

3.2.3 Travail décent (QRT et DWS)

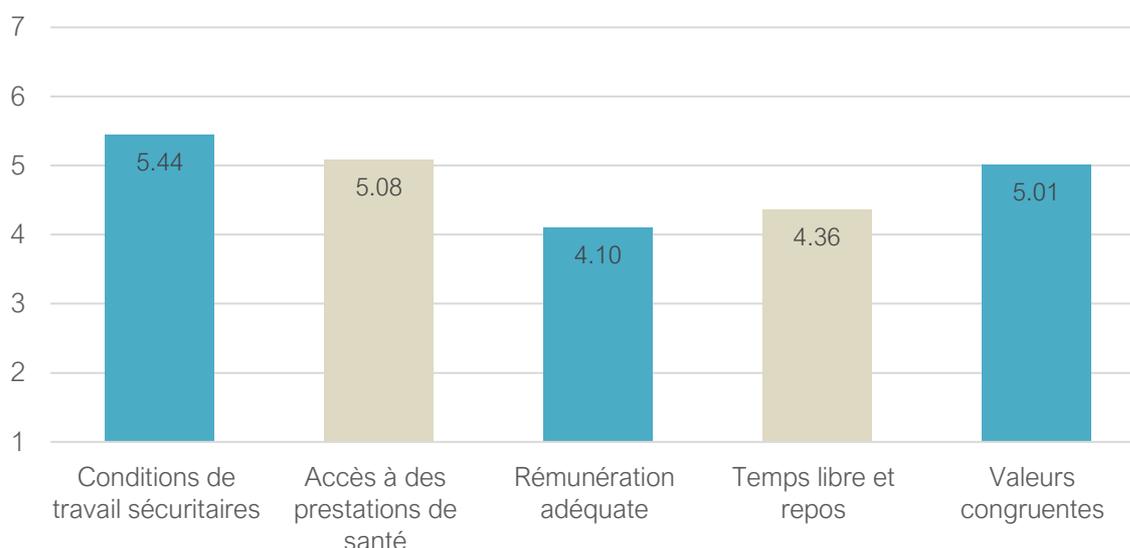
Avec des scores allant de 3.55 et 4.76 sur une échelle de 1 à 5, les 16 caractéristiques proposés par le QRT (Fournier *et al.*, 2019) pour définir un **travail décent** sont toutes évaluées comme étant plutôt voire très importantes. Les trois caractéristiques jugées comme étant les plus importantes sont : *être traité·e avec dignité* (M=4.76), *être traité·e sans discrimination* (M=4.75) et *le respect de la santé psychologique des travailleuses et travailleurs* (M=4.72). À l'opposé, les trois caractéristiques considérées comme étant les moins importantes pour décrire ce qu'est un travail décent sont : *pouvoir prendre des décisions* (M=4.24), *des horaires déterminés à l'avance* (M=3.73) et *la possibilité de pouvoir obtenir des promotions* (M=3.55).

Tableau 1. Items du QRT chez les professionnel·le·s (moyennes et facteurs d'appartenance)

Items QRT	M	Fact.	Items QRT	M	Fact.
Liberté d'expression	4.58	2	Santé psy assurée	4.72	1
Sécurité de l'emploi	4.28	3	Droit d'association	4.25	1
Reconnaissance travail accompli	4.55	2	Possibilité de promotion	3.55	2
Prise de décisions	4.24	2	Pas de licenciements arbitraires	4.56	1
Revenu régulier	4.45	3	Sécurité physique assurée	4.44	1
Reconnaissance des qualifications	4.48	2	Traité·e sans discrimination	4.75	1
Horaires connus à l'avance	3.73	3	Protection sociale	4.59	-
Pas de sanctions arbitraires	4.52	1	Traité·e avec dignité	4.76	1

Note. Fact. = le facteur relatif à l'analyse en composantes principale (cf. 1.4.1)

D'après les données récoltées à l'aide de la **Decent Work Scale** (Duffy *et al.*, 2017), dans l'ensemble les professionnel·le·s jugent leurs conditions de travail actuelles comme étant plutôt décentes. La dimension qui semble satisfaire le plus les participant·e·s est celle des **conditions de travail sécuritaires**, tant physiquement qu'affectivement (M=5.44 ; échelle allant de 1 à 7). Par contre, la **rémunération adéquate** (M=4.10) et le **temps libre** (M=4.36) sont les dimensions les moins satisfaisantes. Les **valeurs congruentes** (M=5.01) et l'**accès à des prestations de santé** (M= 5.08) semblent être pour leur part également satisfaisantes.

Graphique 1. Dimensions du Decent Work Scale (scores moyens)

Note. Echelle allant de 1 « Pas du tout d'accord » à 7 « Tout à fait d'accord ».

3.3 Données descriptives des étudiant·e·s

3.3.1 Bien-être général

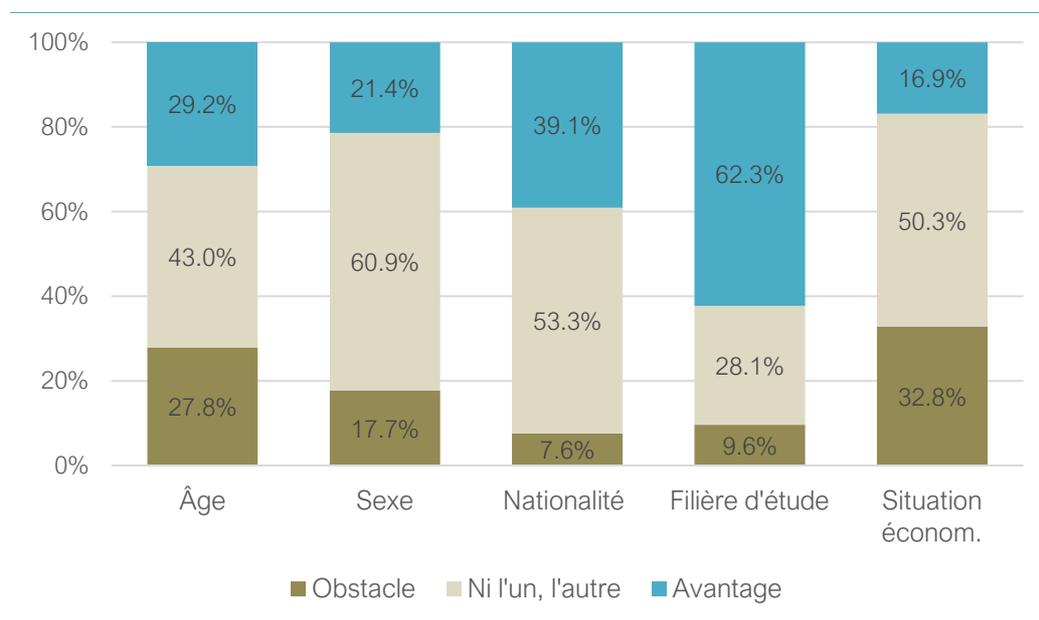
Par rapport à l'état de **santé général** des étudiant·e·s, 68.7% des personnes interrogées jugent leur état comme (très) bon et 26.2% comme moyen. De plus, 69.7% disent avoir une (très) bonne **qualité de vie**, contre 4.4% qui rapportent une (très) mauvaise qualité de vie. En ce qui concerne la croyance dans un monde juste, 48.6% des étudiant·e·s semblent ne pas vraiment **croire que le monde soit « juste » et équitable**. En effet, ils/elles obtiennent un score moyen de trois ou moins (sur une échelle allant de 1 à 6). Par ailleurs, seulement 15% d'entre eux/elles ont un score moyen de 4 ou plus, ce qui indique qu'ils/elles possèdent une vision du monde (de la vie) comme étant juste. Autrement dit, si la large majorité des étudiant·e·s rapporte une santé et une qualité de vie plus que satisfaisantes, ils/elles sont toutefois presque la moitié à percevoir le monde comme un endroit dans lequel domine une certaine injustice. Les 65.3% des étudiant·e·s disent ressentir (parfois – très souvent) de la **solitude** et pour 45.1% d'entre eux/elles ce sentiment est devenu plus fort pendant la crise liée au **COVID-19**, alors qu'il est resté le même pour 51.5%. Par ailleurs, la crise socio-sanitaire a eu un impact négatif sur le moral de 63.9% des étudiant·e·s et un effet positif pour 6.8%. De même, 78.2% des participant·e·s disent que la pandémie a eu un effet sur leurs études et pour 72.9% d'entre-eux/elles cet effet a été (très) négatif.

3.3.2 Choix des études et perspectives professionnelles

L'intérêt pour le domaine (M=4.36) (échelle allant de 1 à 5), les multiples possibilités professionnelles (M=3.67) et des exigences qui correspondent à leurs capacités (M=3.58) sont les facteurs les plus importants dans le **choix de suivre des études dans le domaine du travail social**. Par contre, l'influence de la famille (ou la tradition familiale) (M=1.74) et l'envie d'obtenir de la **reconnaissance sociale** (M=2.44) sont les aspects qui ont influencé le moins le choix de la voie d'étude.

En ce qui concerne l'employabilité future, 2 personnes sur 5 (40.8%) pensent n'avoir aucune difficulté (ou peu de difficultés) à **trouver un emploi correspondant à leurs aspirations** à la fin des études. A l'opposé, 22.1% des participant·e·s craignent de rencontrer de (très) grandes difficultés à trouver un emploi adéquat. Si, d'une part, l'*âge* et la *conjoncture économique actuelle* sont perçus comme de (très) grands **obstacles pour trouver** un emploi correspondant aux attentes pour respectivement 27.8% et 32.8% des étudiant·e·s, d'autre part, la *nationalité* (pour rappel, le 77.5% des étudiant·e·s possède la nationalité suisse) et le *choix de la filière d'études* sont considérés comme un **avantage dans la recherche d'emploi** pour respectivement 39.1% et 62.3% d'entre eux/elles (cf. Graphique 2).

Graphique 2. Facteurs influençant la possibilité de trouver un emploi à la hauteur des attentes



Toujours en ce qui concerne la vie professionnelle future (échelle allant de 1 à 5), les **étudiant·e·s aspirent** avant tout à pouvoir *se sentir compétent·e·s dans leur métier* (M=4.58), à *s'épanouir* (M=4.55) et à *être fier/fière de soi-même* (M=4.47). A l'opposé, les aspects les moins recherchés sont le fait de pouvoir *faire la différence dans la société* (M=3.42), *occuper une place dans la société* (M=3.29) et *obtenir du prestige* (M=2.33). A l'exception de ce dernier, les deux autres aspirations ont malgré tout une certaine importance aux yeux des personnes interrogées.

Enfin, la crise liée au COVID-19 a modifié la **manière de percevoir son propre futur professionnel** chez 2 étudiant·e·s sur 5 (39.7%).

3.3.3 Travail décent (QRT)

Avec des scores moyens qui varient entre 3.42 et 4.82 (échelle allant de 1 à 5), les divers éléments proposés par le **QRT** sont tous considérés par les étudiant·e·s comme étant plutôt ou très importants dans la définition de ce qu'est le **travail décent**. Tout comme chez les professionnel·le·s, les trois facteurs qui obtiennent le score le plus élevé sont : le *fait d'être traité·e sans discrimination* (M=4.82), *être traité·e avec dignité* (M=4.75) et le *respect de la santé psychologique des travailleuses et travailleurs* (M=4.71). Les facteurs jugés comme étant le moins important pour déterminer un travail décent, et qu'on retrouve aussi chez les

professionnel·le·s, sont les *horaires déterminés à l'avance* (3.64) et la *possibilité d'avoir des promotions* (3.42).

Tableau 2. Items du QRT chez les étudiant·e·s (moyennes et facteurs d'appartenance)

Items QRT	M	Fact.	Items QRT	M	Fact.
Liberté d'expression	4.56	2	Santé psy assurée	4.71	1
Sécurité de l'emploi	4.26	-	Droit d'association	4.30	1
Reconnaissance travail accompli	4.49	2	Possibilité de promotion	3.42	3
Prise de décisions	4.33	2	Pas de licenciements arbitraires	4.31	1
Revenu régulier	4.29	3	Sécurité physique assurée	4.50	1
Reconnaissance des qualifications	4.40	2	Traité·e sans discrimination	4.82	1
Horaires connus à l'avance	3.64	3	Protection sociale	4.57	1
Pas de sanctions arbitraires	4.26	1	Traité·e avec dignité	4.75	1

Note. Fact. = le facteur relatif à l'analyse en composantes principale (cf. 1.4.1)

3.4 Analyses inférentielles pour les professionnel·le·s

3.4.1 Dimensions relatives au travail décent (QRT)

Afin d'évaluer la présence de facteurs relatifs au travail décent parmi les items du QRT, nous avons réalisé une analyse en composantes principales (ACP) avec méthode Varimax. L'analyse a mis en évidence trois facteurs :

- 1^{er} facteur « **Conditions sécuritaires et traitement juste** » – Il réunit 7 items liés à des conditions de travail sécuritaires pour la santé et l'intégrité des travailleur·euse·s (p.ex., garantir la santé psychologique et sécurité physique) et à un traitement juste de la personne dans le cadre professionnel (p.ex., traité sans discrimination et avec dignité, pas de licenciements abusifs).
- 2^{ème} facteur « **Reconnaissance et latitude personnelle** » – Ici on retrouve 5 items relatifs à la reconnaissance, tant du travail accompli que des qualifications (p.ex., reconnaissance du travail effectué, promotions), et à la latitude personnelle (prise de décision et liberté d'expression).
- 3^{ème} facteur « **Cadre établi/stable** » – Les 3 items du dernier facteur renvoient au cadre établi du travail et à la dimension « stable » de l'emploi (p.ex., salaire régulier, sécurité de l'emploi).

Enfin, les t test appariés basés sur les valeurs moyennes des trois facteurs montrent des différences statistiquement significatives. Plus spécifiquement, pour les professionnel·le·s, les *conditions sécuritaires et le traitement juste* (M=4.57) sont plus importants pour déterminer des conditions de travail décentes que la *reconnaissance et la latitude personnelle* (M=4.28) et le *cadre établi/stable* (M=4.15). A son tour, la *reconnaissance* joue un rôle plus prépondérant que le *cadre*.

3.4.2 Comparaison entre les fonctions/professions du travail social

Afin d'évaluer les possibles divergences en termes de travail décent, de conditions de travail et de bien-être entre différentes fonctions/professions du travail social², nous avons réalisé des analyses de variance (ANOVA).

Les analyses relatives aux facteurs du travail décent qui émergent du **QRT** mettent en évidence uniquement des différences au niveau du **Cadre établi/stable** (facteur 3). Plus précisément, les ES+ASE (M=4.25) considèrent davantage important le *Cadre établi/stable* (facteur 3) pour définir ce qu'est un travail décent que les ASC (M=3.89) et les Dir+cadre (M=3.98).

Lorsqu'on compare à l'aide du **DWS** les diverses fonctions sur leur situation actuelle en termes de travail décent, on constate que les Dir+cadre sont davantage satisfait·e·s avec les **conditions sécuritaires au travail** (M=5.95) que les ES+ASE (M=5.25) et les AS (M=5.25). De même, les Dir+cadre (M=5.40) jugent plus positivement l'**accès aux prestations sanitaires et leur qualité** que le groupe Autre (M=4.73) mais plus négativement (M=4.07) leur situation en termes de **temps libre et de repos** que les ES+ASE (M=4.60). En ce qui concerne la **congruence entre ses propres valeurs et ceux de l'entreprise/employeur·euse**, les Dir+cadres (M=5.66) rapportent une plus grande adéquation que tous les autres groupes, à l'exception des ASC. Pour leur part, les ES+ASE (M=5.02) signalent une plus grande congruence entre les valeurs personnelles et les valeurs de l'entreprise que les AS (M=4.63). Enfin, les analyses ne mettent en évidence aucune différence statistiquement significative au niveau de l'**adéquation de la rémunération**.

En ce qui concerne le bien-être au travail, comparé·e·s aux Dir+cadres, les ES+ASE et les AS perçoivent un plus grand **risque de dégradation des conditions de travail** et se disent aussi moins **satisfait·e·s de leur travail**. Par ailleurs, les AS (M=3.58) manifestent davantage de signes de **burnout** (MBI) que les Dir+cadres (M=3.18). Enfin, les ES+ASE (M=12.91) rapportent un plus grand nombre de **jours d'absence maladie en lien avec le travail** que les AS (M=6.22).

3.4.3 Comparaison en termes de travail décent (QRT)

De nouvelles ANOVA nous ont permis de comparer les **facteurs issus du QRT** (i.e., Conditions sécuritaires et le traitement juste, Reconnaissance et la latitude personnelle et le Cadre établi/stable) en fonction des caractéristiques des professionnel·le·s.

Ainsi, on constate que par rapport aux hommes, les *femmes* considèrent les trois facteurs comme étant plus importants pour déterminer des conditions de travail décentes. De même, les personnes sans nationalité suisse jugent davantage importants la Reconnaissance et la latitude personnelle et le Cadre. De même les professionnel·le·s avec une *formation de degré III* obtiennent un score supérieur pour le Cadre établi et stable. De leur côté, les personnes avec des *soucis financiers* et celles avec *plus de responsabilités* jugent plus importantes la Reconnaissance et la latitude personnelle pour définir ce qu'est un travail décent que les personnes sans soucis financiers et, respectivement, celles avec moins de responsabilités.

² ES+ASE = Educateur·rice social·e et Assistant·e socio-éducatif·ve ; AS = Assistant·e social·e ; ASC = Animateur·rice socio-culturel·le ; Dir+cadres = Direction et cadres ; MSP = Maître socio-professionnel·le.

Les analyses ne mettent en évidence aucune différence par rapport au taux de travail, aux années d'expérience professionnelle ou le fait d'avoir été victime de discrimination sur le lieu de travail.

3.4.4 Prédiction du travail décent actuel (DWS)

Afin de déterminer les éventuels prédicteurs des dimensions du **travail décent** évaluées par le **DWS**, nous avons enfin réalisé une série de régressions linéaires. Dans chaque modèle de régression nous avons considéré des caractéristiques personnelles (âge, sexe, nationalité, en couple ou célibataire, niveau de formation, situation financière) ainsi que des facteurs relatifs à la situation professionnelle des participant·e·s (taux d'activité, nombre d'emplois, années d'expérience, responsabilités, crainte de dégradation des conditions de travail, discrimination au travail, absences maladie à cause de travail et présentéisme). Ces modèles permettent d'expliquer entre le 5.3% et le 25.9% de la variance totale des VD concernées.

- Conditions de travail sécuritaires (DWS-CTS) (25.9% de la variance totale de la VD est expliquée par le modèle). Les *conditions de travail sécuritaires* sont positivement prédites par la **situation financière** ($\beta=.10$) et les **responsabilités au travail** ($\beta=.10$) et négativement prédites par la **crainte d'une dégradation des conditions actuelles de travail** ($\beta=-.21$), le fait d'avoir été **victime de discrimination** sur le lieu de travail ($\beta=-.27$), le nombre de jours d'**absence pour maladie ou accident en lien avec le travail** ($\beta=-.13$) et par le fait de devoir **aller au travail malgré une maladie** (présentéisme) ($\beta=-.15$).
- Rémunération adéquate (DWS-RA) (13.3%). L'*adéquation de la rémunération* (DWS-SA) est associée avec l'**âge** ($\beta=.07$), sa propre **situation financière** ($\beta=.22$) mais aussi avec la **peur d'une dégradation des conditions de travail** ($\beta=-.16$), les **absences pour problèmes de santé en lien avec le travail** ($\beta=-.07$) et avec le **présentéisme** ($\beta=-.13$). Autrement dit, plus les professionnel·le·s sont âgé·e·s et moins ils/elles ont de soucis financiers, de craintes de dégradation des conditions de travail, de jours d'absence à cause du travail et de jours au cours desquels ils/elles ont dû travailler malgré un état de maladie, plus ils/elles considèrent leur rémunération comme étant adéquate.
- Temps libre et repos (DWS-TLR) (18.9%). La perception d'avoir suffisamment de *temps libre et de repos* est négativement prédite par le **taux d'activité** ($\beta=-.28$), la **crainte de voir les conditions de travail** se dégrader dans un futur proche ($\beta=-.13$), le fait d'avoir été **victime de discrimination au travail** ($\beta=-.08$) et par le nombre de **jour de travail tout en étant malade** (présentéisme) ($\beta=-.24$).
- Valeurs congruentes (DWS-VC) (14.8%). Le sentiment que les *valeurs de l'employeur·euse et ses propres valeurs concordent* est positivement prédit par le fait d'avoir des **responsabilités au travail** ($\beta=.14$). Par contre, cette concordance perçue est négativement influencée par le **taux de travail** ($\beta=-.08$), les **craintes d'une dégradation de conditions de travail** ($\beta=-.20$), le fait d'avoir été **victime de discrimination sur le lieu de travail** ($\beta=-.14$), le nombre de **jours d'absence à cause du travail** ($\beta=-.12$) et par le **présentéisme** ($\beta=-.12$).
- Accès prestations de santé (DWS-APS) (5.3%). Enfin, la satisfaction vis-à-vis des *prestations de santé et l'accès à ces prestations* est positivement influencée par sa propre **situation financière** ($\beta=.10$) et les **années d'expérience professionnelle** ($\beta=.14$). En revanche elle est négativement influencée par le **risque de dégradation des conditions** sur le lieu de travail ($\beta=-.10$) et le fait d'avoir subi de la **discrimination au travail** ($\beta=-.08$).

On remarque donc que parmi les facteurs qui impactent la « décence » du travail actuel on retrouve fréquemment la crainte d'une dégradation des conditions de travail actuelles, les absences pour des problèmes de santé en lien avec le travail, le fait de devoir aller travailler malgré que l'on soit malade et la discrimination subie sur le lieu de travail.

3.4.5 Prédiction du bien-être des professionnel·le·s

Nous avons réalisé une nouvelle série de modèles de régressions linéaires afin de prédire la santé et les manifestations de burnout des professionnel·le·s. Ces modèles expliquent respectivement le 25.1% et 43.0% de la variance totale de la santé auto-évaluée et du burnout.

- Santé auto-évaluée (25.1% de la variance totale de la VD est expliquée par le modèle). La *santé* des professionnel·le·s est positivement prédite par la **situation financière personnelle** ($\beta=.07$), la **croissance dans un monde juste et équitable** (BJW) ($\beta=.06$) et surtout par des **conditions de travail sécuritaires** (DWS-CTS) ($\beta=.16$) et le **temps libre et le repos** (DWS-TLR) ($\beta=.18$). Par contre, l'**âge** ($\beta=-.12$), la crainte d'une **dégradation des conditions de travail** ($\beta=-.09$), les **absences maladie dues au travail** ($\beta=-.19$) et le **présentéisme** ($\beta=-.15$) prédisent négativement l'état de santé de la personne. Autrement dit, plus les professionnel·le·s sont âgé·e·s, plus ils/elles appréhendent une détérioration des conditions de travail, plus ils/elles sont absent·e·s pour maladie ou accident en lien avec le travail, plus ils/elles doivent travailler malgré un état de maladie et moins leur état de santé sera bon.
- Burnout (MBI) (43.0%). Une plus grande peur de voir ses propres **conditions de travail se dégrader** ($\beta=.07$), plus de **jours d'absence maladie en lien avec travail** ($\beta=.15$), plus de **jours de présence au travail tout en étant malade** (présentéisme) ($\beta=.09$) ainsi qu'un plus grand **impact de la crise liée au COVID-19 sur la manière d'envisager le travail** ($\beta=.09$) sont associés avec un niveau plus élevé d'épuisement (burnout). De même, les **femmes** manifestent un risque supérieur de burnout ($\beta=.05$). En revanche, plus la personne rapporte **croire dans un monde juste** ($\beta=-.05$) ainsi que bénéficier de **conditions de travail sécuritaire** (DWS-CTS) ($\beta=-.16$), d'une **rémunération adéquate** (DWS-RA) ($\beta=-.11$), d'un **temps libre et de repos** satisfaisant (DWS-TLR) ($\beta=-.34$), de la **congruence entre ses propres valeurs et celles de l'employeur·euse** ($\beta=-.09$) et moins le niveau d'épuisement est élevé.

Ces modèles mettent en évidence que des conditions de travail décentes (et notamment le temps libre et de repos et des conditions sécuritaires) ainsi que les absences maladie à cause du travail sont significativement associées avec la santé et les manifestations de burnout des professionnel·le·s.

3.5 Analyses inférentielles pour les étudiant·e·s

3.5.1 Dimensions relatives au travail décent (QRT)

Les ACP (avec méthode varimax) sur les 16 items du QRT chez les étudiant·e·s suggèrent une solution à trois facteurs. La répartition des items dans les divers facteurs est très proche de celle observée chez les professionnel·le·s. Les seules différences concernent l'item 15 (i.e., protection sociale) qui avait été exclu chez les professionnel·le·s, et qui est ici intégré au

facteur 1, et l'item 11 qui est ici inclus dans le facteur 3 (et non pas le 2). Enfin, l'item 2 n'a pas été retenu pour les étudiant·e·s car il était associé avec deux facteurs.

A nos yeux ces changements ne modifient pas de manière significative le contenu des deux premiers facteurs mis en évidence chez les professionnel·le·s. En effet, l'item 15 sur la protection sociale est tout à fait cohérent avec l'idée de « *conditions sécuritaires et traitement juste* » du facteur 1. Pour sa part, le facteur 2, malgré la perte de l'item 11 (possibilités d'obtenir des promotions), permet toujours de décrire de manière pertinente l'aspect « *reconnaissance et latitude personnelle* » en lien avec un travail décent.

Par contre, avec l'introduction de la possibilité d'obtenir des promotions (item 11), le facteur 3 semble ici renvoyer davantage à des facettes administratives du travail (« *Aspects administratifs* »).

Lorsqu'on compare les valeurs moyennes des trois facteurs à l'aide d'un t test apparié on se rend compte qu'effectivement l'importance associée aux *conditions sécuritaires et traitement juste* (M=4.53) dans la définition d'un travail décent est statistiquement plus élevée que celle accordée à la *reconnaissance et latitude personnelle* (M=4.45) et aux *aspects administratifs* (M=3.78). La différence entre *reconnaissance* et *aspects administratifs* est également statistiquement significative.

3.5.2 Différences en termes de critères d'un travail décent (QRT) selon le profil et la situation d'études

A l'aide d'ANOVA, nous avons comparé les scores des trois facteurs du travail décent ayant émergé du QRT (i.e., *conditions sécuritaires et traitement juste*, *reconnaissance et latitude personnelle* et *aspects administratifs*) en fonction de la situation d'étude et du profil des étudiant·e·s.

Ces analyses indiquent que, par rapport aux hommes, les **femmes** considèrent les trois facteurs comme davantage importants pour définir ce qu'est un travail décent. Les étudiant·e·s du **degré tertiaire** jugent que la *reconnaissance et la latitude personnelle* ont un rôle plus central pour des conditions décentes que les étudiant·e·s du degré II. Ces différences sont statistiquement significatives ($p < .05$).

Par contre, lorsqu'on considère le groupe d'âge, le fait d'avoir un·e partenaire ou pas, la nationalité (CH vs Non-CH), le fait d'avoir travaillé avant les études, de faire des études à plein temps ou à temps partiel, la solitude ressentie ainsi que l'impact de la crise liée au COVID-19 sur la vision du futur professionnel, il n'y a aucune différence significative selon les analyses.

Ainsi, au-delà des divergences entre femmes et hommes, il y a très peu (voire pas) de différences parmi les étudiant·e·s selon les diverses caractéristiques considérées ; ceci semble indiquer une certaine homogénéité dans la perception de ce que devrait être un travail décent.

3.5.3 Prédiction du bien-être et de l'employabilité des étudiant·e·s

Une série de régressions linéaires (méthode backward) nous a permis d'évaluer les possibles facteurs prédisant le bien-être et l'employabilité perçue des étudiant·e·s. Parmi les prédictors, nous avons considéré à la fois des caractéristiques personnelles (âge, sexe, nationalité et être en couple ou pas), des facteurs en lien avec les études et la formation (degré de formation actuel, plein-temps ou temps partiel, l'employabilité future, travaillé avant

les études) et d'autres facteurs tels que la croyance dans un monde juste, l'influence de plusieurs aspects (âge, sexe, filière d'études, etc.) sur l'employabilité future, la solitude et l'impact sur le moral de la pandémie liée au COVID-19. Ces modèles expliquent entre 6.9% et 22.6% de la variance totale des variables évaluées.

- **Santé auto-évaluée** (18.3% de la variance totale). L'état de santé auto-évalué est positivement prédit par la **croyance dans un monde juste** ($\beta=.10$), le sentiment de pouvoir **trouver un emploi adéquat après les études** ($\beta=.24$) ainsi que par un **impact** moins négatif de la **crise liée au COVID-19 sur le moral** ($\beta=.19$). En revanche, un plus grand sentiment de **solitude** ($\beta=-.16$) prédit un moins bon état de santé auto-évalué.
- **Qualité de vie** (6.9%). La croyance de pouvoir **trouver un travail adéquat à la fin des études** ($\beta=.20$) et l'**impact sur le moral de la pandémie liée au COVID-19** ($\beta=.14$) permettent d'expliquer en partie la *qualité de vie* des étudiant·e·s. Ainsi, plus les étudiant·e·s croient dans la possibilité de trouver un travail correspondant à leurs attentes après les études et moins la crise socio-sanitaire a impacté négativement leur moral et plus ils/elles rapportent une bonne qualité de vie.
- **Employabilité future** (22.6%). La *croyance de pouvoir trouver un emploi en adéquation avec ses propres attentes* est positivement prédite par la perception que son **âge** ($\beta=.17$), sa **filière d'études** ($\beta=.23$) et la **conjuncture économique actuelle** ($\beta=.18$) représentent plutôt un **avantage** sur le marché du travail. De même, les étudiant·e·s **plus âgé·e·s** ($\beta=.12$), du **degré secondaire** ($\beta=-.13$) et qui ont été moins négativement **impacté·e·s moralement par la crise socio-sanitaire** ($\beta=.20$) rapportent une grande conviction de pouvoir trouver du travail après les études.

3.5.4 Profil des étudiant·e·s

Pour essayer de distinguer des profils (ou classes) au sein des étudiant·e·s en lien avec la vision du travail décent et la croyance dans un monde juste, nous avons réalisé une analyse de classification hiérarchique.

Cette analyse a mis en évidence deux profils plutôt comparables en termes de taille des effectifs. Le *1^{er} profil*, qui réunit 52.6% des étudiant·e·s, se caractérise par des scores supérieurs sur l'ensemble des trois facteurs du travail décent et la croyance dans un monde juste et équitable. Le *2^{ème} profil* (47.4% des étudiant·e·s) rassemble des participant·e·s avec des valeurs en-dessous de la moyenne générale pour les trois dimensions du travail décent et la croyance dans un monde juste. Les scores sur ces variables varient de manière statistiquement significative ($p<.05$). Autrement dit, les étudiant·e·s du 1^{er} profil ont une image du monde (et de la vie) comme étant davantage empreinte de justice et ils/elles attribuent plus d'importances aux *conditions sécuritaires et au traitement juste*, à la *reconnaissance et la latitude personnelle* et aux *aspects administratifs* pour concevoir un contexte de travail décent que les étudiant·e·s du 2^{ème} profil.

3.6 Comparaison entre étudiant·e·s et professionnel·le·s

Pour terminer, nous avons comparé les étudiant·e·s et les professionnel·le·s sur les variables qu'ils/elles avaient en commun à l'aide d'ANOVA.

Au niveau des items du **travail décent** (QRT), on observe pour les étudiant·e·s que le fait de pouvoir *prendre des décisions* ($M_{\text{Etu}}=4.33$ vs $M_{\text{Pro}}=4.24$) et d'être *traité·e sans discrimination*

($M_{\text{Etu}}=4.82$ vs $M_{\text{Pro}}=4.75$) sont davantage importants dans la définition d'un travail décent que pour les professionnel·le·s. A l'opposé, ces dernier·ère·s mettent plus d'importance par rapport aux étudiant·e·s sur le fait d'avoir un *revenu régulier* ($M_{\text{Etu}}=4.29$ vs $M_{\text{Pro}}=4.45$), d'*être à l'abri de sanctions arbitraires* ($M_{\text{Etu}}=4.26$ vs $M_{\text{Pro}}=4.52$) et de *licenciements arbitraires* ($M_{\text{Etu}}=4.31$ vs $M_{\text{Pro}}=4.56$) ainsi que de *pouvoir obtenir des promotions* ($M_{\text{Etu}}=3.42$ vs $M_{\text{Pro}}=3.55$).

En termes de bien-être et croyances, par rapport aux étudiant·e·s, les professionnel·le·s rapportent un meilleur état de **santé général** ($M_{\text{Etu}}=3.79$ vs $M_{\text{Pro}}=3.97$), une meilleure **qualité de vie** ($M_{\text{Etu}}=3.84$ vs $M_{\text{Pro}}=3.95$) ainsi qu'un **impact** moins négatif de la **crise socio-sanitaire liée au COVID-19 sur leur moral** ($M_{\text{Etu}}=2.35$ vs $M_{\text{Pro}}=2.46$). Enfin, les étudiant·e·s **croient davantage que le monde est un endroit juste** (BJW) ($M_{\text{Etu}}=3.06$ vs $M_{\text{Pro}}=2.88$).

Toutes ces différences sont statistiquement significatives ($p < .05$).

3.7 Highlights du volet quantitatif

Professionnel·le·s

- 1 professionnel·le sur 4 dit avoir des soucis à boucler ses fins de mois et 3 sur 5 ne perçoivent pas le monde comme étant juste et équitable (BWJ).
- Pas loin de 30% des professionnel·le·s craignent une dégradation de leurs conditions de travail dans un futur proche et pour plus de 80% la pandémie a modifié la manière d'envisager leur propre travail.
- Plus du 40% des jours d'absence maladie seraient dus ou causés par le travail.
- 1 professionnel·le sur 3 a travaillé malgré qu'il/elle était malade au moins 5 jours au cours de la dernière année.
- 30% des personnes interrogées ressentent quelques fois ou souvent les signes d'un burnout.
- Les professionnel·le·s jugent leurs conditions de travail actuelles comme étant globalement décentes (cf. DWS). La dimension la plus satisfaisante est celle des conditions de travail sécuritaires, tant sur le plan physique qu'affectif. Par contre, la rémunération adéquate et le temps libre sont les dimensions les moins satisfaisantes.
- Les conditions sécuritaires (p.ex., respecter la santé psychologique) et le traitement juste (p.ex., sans discrimination et avec dignité) ont une importance supérieure que la reconnaissance et la latitude personnelle et le cadre établi/stable (cf. QRT).
- La définition de ce qui caractérise le travail décent est relativement similaire entre les différentes fonctions/professions (cf. QRT). Ces dernières se distinguent davantage par rapport à la « décence » de leur travail actuel (cf. DWS). Par exemple, les Dir+cadre rapportent de meilleures conditions de travail sécuritaires que les ES+ASE et les AS.
- Les ES+ASE et AS jouissent d'un bien-être et de conditions professionnelles moins favorables (p.ex., burnout et risque de dégradations du cadre de travail) en comparaison aux Dir+cadres.
- La « décence » du travail actuel est souvent prédite par la crainte de dégradation des conditions de travail actuelles, les absences maladie en lien avec le travail, le fait de

devoir travailler malgré que l'on soit malade et la discrimination subie sur le lieu de travail.

- Des conditions décentes de travail (et notamment au niveau des conditions sécuritaires et du temps libre et de repos) protègent contre l'épuisement physique, cognitif et affectif (burnout)

Etudiant·e·s

- Environ 70% des étudiant·e·s ont déjà travaillé (à plein temps ou à temps partiel) pendant une année ou plus avant leurs études actuelles.
- 2 sur 3 ressentent parfois-très souvent de la solitude.
- Le choix des études en travail social a été avant tout déterminé par l'intérêt pour le domaine, par les multiples possibilités professionnelles et par des exigences qui correspondent à leurs capacités.
- 1 étudiant·e sur 5 craint d'avoir des difficultés à trouver un emploi adéquat à la fin de ses études.
- Dans leur carrière professionnelle ils/elles aspirent avant tout à pouvoir se sentir compétent·e, à s'épanouir et à être fier/fière de soi-même.
- Pour les étudiant·e·s, les *conditions sécuritaires et un traitement juste* sont plus importants que la *reconnaissance et la latitude personnelle* et les *aspects administratifs* pour définir ce qu'est un travail décent (cf. QRT).
- Par ailleurs, en comparaison aux hommes, les femmes considèrent ces trois facteurs comme étant plus importants pour déterminer des conditions de travail décentes (cf. QRT).
- L'impact de la pandémie liée au COVID 19 sur le moral influence tant la qualité de vie que la santé auto-évaluée des étudiant·e·s. L'employabilité future joue également un rôle important.

Etudiant·e·s et professionnel·le·s

- Sur le plan descriptif, tant pour les étudiant·e·s que pour les professionnel·le·s, les aspects spécifiques les plus importants pour déterminer le travail décent sont : le fait d'*être traité·e sans discrimination, être traité·e avec dignité* et le *respect de la santé psychologique des travailleuses et travailleurs*. En revanche, les aspects les moins importants sont les *horaires déterminés à l'avance* et la *possibilité d'avoir des promotions* (cf. QRT).
- Les professionnel·le·s rapportent une meilleure qualité de vie, un meilleur état de santé et ils/elles disent avoir été moins impacté·e·s moralement par la pandémie liée au COVID-19.
- Les étudiant·e·s perçoivent davantage le monde comme étant un endroit juste.

4. Résultats des entretiens individuels (volet 2)

Comme nous l'avons présenté plus haut, la première phase d'enquête quantitative par questionnaire a permis d'identifier les principales composantes qui caractérisent le travail décent dans le domaine du travail social selon le point de vue subjectif des participant·e·s et d'investiguer les liens possibles entre ces composantes et le bien-être des participant·e·s. La seconde phase qualitative de l'étude visait à approfondir et à élargir l'interprétation des résultats du volet quantitatif à travers la conduite d'entretiens semi-directifs et d'entretiens phénoménologiques individuels portant sur les expériences vécues par les participant·e·s ainsi que sur le sens expérientiel qu'ils/elles donnent à ces dernières.

4.1 Entretiens semi-directifs

Nous avons tout d'abord choisi d'approfondir certaines thématiques liées au volet quantitatif en menant une série d'entretiens semi-directifs avec des professionnel·le·s du travail social et des étudiant·e·s en formation. Ce type d'entretien visait, au travers d'une démarche compréhensive, à rendre compte du point de vue des sujets sur la thématique du travail décent en se basant sur leurs expériences professionnelles passées.

4.1.1 Démarche de recherche

Pendant les entretiens semi-directifs, les participant·e·s étaient invité·e·s à faire part de leurs avis et expériences relatives aux différentes dimensions du travail décent définies par Duffy et ses collègues (2017) dans la *DWS (Decent Work Scale)* en ce qui concerne le domaine du travail social. Suite à l'analyse quantitative, il nous a paru en effet important de comprendre plus en profondeur le sens que ces dimensions peuvent revêtir pour les TS en référence à leurs expériences professionnelles. Reprendre ces dimensions dans une perspective qualitative nous a permis de répondre à l'objectif d'approfondir le sens donné à celles-ci par les TS. Les dimensions explorées étaient : la sécurité des conditions de travail physiques et interpersonnelles (par ex. absence d'abus physiques, mentaux ou émotionnels), les horaires permettant d'avoir du temps libre et du repos, les valeurs organisationnelles complétant les valeurs familiales et sociales, l'adéquation des compensations et enfin l'accès à des soins de santé adéquats (Duffy *et al.*, 2017, p. 130). L'élaboration de notre guide d'entretien s'est donc appuyée sur ces dimensions que nous avons regroupées en cinq catégories :

1. Le respect de l'intégrité des travailleuses et des travailleurs et la garantie de leur santé psychologique
2. La sécurité au travail et sécurité de l'emploi
3. Le respect du droit associatif
4. La liberté d'expression et de décision
5. La reconnaissance du travail accompli et des qualifications

Lors de chaque entretien, nous avons présenté quelques exemples de définitions du travail décent aux participant·e·s, au travers de ces dimensions, puis leur avons demandé de détailler ce qu'ils/elles pensaient des conditions d'un travail décent en travail social. Pour ce faire, nous avons parcouru les dimensions évoquées dans un ordre qui dépendait de leurs réponses et récit. Nous avons par ailleurs ajouté une question générale sur ce qui, selon

eux/elles, faisait les spécificités des conditions de travail décentes en travail social afin de compléter ces différentes rubriques en fonction des éléments spécifiques mentionnés et, le cas échéant, en développer de nouveaux aspects.

Les entretiens ont été pour la plupart conduits à distance, par visioconférence et ont duré en moyenne 40 minutes. Chaque entretien a été enregistré sur un support audio et retranscrit de manière synthétique afin d'être analysé en suivant une démarche compréhensive visant à dégager la façon dont les participant·e·s décrivent leurs expériences et à mettre en lien les éléments de sens qui composent celles-ci.

4.1.2 Caractéristiques de l'échantillon

Les répondant·e·s étaient au nombre de 10 dont 4 étudiant·e·s, 4 professionnel·le·s et 2 cadres. L'échantillon était constitué de 6 femmes et de 4 hommes. L'âge moyen des participant·e·s était de 36.5 ans (plus jeune 26ans ; plus âgé 57ans). Les domaines du travail social dans lesquels travaillaient ces participant·e·s ainsi que leurs niveaux de formation était variés. L'ensemble de leurs données socio-démographiques est regroupé dans le tableau 1 (cf. page suivante).

Tableau 3. Données sociodémographiques des participant·e·s aux entretiens semi-directifs

ID	Sexe	Âge	Niveau de formation; en formation (→)	Profession	Domaine du travail social	Expérience professionnelle (stages compris), en années
ETU1	F	26	BA	Éducatrice sociale	Handicap/migration	7
ETU2	H	28	CFC	ASE	Handicap	1
ETU3	H	29	CFC →BA	ASE	Protection de l'enfance	5
ETU4	F	26	BA	Éducatrice sociale	Soutien à l'inclusion en accueil extra-scolaire	2
PRO1	F	30	BA	Éducatrice sociale	Handicap	6
PRO2	F	50	Diplôme ES	Éducatrice sociale	Éducation spécialisée	14
PRO3	H	57	Diplôme ES	MSP	Centre de formation professionnelle spécialisé	10
PRO4	F	29	BA	Éducatrice sociale	Foyer pour adolescentes	5
CADRE1	H	50	?	Directeur d'institution	Handicap psy	15
CADRE2	F	40	ES	Éducatrice sociale/Adjointe de direction	Protection de l'enfance	10

4.1.3 Présentation des résultats : le sens donné aux différentes dimensions du travail décent en travail social

4.1.3.1 Respect de l'intégrité des travailleuses et travailleurs et garantie de leur santé psychologique

Cette dimension comportait quatre sous-dimensions, soit a) être traité·e sans discrimination, b) être traité·e avec dignité, c) le respect de la santé psychologique (absence d'intimidation, abus etc.) et d) la congruence des valeurs (des TS et de l'institution qui les emploie).

a) Être traité·e sans discrimination

Aucun homme interviewé ne relate avoir vécu des discriminations sur son lieu de travail. En revanche parmi les répondantes, la quasi-totalité (5/6) dit en avoir vécu. Il s'agit principalement de discriminations de la part de leurs collègues et plus rarement de leur hiérarchie. Deux répondantes rapportent aussi avoir été discriminées à l'embauche. Les discriminations rapportées sont majoritairement liées au genre.

Pour les répondantes concernées, les discriminations subies de la part des collègues renvoient principalement **au sentiment de pas « être prise au sérieux »** par ses collègues et/ou les autres intervenant·e·s du réseau. Les répondantes ont senti dans plusieurs situations que leur parole n'était pas prise en compte au sein des équipes, spécifiquement dans le contexte de prise de décisions. Pour plusieurs répondantes, le motif du manque de crédit donné à leur parole est le fait d'être « dans l'émotion », par contraste avec une analyse rationnelle des situations. Deux répondantes âgées de 26 et 29 ans disent par ailleurs que les discriminations qu'elles ont subies, dues principalement à leur genre, pouvaient également être liées à leur âge associé à un manque d'expérience professionnelle.

Deux répondantes disent avoir été **discriminées à l'embauche**. La première rapporte que lors d'un entretien d'embauche on lui a dit qu'à compétences égales l'institution préférait employer un homme. Cette répondante souligne, comme d'autres, que malgré la grande proportion de femmes dans le travail social, celles-ci sont peu nombreuses aux niveaux hiérarchiques supérieurs. Pour la seconde répondante, la discrimination qu'elle a subie à l'embauche venait de la question qui lui a été posée lors de l'entretien de savoir si elle souhaitait avoir des enfants.

Si toutes les répondant·e·s ne rapportent pas avoir subi des discriminations, ils/elles conçoivent les discriminations dans le travail social en tant que discrédit de l'identité personnelle ou de non-reconnaissance des qualifications professionnelles. L'absence de discriminations apparaît par ailleurs comme un critère important des conditions d'un travail décent en travail social chez l'ensemble des répondant·e·s. Les conditions d'un travail décent sont ainsi décrites en termes de **reconnaissance des qualités professionnelles** et **d'absence de jugement sur la personne**. Un répondant pointe que les discriminations portant sur l'identité professionnelle peuvent également viser parfois l'identité personnelle. Comme plusieurs autres répondant·e·s, il considère qu'il existe un lien étroit entre l'identité personnelle et l'identité professionnelle dans le travail social. Comme le dit une répondante, « *dans le travail social, l'outil de travail c'est nous* ».

Par ailleurs, l'absence de discrimination est associée à la notion **d'égalité de traitement** entre collègues, au sens d'avoir les mêmes droits et obligations. Un cadre interviewé souligne à ce propos l'importance d'une forme de discrimination positive entre employé·e·s, qu'il décrit comme le fait de reconnaître les différences de chacun·e et de les respecter. Pour lui, la

discrimination positive devrait également avoir lieu à l'embauche, vis-à-vis des minorités et/ou des personnes qui font l'objet de discrimination dans la société. Il est important pour lui que les institutions employeuses qui « *offrent des places à ces gens-là* » soient des exemples en la matière.

b) Être traité·e avec dignité

En lien avec la non-discrimination comme critère d'un travail décent en travail social, les TS interviewé·e·s étaient également invité·e·s à évoquer ce que signifiait pour eux/elles le fait d'être traité·e avec dignité. Les deux questions se sont fréquemment recoupées.

Nous avons observé que les répondant·e·s ont souvent été emprunté·e·s par l'usage du mot « dignité ». Ils/elles lui ont fréquemment préféré celui de **respect** et de **reconnaissance**. Le fait d'être traité·e avec dignité renvoie pour eux/elles en grande partie à ce qui a été dit plus haut concernant l'absence de discriminations. Le respect renvoie à la prise en compte des différences personnelles de chaque employé·e avec néanmoins une égalité de traitement au-delà de ces différences et la reconnaissance des qualifications professionnelles. Les répondant·e·s comprennent aussi l'expression « être traité·e avec dignité » au sens de « *ne pas être rabaissé·e* » ou « *être traité·e avec bienveillance* ».

c) Le respect de la santé psychologique des TS (absence d'intimidation, abus etc.)

Interrogé·e·s sur ce que leur évoquait la dimension du respect de la santé psychologique, les TS interrogé·e·s nous ont quasi unanimement cité l'importance de **l'écoute**, c'est-à-dire le fait d'être entendu·e·s par ses collègues et sa hiérarchie lors de difficultés avec les bénéficiaires. Certain·e·s répondant·e·s soulignent que le soutien entre collègues et surtout le soutien de la hiérarchie sont d'autant plus nécessaires que la fatigue psychologique et/ou émotionnelle qu'entraîne leur activité est parfois très lourde à porter. Un élément central évoqué ici est celui de l'importance **d'être pris·e en compte dans son vécu**, d'être non seulement écouté·e mais aussi entendu·e, au sens de respecté·e et compris·e dans ses limites et dans ses capacités par ses collègues aussi bien que par sa hiérarchie.

Plusieurs répondant·e·s nous ont également dit connaître des conditions de travail dans lesquelles la **surcharge fréquente de travail** engendre des difficultés à conserver leur santé psychologique, surtout lorsqu'elle est corrélée avec un manque d'échanges avec les collègues et/ou la hiérarchie permettant d'évacuer les situations qui pèsent sur leur moral. Une répondante dit à ce propos avoir le sentiment que ses supérieur·e·s hiérarchiques oublient que « *le travail social est un travail avec des gens qui ne vont pas bien* », en soulignant le côté pesant de son activité. Plusieurs répondant·e·s soulignent aussi cet aspect en pointant le **manque d'effectifs** qui rend la charge de travail très importante voire excessive et menace leur équilibre psychologique. Certain·e·s nous disent que dans de telles conditions, ils/elles se trouvent face à un dilemme entre conserver leur équilibre psychologique en délaissant pour cela les bénéficiaires et prendre sur eux/elles au risque de craquer.

De manière plus générale, plusieurs répondant·e·s pointent l'importance de reconnaître que le travail social demande un **engagement personnel fort**. Certain·e·s soulignent qu'il s'agit d'un travail dans lequel on est exposé·e, en raison de l'implication personnelle importante qu'il demande. Cet aspect entre en résonance avec la question de la sécurité des conditions de travail.

Outre la dimension de la surcharge de travail, les répondant·e·s évoquent également le **caractère éprouvant de certaines situations des bénéficiaires** qu'ils/elles accompagnent et le

manque de ressources pour y faire face. Comme dit précédemment, les moyens nécessaires pour accompagner au mieux ces personnes sont principalement selon eux/elles les moments d'échanges formels ou informels pour parler de leur vécu par rapport à ces situations qui sont pesantes émotionnellement. Ces moyens renvoient aussi au fait de ne pas être laissé·e seul·e dans certaines situations d'insécurité physique dues à l'agressivité et/ou violence de certain·e·s bénéficiaires. La plupart des répondant·e·s nous a dit aspirer surtout à pouvoir **bénéficier de moments d'échanges informels ou formels** plus fréquents, le cas échéant sous forme de supervisions, afin de conserver leur santé psychologique. Ils/elles disent pour la plupart ne pas bénéficier de telles opportunités formelles de « déposer » ce qui devient « trop lourd à porter » et/ou soulignent la rareté des moments d'échanges avec leurs collègues pour communiquer leurs difficultés et surtout avoir le sentiment d'être écouté·e·s.

Par ailleurs, les répondant·e·s hésitent beaucoup à associer ces manques à des conditions de travail indécentes. Ainsi, bien que les personnes interviewées disent souvent aspirer à être entendues et reconnues dans leurs vécus de situations parfois difficiles, elles considèrent cependant pour la grande majorité que leurs conditions de travail restent décentes du point de vue de la garantie de leur santé psychologique.

d) La congruence des valeurs

Sur la question de la congruence entre les valeurs du/de la TS et celles de l'institution qui l'emploie, la majorité des répondant·e·s nous a confié qu'il s'agissait pour eux/elles d'un critère essentiel pour définir des conditions de travail décentes. Ils/elles n'envisagent pas de travailler dans des institutions dont les valeurs seraient en trop grand décalage avec les leurs.

Les valeurs principalement évoquées sont celles d'un **accompagnement centré sur les bénéficiaires** et **respectueux de leur personne**. La valeur de **protection des personnes vulnérables** ainsi que la valeur de **l'autonomie des bénéficiaires** dans le sens du pouvoir décisionnel sur leur vie sont également citées dans ce sens. De façon moins marquée, certain·e·s répondant·e·s évoquent les valeurs de **respect du/de la TS** dans le sens de non-discrimination et d'écoute.

Les valeurs évoquées en référence à l'accompagnement des bénéficiaires sont souvent présentées par les répondant·e·s comme relevant de la responsabilité des TS pour ce qui est de leur mise en œuvre. La congruence des valeurs prend un sens très individuel aux yeux des répondant·e·s. Beaucoup considèrent qu'il est de leur responsabilité d'incarner les valeurs qu'ils/elles souhaitent défendre et de tenter de rester en accord avec celles-ci dans leur travail. Nous pouvons faire ici un lien avec l'idée évoquée en parallèle sur la question de la congruence des valeurs par plusieurs répondant·e·s, soit que l'institution doit être garante de ces valeurs mais qu'elle le fait souvent de manière seulement formelle et non appliquée en raison de contraintes liées au fonctionnement (manque de ressources). Pour les répondant·e·s, le fait de prendre sur soi la responsabilité d'appliquer les valeurs qu'ils/elles défendent paraît faire écho à des contraintes organisationnelles qui empêchent l'application de ces valeurs par l'institution. Sur ce point les cadres interviewé·e·s ont parfois une position ambiguë. D'une part, ils/elles reconnaissent que les valeurs sont quelque chose de personnel et qu'elles ne doivent donc pas être « défendues » par une institution, mais ils/elles reconnaissent cependant l'importance pour une institution sociale de transmettre certaines valeurs à travers l'exemple des conditions de travail qu'elles proposent à leurs employé·e·s.

Plusieurs répondant·e·s disent par ailleurs sentir un décalage entre leurs valeurs personnelles – celles qu'ils/elles considèrent importantes pour l'accompagnement des bénéficiaires – et les

valeurs de l'institution qui les emploie. Interrogé·e·s sur ce que sont ces valeurs par rapport auxquelles ils/elles se sentent en décalage, les répondant·e·s nous ont cité les **impératifs de rentabilité et de quantification** en termes « d'atteinte d'objectifs » ou de « nombre de bénéficiaires accompagnés ». La question de la congruence des valeurs suscite là encore chez plusieurs répondant·e·s des remarques sur le manque de moyens à leur disposition pour accompagner les bénéficiaires selon leurs propres valeurs. Les contraintes institutionnelles semblent ainsi représenter à leurs yeux une explication du décalage pouvant exister entre leurs valeurs et celles de l'institution pour laquelle ils/elles travaillent.

4.1.3.2 Conditions de travail sécuritaires et sécurité de l'emploi

Cette dimension recouvre la sécurité des conditions de travail au sens d'absence de dangers physiques sur le lieu de travail, de sécurité relationnelle au travail – c'est-à-dire dans les relations des TS avec leurs collègues, supérieur·e·s hiérarchiques et bénéficiaires, ainsi que des aspects liés à la charge de travail et les aspects contractuels (pourcentage d'activité, salaire, cahier des charges etc.). La sécurité de l'emploi renvoie à la garantie de disposer d'un emploi.

Concernant la sécurité physique, plusieurs répondant·e·s nous ont mentionné des situations dans lesquelles ils/elles ont vécu de **l'agressivité** voire **de la violence** de la part des bénéficiaires qu'ils/elles accompagnent. De leur point de vue, il s'agissait de situations dans lesquelles le risque d'atteinte à leur intégrité physique était réel. Ces répondant·e·s normalisent cependant de telles situations. Pour eux/elles, ces situations font partie de leur travail, bien que la plupart dit ne pas s'y habituer. Les milieux dans lesquels travaillent ces répondant·e·s sont principalement ceux de la protection de l'enfance et du handicap psychique. Un autre aspect de la sécurité physique au travail mis en évidence par quelques répondant·e·s est celui du **risque de blessure dû aux manipulations effectuées dans l'accompagnement des bénéficiaires**, notamment les personnes présentant un handicap physique. Pour ces deux types de menace à la sécurité physique sur le lieu de travail, les répondant·e·s relèvent l'importance d'avoir les **moyens d'y faire face**. Il s'agit soit de ne pas se trouver seul·e physiquement face à des bénéficiaires potentiellement agressifs/ves voire violent·e·s mais aussi d'avoir le soutien de ses collègues au sens de soutien moral (pouvoir parler des situations pénibles) et de partage des compétences pour gérer ensemble ces situations. Une répondante cite à ce titre l'importance des réseaux de compétences interdisciplinaires. Pour les situations qui concernent les soins aux personnes présentant un handicap physique, les répondant·e·s soulignent l'importance de bénéficier de moyens techniques tels que des élévateurs ou autres moyens auxiliaires permettant de minimiser le risque de blessures.

En ce qui concerne l'aspect relationnel de la sécurité des conditions de travail, il renvoie principalement chez les répondant·e·s à la **possibilité de bénéficier d'écoute et de moments d'échange** avec les collègues ainsi qu'avec la hiérarchie à propos des situations difficiles ou plus généralement du quotidien professionnel. Plus spécifiquement, en ce qui concerne la sécurité des conditions relationnelles avec la hiérarchie, les répondant·e·s mettent en avant l'importance de **la transparence** et de **la communication**. La sécurité relationnelle en ce qui concerne les relations avec les supérieur·e·s est ainsi liée à la clarté des échanges que les TS ont avec eux/elles et des demandes ou exigences venant de leur part. Ces aspects sont en lien étroit avec les critères de sécurité psychologiques décrits plus haut.

Enfin, pour ce qui est de la sécurité de l'emploi, les répondant·e·s affirment pour la plupart ne pas se soucier de perdre leur travail ou d'avoir des difficultés à trouver un emploi dans le domaine du travail social. Ils/elles sont cependant plusieurs à estimer que **l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle** est parfois difficile à maintenir. La sécurité de l'emploi semble ainsi moins être une préoccupation que la sécurité de cet équilibre, qui renvoie à la qualité des conditions de travail. Ces répondant·e·s associent la conciliation entre vie privée et vie professionnelle aux conditions de travail sous l'angle contractuel (le pourcentage de travail, le salaire, la durée du contrat, les horaires etc.) et pointent notamment la difficulté à ne pas pouvoir suffisamment récupérer en cas d'horaires irréguliers. Dans ces situations, les conditions de travail sont jugées comme étant à la limite de la décence. Une répondante relève qu'après avoir vécu de longues périodes de travail sans repos, elle a souvent eu l'impression de « *devoir choisir* » entre prendre soin d'elle-même ou s'occuper du bien-être des bénéficiaires. Dans un même sens, certain·e·s répondant·e·s font part de leur expérience du travail sur appel ou en remplacements temporaires. Ils/elles considèrent que ces conditions représentent également des conditions limites du point de vue du travail décent.

Parmi les répondant·e·s qui évoquent des conditions de travail rendant la récupération et/ou la conciliation entre vie privée et professionnelle difficiles, plusieurs considèrent qu'il est important **d'être suffisamment formé·e·s** pour éviter ces conditions. Il est relevé pour plusieurs d'entre eux/elles que la **formation continue** est également importante pour garantir un suivi adéquat des bénéficiaires même si certain·e·s déplorent que continuer de se former ne permet pas d'obtenir de meilleures conditions salariales. Plusieurs répondant·e·s estiment par ailleurs que la reconnaissance salariale du niveau de formation est faible dans le domaine du travail social en comparaison avec d'autres secteurs. Une répondante dit aussi « *avoir honte* » de gagner plus que sa colocataire qui fait le même travail qu'elle mais qui est payée moins car elle a un diplôme de degré inférieur.

4.1.3.3 *Respect du droit associatif*

L'existence d'une **association du personnel** est perçue de manière variable comme un critère de définition du travail décent. Le droit d'association apparaît à la plupart des répondant·e·s comme un élément important mais plutôt accessoire. Son importance est surtout mise en évidence en pensant à son pendant négatif, soit l'interdiction d'association, qui elle est unanimement considérée comme indécente. Si plusieurs répondant·e·s estiment que le droit d'association est important, ils/elles disent n'avoir jamais fait recours à l'association du personnel de leur institution. Plusieurs répondant·e·s disent ne pas savoir exactement si une association du personnel existe au sein de l'institution pour laquelle ils/elles travaillent, ou ne pas connaître précisément ses activités. Une répondante dit par exemple qu'elle connaît l'association du personnel mais l'estime indisponible car « *débordée* ». Pour une autre répondante le fait d'avoir recours à l'association du personnel équivaut « *à trahir son équipe* ».

Pour les répondant·e·s qui considèrent que le droit associatif entre dans les critères du travail décent en travail social, certain·e·s expliquent qu'il est important d'avoir des **remparts collectifs** dans le travail social qui expose grandement les travailleuses et les travailleurs de façon individuelle. À leurs yeux, le fait de recourir à une association du personnel permet de faire remonter à la hiérarchie de manière anonyme des éléments sensibles tout en garantissant la sécurité des employé·e·s. Une répondante dit ainsi qu'elle aurait souhaité bénéficier de l'appui d'une telle association lorsqu'elle s'est retrouvée dans une situation délicate après avoir dénoncé ce qui lui apparaissait comme un cas de maltraitance, ceci sans

réussir à obtenir le soutien de ses collègues. Enfin, pour une majorité de répondant·e·s, le droit d'association et plus concrètement l'existence d'une association du personnel constitue un rempart qui n'est pas toujours nécessaire si la communication et les relations avec la hiérarchie sont saines. L'association du personnel est ainsi perçue par la plupart des répondant·e·s comme accessoire lorsque les relations entre les employé·e·s et la hiérarchie sont bonnes.

4.1.3.4 Liberté d'expression et de décision

La liberté d'expression est associée par bon nombre de répondant·e·s à la relation avec la hiérarchie, plus rarement avec les collègues, dans le sens **d'une communication libre** à propos des incidents ou du déroulement adéquat – « dire ce qui va bien » – dans le quotidien professionnel. Plusieurs répondant·e·s considèrent qu'il est non seulement hautement important de pouvoir s'exprimer lorsque quelque chose ne va pas mais également qu'il est crucial de **sentir que son avis compte**.

La liberté d'expression est associée à **l'absence de jugement ou de critique** de la part de la hiérarchie et/ou des collègues. Les répondant·e·s associent le fait de pouvoir s'exprimer sans entraves à la liberté de dire ce que l'on pense sans crainte des répercussions. Une répondante cite l'exemple des horaires ; pour elle, il est central de pouvoir aborder librement la planification des horaires avec sa hiérarchie sans craindre que celle-ci ne rejette d'emblée ses demandes ou remarques sur le sujet.

Pour les cadres interviewé·e·s, la liberté d'expression est une **garantie du fonctionnement institutionnel** lorsque celui-ci est centré sur une démarche de management horizontal. Pour eux/elles, la communication libre est nécessaire pour l'organisation et la planification des tâches. Une répondante souligne à ce sujet que selon elle, le fait de concentrer la prise de décision en une personne est dangereux et qu'afin que toutes et tous puissent participer aux décisions, il est dès lors nécessaire que chacun·e ait la liberté de parole.

Quelques répondant·e·s mentionnent par ailleurs l'importance de **la liberté d'expression des bénéficiaires** au sens d'autodétermination. Pour ces répondant·e·s, les bénéficiaires doivent avoir la liberté de se plaindre et la liberté de prendre des initiatives. Il s'agit de possibilités associées à la liberté d'expression que ces répondant·e·s mettent en parallèle avec la liberté d'expression des TS qui doit être garantie pour accompagner les bénéficiaires dans cette démarche.

4.1.3.5 Reconnaissance du travail accompli et des qualifications

La reconnaissance du travail accompli et des qualifications constitue un critère fondamental de définition du travail décent en travail social pour les répondant·e·s. Elle renvoie à des éléments mentionnés plus haut en ce qui concerne le fait d'être traité·e avec dignité et sans discriminations. Ainsi, plusieurs répondant·e·s disent que la reconnaissance de leur travail s'illustre par une **prise en compte de leur personne dans sa singularité**, par une **possibilité de s'exprimer** et de **savoir que leur voix est entendue** par leurs collègues et supérieur·e·s hiérarchiques et par les autres intervenant·e·s au sein des réseaux d'action sociale et/ou sanitaire dans lesquels ils/elles interviennent. Ainsi une répondante dit se sentir reconnue par les médecins et les psychologues qu'elle côtoie parce qu'ils/elles lui demandent son avis sur les situations des bénéficiaires qu'ils/elles accompagnent en parallèle. De façon récurrente, les répondant·e·s évoquent **la bienveillance, l'entraide et l'ambiance** entre collègues comme des éléments centraux pour favoriser la reconnaissance au travail.

En ce qui concerne la reconnaissance de leurs qualifications par leurs supérieur·e·s hiérarchiques, les répondant·e·s évoquent le fait de **se voir confier des responsabilités** et la **possibilité de prendre des initiatives** en se sentant légitimes dans celles-ci. Plusieurs répondant·e·s disent, à propos du lien entre reconnaissance et sentiment de légitimité, qu'être reconnu·e dans ses compétences implique de pouvoir les mettre en œuvre entièrement. À leurs yeux, le manque de reconnaissance intervient lorsqu'il n'est pas attendu des travailleuses et travailleurs qu'ils/elles mobilisent leurs compétences ou au contraire qu'il est attendu qu'ils/elles mobilisent des compétences qu'ils/elles n'ont pas.

La **confiance accordée par les responsables hiérarchiques** est également un élément important évoqué parmi les répondant·e·s, celle-ci témoignant selon eux/elles de la reconnaissance au-delà du niveau de formation/qualification. Un répondant dit en ce sens se sentir reconnu lorsqu'il peut entreprendre librement des activités avec les bénéficiaires sans se « *sentir surveillé en permanence* ». En parallèle de la confiance accordée, certain·e·s répondant·e·s soulignent l'importance que revêt à leurs yeux le fait **de sentir que leurs supérieur·e·s hiérarchiques se soucient d'eux/elles** lors de moments difficiles mais également lorsque tout va bien. Une répondante donne l'exemple de son arrêt maladie durant lequel elle a été contactée par sa hiérarchie à plusieurs reprises « *avec bienveillance* » pour savoir comment elle allait.

Certain·e·s répondant·e·s insistent aussi sur l'importance d'une **reconnaissance sociale du travail de terrain**, ainsi que la **reconnaissance de leur travail par les responsables politiques**. À leurs yeux, les TS sont les mieux placé·e·s pour décrire les problématiques sociales qu'ils/elles rencontrent au quotidien mais ne sont que rarement pris·e·s au sérieux par les autorités politiques. Plusieurs répondant·e·s disent ainsi que la reconnaissance politique de leur travail représente pour eux/elles un critère du travail décent en travail social. Ils/elles souhaiteraient avoir davantage de relais pour faire valoir leur connaissance du terrain et être écouté·e·s et entendu·e·s au niveau politique. Un répondant dit à ce propos que la reconnaissance de la part des responsables politiques n'est pas toujours évidente en raison du caractère parfois difficilement saisissable de ce qu'est le travail social. Plusieurs autres répondant·e·s insistent sur ce point en référence avec la reconnaissance sociale du travail social. Ils/elles considèrent que le travail social, ne produisant pas souvent de résultats immédiats, a tendance à être ignoré voire dévalorisé au niveau sociétal. Une répondante souligne que les qualifications nécessaires au travail social ne sont pas assez reconnues à ses yeux. Pour elle, l'image du travail social comme une activité consistant à « *prendre soin des gens* » est souvent associée à l'idée soit que « *tout le monde peut faire ça* », soit que ce travail est pénible et lourd sans pour autant reconnaître les qualifications nécessaires pour l'accomplir. Certain·e·s répondant·e·s rapportent également que ce manque de reconnaissance vient parfois **des autres intervenant·e·s pédagogiques ou de santé** avec lequel·le·s ils/elles travaillent voire de leurs collègues lorsque **le niveau de formation n'est pas le même**. Deux répondant·e·s mentionnent à ce titre s'être senti·e·s reconnu·e·s parmi leurs collègues et autres intervenant·e·s une fois leur formation achevée et leur diplôme obtenu, alors qu'auparavant ils/elles avaient une expérience professionnelle conséquente mais pas de formation spécifique et sentaient que leurs compétences n'étaient pas reconnues de la même manière.

Enfin, la **reconnaissance salariale** est un élément qui revient de manière récurrente chez les répondant·e·s dans la description de ce qu'est la reconnaissance de leur travail. Elle est souvent mise en parallèle de la reconnaissance de la vie privée dans le sens de possibilité de

conciliation entre vie privée et professionnelle. Plusieurs répondant·e·s mentionnent la difficulté d'assumer un plein temps dans leur domaine du travail social en raison du nombre d'heures à effectuer et des horaires irréguliers. Ils/elles soulignent parallèlement la pénalité que le temps partiel représente au niveau salarial. Une cadre soulève ce point en plaidant pour une revalorisation salariale afin que les TS puissent concilier vie privée et professionnelle tout en ayant des conditions matérielles et salariales décentes. Comme plusieurs répondant·e·s, elle souligne le caractère éprouvant du travail à temps plein dans certains domaines du travail social, comme par exemple la protection de l'enfance, tout en pointant que les conditions salariales des temps partiels ne sont pas attrayantes. Par ailleurs, bon nombre de répondant·e·s estime que la rémunération des TS est insuffisante par rapport aux travailleuses et travailleurs d'autres secteurs professionnels – un des secteurs régulièrement mentionnés est l'enseignement –, ayant un niveau égal de formation (ex : le niveau Bachelor). Parmi les répondant·e·s, certain·e·s estiment également que le niveau de salaire est insuffisant pour les TS qui continuent de se former au travers de la formation continue, alors même qu'il est essentiel à leurs yeux de le faire pour « rester à la page ».

Interrogé·e·s sur ce que devrait selon eux/elles permettre un salaire décent, la plupart des répondant·e·s souligne qu'ils/elles n'ont pas de grandes prétentions salariales et qu'ils/elles n'aspirent pas à une vie matérielle de niveau élevé. Pour eux/elles, un salaire décent doit cependant permettre **d'assumer facilement les dépenses courantes** (la nourriture, le loyer, les assurances, l'habillement, la télécommunication etc.) et doit surtout permettre **d'avoir des loisirs et d'entretenir une vie sociale en dehors du travail**. Une majorité des répondant·e·s considère ainsi qu'un salaire décent doit permettre de faire une distinction nette entre leur vie professionnelle et leur vie privée et de s'épanouir dans celle-ci.

4.1.4 Highlights du volet qualitatif liés aux entretiens semi-directifs

Entretiens semi-directifs

- Les discriminations rapportées sur le lieu de travail l'ont été uniquement par des femmes et sont pour la quasi-totalité des discriminations liées au genre. Elles consistent essentiellement en un discrédit des idées, suggestions, observations ou initiatives, plus généralement de la parole des travailleuses sociales et viennent pour la plupart des collègues masculins. Des discriminations liées à l'âge, précisément le jeune âge associé un manque d'expérience professionnelle, sont aussi rapportées par les répondantes.
- Pour les répondant·e·s un travail décent est exempt de discriminations directement liées à la personne et s'exemplifie par l'égalité de traitement des travailleuses et travailleurs au-delà de leur sexe, âge, couleur de peau etc. Pour eux/elles le milieu du travail social devrait montrer l'exemple sur ce point.
- La reconnaissance contribue pour la plupart des répondant·e·s à définir un travail décent au sens d'un travail où l'on se sent écouté·e et entendu·e dans son vécu, ses limites, difficultés et besoins de soutien, et ceci particulièrement lorsque les travailleuses et travailleurs sont confronté·e·s à des situations difficiles du point de vue émotionnel. Cette reconnaissance doit selon eux/elles provenir aussi bien des collègues que de la hiérarchie mais également de la part d'autres intervenant·e·s dans des situations d'interdisciplinarité professionnelle.

- La reconnaissance concerne également celle des qualifications propres aux TS et devrait, selon les répondant·e·s, être équivalente à d'autres corps de métier qui ont également une forte composante relationnelle (le milieu de l'éducation et de la santé sont principalement cités). À leurs yeux, cette reconnaissance doit notamment se traduire par une revalorisation salariale et une adaptation des temps de travail permettant de préserver un équilibre entre vie privée et professionnelle, compte tenu de l'implication personnelle importante que demande le travail social.
- Un travail décent est un travail qui fait l'objet de reconnaissance dans la société et de la part du monde politique. Pour ce qui est de la reconnaissance sociale, les personnes interviewées estiment pour la plupart que le travail social reste une activité encore mal connue et entourée d'un certain flou quant aux qualifications nécessaires pour l'accomplir. Elle est parfois dévalorisée par le grand public pour ces raisons. Pour ce qui est de la reconnaissance politique, elle doit selon eux/elles se traduire par une mise à disposition de ressources suffisantes pour l'accompagnement des bénéficiaires et par une écoute et prise en compte des observations et connaissances des TS quant aux problématiques sociales qu'ils/elles côtoient au quotidien.

4.2 Entretiens phénoménologiques

Parallèlement aux entretiens semi-directifs, nous avons mis en place des entretiens phénoménologiques en vue de comprendre plus en avant certains résultats du premier volet quantitatif. L'entretien phénoménologique se différencie de l'entretien semi-directif dans le sens où il privilégie la mise en lumière d'un sens du vécu du sujet qui s'enracine dans l'expérience réelle plus qu'un sens obtenu par le sujet *a posteriori* grâce à un processus réflexif. Les entretiens phénoménologiques ont concerné deux thématiques distinctes qu'il s'agissait pour nous d'approfondir dans ce sens avec, d'une part des professionnel·le·s du travail social et, d'autre part, des étudiant·e·s en formation. En moyenne, les entretiens duraient une trentaine de minutes et ont été menés à distance par visio-conférence. Comme pour les entretiens semi-directifs, chaque entretien a été enregistré et retranscrit et une analyse interprétative phénoménologique a été effectuée sur cette base.

4.2.1 Entretiens phénoménologiques avec les professionnel·le·s

4.2.1.1 Démarche de recherche

Comme présenté dans le volet quantitatif, les résultats de l'analyse descriptive de la *DWS* (*Decent Work Scale* ; Duffy *et al.*, 2017) montrent que les professionnel·le·s du travail social ayant participé à notre étude estiment que leur travail leur offre une sécurité aussi bien physique, affective que psychologique. En effet, les conditions de travail sécuritaires représentent la dimension du travail décent la plus souvent rencontrée par les professionnel·le·s dans leur emploi. Bien que les résultats issus de l'analyse des entretiens semi-directifs éclairent le sens de l'importance donnée à cette dimension, il nous a semblé important de comprendre plus spécifiquement *la signification du sentiment de sécurité* ressenti par les professionnel·le·s du travail social sur leur lieu de travail afin de mettre en évidence les facteurs positifs qui déterminent celui-ci.

Nous avons effectué dans ce but une série d'entretiens phénoménologiques ; préalablement à ceux-ci, nous avons demandé à chaque participant·e de réfléchir à une situation vécue au travail dans laquelle un sentiment de sécurité avait été expérimenté. Durant les entretiens,

nous les avons invité·e·s à décrire et expliciter le plus fidèlement possible cette situation particulière. Grâce à cette description, nous avons pu mettre en exergue avec eux/elles le sens incarné de leur sentiment de sécurité au moment où ils/elles l'ont ressenti dans les situations explicitées.

4.2.1.2 Caractéristiques de l'échantillon

L'échantillon se composait de 7 professionnel·le·s du travail social, respectivement 5 hommes et 2 femmes. L'âge moyen des participant·e·s était de 41 ans (plus jeune 25 ans ; plus âgé 62 ans). Les domaines du travail social dans lesquels travaillaient ces participant·e·s ainsi que leurs niveaux de formation étaient variés. L'ensemble de leurs données socio-démographiques ainsi que la thématique des situations explorées et les focales explicitées lors des entretiens sont regroupés dans le tableau 4 (page suivante).

Tableau 4. Données démographiques des participant·e·s professionnel·le·s aux entretiens phénoménologiques

Sexe	Âge	Niveau de formation	Profession	Domaine du travail social	Expérience prof.	Thème de la situation / focale(s) explicitée(s)
F	25	BA	Éducatrice sociale	Foyer pour adolescent·e·s	4 ans	Accompagnement d'un jeune en crise / <i>contient le jeune physiquement, les autres jeunes sont présents dans le couloir, un collègue prend le relais de la contention</i>
M	37	BA	Cadre (éducateur social)	Foyer pour enfants et adolescent·e·s	16 ans	Situation de confrontation avec une collaboratrice / <i>prend la parole en colloque pour exprimer la situation (1) discussion en entretien avec la collaboratrice (2)</i>
M	27	BA	Éducateur social	Service d'éducation de rue	6 ans	Partage d'une situation problématique avec des jeunes consommant du cannabis lors d'un colloque d'équipe / <i>début de la discussion où il décrit les faits (1) suite où il exprime le sentiment d'avoir été un alibi pour les jeunes (2)</i>
M	47	BA	Éducateur social	Centre pédagogique pour jeunes avec difficultés d'apprentissage	7 ans	Accompagnement d'un jeune en crise avec violence / <i>entend l'ambulance arriver, reprend contact avec le jeune une fois celui-ci calmé</i>
F	32	BA	Intervenante socio-professionnelle	Job coaching de jeunes en apprentissage	7 ans	Jeu partagé avec des jeunes (post-it sur le front) / <i>questions-réponses avec un jeune qui parle mal le français</i>
M	57	ES	Éducateur social	Foyer pour enfants placés	27 ans	Hospitalisation pour problèmes de santé / <i>il reçoit un bouquet de fleurs à la maison de la part de sa direction</i>
M	62	ES	Maître socio-professionnel	Foyer pour personnes en situation de handicap	12 ans et demi	Plainte de la part d'une résidente contre lui / <i>discussion avec son responsable</i>

4.2.1.3 Présentation des résultats : le sens du vécu de sécurité des professionnel-le-s

D'une manière globale, l'analyse interprétative des entretiens phénoménologiques a mis en évidence que le sentiment de sécurité au travail des participant·e·s relève d'une forme de *sécurité relationnelle*. Dans les 7 entretiens effectués, ils/elles ont sélectionné des situations dont le sens de la sécurité ressentie était lié à des formes de vécus relationnels expérimentés avec différents actrices et acteurs de l'organisation pour laquelle ils/elles travaillaient. Plusieurs participant·e·s ont relevé la difficulté à se remémorer des situations positivement associées avec un sentiment de sécurité, en mentionnant qu'il était plus facile pour eux/elles de se souvenir de situations dans lesquelles un sentiment d'insécurité était expérimenté. Il est cependant intéressant de constater que la majorité des situations sélectionnées et explicitées représentent des situations de stress et de déséquilibre au cœur desquelles le sentiment de sécurité a pu être assuré grâce à des expériences relationnelles positives.

Tout d'abord, le fait d'expérimenter des relations sécurisantes avec sa hiérarchie est identifié; en effet certain·e·s participant·e·s ont pris conscience de l'importance de **se sentir reconnu·e et validé·e** par le cadre institutionnel et la hiérarchie. Un participant rapporte par exemple que le fait que sa supérieure hiérarchique valide un acte qu'il a posé avec des jeunes qui consommaient des stupéfiants lui permet de dépasser ses doutes d'avoir fait faux et le sécurise. Le fait **d'être encouragé·e, soutenu·e et de ressentir de la bienveillance** de la part de sa hiérarchie est également apparu comme étant un élément sécurisant pour les personnes interviewées. Un participant mentionne ainsi que le fait que sa hiérarchie lui ait envoyé un message de rétablissement et lui assure que les choses sont prises en main lors de son absence alors qu'il est en congé maladie lui permet de se sentir en sécurité au niveau professionnel : *« on travaille en équipe. Souvent, si y'en a un qui tombe malade, ça surcharge les autres, vous avez tendance à culpabiliser. Et puis là, en fait, ça vous enlève ce poids-là »*. Il souligne l'importance de ne pas avoir à anticiper des réactions négatives à son retour et de pouvoir se reposer. Pour un autre participant, le fait de se sentir soutenu par sa direction alors qu'une plainte a été déposée contre lui par une bénéficiaire qu'il accompagnait a été primordial pour traverser cette épreuve ; il redoutait en effet de perdre son emploi dans cette situation : *« je suis rassuré dans un premier temps parce que je me dis "Je peux quand même continuer à travailler ici. J'aurai toujours mon salaire »*.

Des expériences relationnelles positives avec les collègues nourrissent le sentiment de sécurité vécu dans les situations rapportées. Le fait de pouvoir expérimenter **une bonne collaboration** avec ceux/celles-ci est un élément allant dans ce sens. Ainsi, une participante relève l'importance de la présence de ses collègues pour la sécuriser alors qu'elle doit gérer un moment de crise avec un bénéficiaire. Devant mettre en place une contention, elle prend conscience pendant l'entretien que l'aide de ses collègues lui permet à ce moment-là d'avoir des gestes professionnels qui respectent également la sécurité du bénéficiaire. Un autre participant met en exergue l'importance, pour se sentir en sécurité, de pouvoir prendre une décision concertée avec un collègue lors d'une crise avec un bénéficiaire et de ne pas en porter le poids seul : *« quand il part en crise, si vous voulez. Là, déjà de se dire "Mais qu'est-ce qu'on fait ?" Et puis déjà d'être deux pour évaluer la situation et puis entreprendre les démarches, tout ça, ça aide, c'est rassurant. Alors ça, c'est clair. Ça, ça me met en sécurité. »*. Il perçoit également que le fait de pouvoir compter sur l'arrivée d'une ambulance joue un grand rôle dans son sentiment de sécurité. Dans le même ordre d'idée, **avoir confiance** en ses collègues permet également de nourrir le sentiment de sécurité. Une participante mentionne en effet que le fait de savoir que le collègue présent lors d'une crise possède les compétences nécessaires pour la gérer l'aide beaucoup. Enfin, **être reconnu·e et validé·e** par ses collègues apparaît également en tant que source importante de sécurité

perçue. Un participant, cadre dans son organisation, relève que le fait que ses sentiments, face à une collaboratrice ayant une attitude manipulatoire, se trouvent confirmés par l'un de ses collègues, cadre lui aussi, est d'une aide précieuse pour assurer son sentiment de sécurité dans cette situation : « *Je me sentais un bout trahi, en fait, je pense, sur ce moment-là. Du coup, la sécurité d'avoir des gens qui pensent entre guillemets un peu la même chose.* ».

Le sens du sentiment de sécurité perçu par les participant·e·s est également lié à des expériences relationnelles positives vécues avec les bénéficiaires des prestations offertes. Comme pour les collègues, **la collaboration** avec ceux/celles-ci apparaît comme étant impliquée dans le sentiment de sécurité vécu dans les situations explicitées. La participante ayant vécu une situation de crise avec un bénéficiaire perçoit en effet également l'importance de l'attitude de collaboration des autres bénéficiaires pendant la situation pour nourrir son sentiment de sécurité : « *C'était soulageant. Et puis d'un coup, je me sentais gratifiante envers eux de collaborer comme ça. Et du coup, je me disais « C'est très compliqué, la situation à vivre. Et puis ils arrivent quand même à faire l'effort d'aller se mettre en sécurité pour nous aider* ». De manière intéressante, le fait de pouvoir **entretenir une relation symétrique et authentique** avec les bénéficiaires est rapporté comme promouvant la sécurité expérimentée dans des situations explicitées. Une participante, travaillant dans le milieu carcéral pour mineur·e·s, prend conscience du rôle joué par le fait de pouvoir expérimenter une relation d'égal à égal avec un jeune dans son sentiment de sécurité alors qu'elle partage un moment de jeu avec un groupe. Elle mentionne également que le fait d'être authentique à ce moment-là avec lui et de pouvoir transcender son rôle et son statut l'emmène dans un espace de sécurité relationnelle avec lui. Ceci lui permet la prise de conscience suivante : « *Et finalement, je me rends compte, quand j'ai fait l'exercice de penser au moment où finalement je me sentais le plus en sécurité, c'est peut-être les moments où je me suis le plus investie, où j'ai été le plus dans ce que vous disiez comme "authenticité", ça me parle. Parce que finalement, c'est ces moments-là où je me trahis pas moi. Du coup, c'est sécuritaire en fait* ».

L'investigation phénoménologique met la focale **sur l'importance de la qualité des relations entretenues dans le milieu professionnel** par rapport au sentiment de sécurité des professionnel·le·s du travail social en assurant, *via* ce dernier, une dimension du travail décent. Selon nos résultats, il semble important d'inscrire ce sentiment de sécurité relationnelle dans une perspective systémique. En effet, les situations rapportées par les participant·e·s mettent en évidence que la sécurité relationnelle s'expérimente au cœur d'un réseau d'actrices et d'acteurs qui intègre tous les échelons hiérarchiques de l'organisation. Le/la professionnel·le se retrouve ainsi au centre d'interactions multiples qui jouent un rôle important dans son sentiment de sécurité lorsqu'elles s'avèrent être positivement perçues. Ces liens sécuritaires semblent influencer la sécurité au niveau affectif et psychologique, dans le sens où ils permettent d'expérimenter des émotions positives et/ou de contrebalancer des émotions négatives générées par des situations de stress. Lorsqu'ils permettent d'assurer la sécurité physique, ils mobilisent des aspects plus concrets et fonctionnels. Dans ce sens, nous pouvons considérer que la qualité des relations expérimentées dans le cadre du travail représente un facteur non-négligeable de bien-être psychologique pour les TS.

4.2.2 Entretiens phénoménologiques avec les étudiant·e·s

4.2.2.1 Démarche de recherche

L'analyse descriptive des données quantitatives a montré que les étudiant·e·s aspirent avant tout, en ce qui concerne leur future vie professionnelle, à pouvoir se sentir compétent·e·s, à

s'épanouir et à être fier·ère·s d'eux/elles. Au travers de ces trois items, le thème du développement semble émerger ; ainsi, à un âge où tous les possibles sont ouverts, les étudiant·e·s semblent donner une importance au fait de pouvoir, au cours de leur future vie professionnelle, évoluer, croître, mûrir et grandir. Sur la base de cette constatation, il nous a semblé intéressant de mieux saisir dans quel contexte ce désir de développement s'enracine ; pour cela, nous avons décidé de mener une série d'entretiens phénoménologiques en vue de chercher à dégager des pistes relatives *au sens du choix de carrière* chez les étudiant·e·s en travail social.

Tout comme pour les entretiens avec les professionnel·e·s, nous avons préalablement demandé aux participant·e·s de réfléchir à une situation qui a joué un rôle important par rapport leur choix de carrière dans le domaine du travail social. Nous avons procédé à sept entretiens phénoménologiques avec des étudiant·e·s en travail social ; au cours de ces entretiens, nous les avons accompagné·e·s dans une explicitation la plus fidèle possible de la situation sélectionnée. C'est au travers de cette description situationnelle que nous avons mis en lumière ensemble la signification profonde de leur engagement dans la voie du travail social. Nous envisageons que cette motivation joue un rôle certain par rapport à leurs attentes de développement individuel et d'accomplissement dans leur future profession.

4.2.2.2 *Caractéristiques de l'échantillon*

L'échantillon se composait de 7 étudiant·e·s en travail social, respectivement 6 femmes et un homme. L'âge moyen des participant·e·s était de 29 ans (plus jeune 22 ans ; plus âgé 52 ans). Les voies d'études dans lesquelles les participant·e·s étaient inscrit·e·s étaient variées. L'ensemble de leurs données socio-démographiques ainsi que la thématique des situations explorées et les focales explicitées lors des entretiens sont regroupés dans le tableau 5.

Tableau 5. Données socio-démographiques des participant·e·s étudiant·e·s aux entretiens phénoménologiques

Sexe	Âge	Formation en cours	Expérience professionnelle (y compris les stages)	Thème de la situation / focale(s) explicitée(s)
F	28	CFC – Assistante socio-éducative	6 ans	Stage en Amérique latine dans un établissement pour personnes âgées / <i>fait à manger pour les personnes avec des produits avariés</i>
F	22	ES – Maître socio-professionnel	2 ans et demi	Dernier jour de stage dans un foyer pour personnes en situation de handicap / <i>danse avec une résidente</i>
F	22	BA – Orientation service social	2 ans	Soins à une petite fille réfugiée à l'hôpital lors d'un pré-stage pour devenir infirmière / <i>debrief avec les infirmières et sa référente de stage</i> Visite à l'hôpital aux États-Unis (séjour linguistique) pour maladie inflammatoire / <i>discussion avec la mère de sa famille d'accueil sur les conditions américaines d'octroi des soins</i>
F	30	ES – Éducation sociale	11 ans	Sa fête d'anniversaire lors d'un stage dans un foyer pour personnes en situation de handicap / <i>un résident lui chante une chanson</i>
F	27	ES – Éducation sociale	3 ans	Stage de deuxième année dans une nurserie / <i>moment d'échange avec une maman autour des problèmes de sommeil de son enfant</i>
F	22	BA – Éducation sociale	3 ans	Suivi d'une élève en situation de handicap en milieu scolaire ordinaire lors du stage de maturité professionnelle / <i>elle passe du travail à la danse avec l'élève pour relâcher la pression</i>
M	52	ES - Maître socio-professionnel	10 ans	Travail avec un jeune pour lui faire découvrir le métier de paysagiste / <i>escaladent et taillent un arbre ensemble</i>

4.2.2.3 Présentation des résultats : le sens du choix d'orientation professionnelle en travail social

L'analyse interprétative phénoménologique des entretiens montre tout d'abord que la poursuite de valeurs humanistes se trouve au fondement du choix professionnel. De manière générale, ces valeurs prônent le développement d'une société humaine harmonieuse en déclinant des qualités recherchées chez les êtres qui la composent. Ces résultats rejoignent le constat fait lors du volet quantitatif qui montre qu'environ 50% des étudiant·e·s interrogé·e·s perçoivent le monde comme étant relativement injuste. Ainsi, certain·e·s participant·e·s se sont trouvé·e·s dans des situations qui leur ont insufflé **un désir de réparation par rapport à des injustices perçues**. Une participante a par exemple pris pleinement conscience de sa vocation pour le travail social alors qu'elle devait préparer un repas pour des personnes âgées avec des légumes avariés en Amérique du Sud. Dans cette situation, elle indique : *« je veux changer quelque chose. Je veux aider ces gens à sortir de cette situation, de chercher de l'aide »*. Elle mentionne aussi comment cette situation la rend triste *« de voir qu'on n'a pas tous les mêmes possibilités, que le monde est injuste, que certaines personnes ont tout, elles mangent bien tous les jours, et y'a des autres qui doivent manger des trucs comme ça »*. Une autre participante veut quant à elle trouver des solutions pour une famille d'origine étrangère n'ayant pas accès aux soins médicaux en Suisse pour sa petite fille malade alors qu'elle effectue un stage dans un hôpital à l'âge de 14 ans : *« on peut pas laisser ces personnes comme ça, elles ont pas de logement, elles ont rien. Et déjà à 14 ans, je voulais absolument trouver un moyen pour ces personnes-là, qu'elles aient quelque chose. Pour moi, fallait pas les laisser partir comme ça des Urgences et les laisser comme ça »*. Dans le même ordre d'idée, **l'envie d'aider les autres à se développer** est trouvé comme jouant un rôle prégnant dans l'orientation du choix de carrière. Un participant relève que son envie d'aider les autres à se développer est devenu conscient suite à une situation dans laquelle il accompagnait un jeune en rupture : *« J'ai découvert après parce que j'avais pas forcément les mots à ce moment-là pour le dire. J'ai découvert après que y'a cette notion d'amener quelqu'un vers l'autonomie, lui donner assez d'éléments pour qu'il puisse faire quelque chose »*.

Certain·e·s participant·e·s ont également pris conscience de leur penchant pour le domaine du travail social suite à des expériences relationnelles significatives faites avec des personnes qu'ils/elles accompagnaient. Ils/elles ont rapporté avoir vécu des **expériences relationnelles nourrissantes** qui les ont orienté·e·s dans leur voie professionnelle. Ainsi, une participante explique que le fait de danser avec une bénéficiaire en situation de handicap en fin de stage de maturité lui a procuré un sentiment de bien-être et de bonheur qu'elle souhaitait revivre par la suite. Cette envie de voir se répéter des vécus relationnels forts et positifs est également rapportée par une autre participante, qui a par la suite réorienté son choix de carrière ; celle-ci décrit ainsi ce qu'elle a ressenti à la fin d'un stage dans le milieu du handicap : *« d'autant plus l'émotion de se dire "c'est fini et j'ai pas envie que ce soit fini", ça a vraiment été le... Je pense que c'est le moment où je me suis rendue compte que, après ça, il fallait que je redéfinisse la voie dans laquelle je voulais me lancer »*. Enfin, une autre participante mentionne avoir pris plus pleinement conscience de la raison de son choix professionnel suite à un échange avec une maman durant un stage dans une crèche. Elle a alors pu aider celle-ci à comprendre les raisons des problèmes de sommeil de son enfant et à trouver des pistes pour y remédier : *« Moi, je me sens fière. Et je dirais que je touche du doigt l'éducatrice que j'ai envie de devenir et je me dis "Y'a un déclic qui se passe à l'intérieur de moi" où je me dis "C'est pour ça que je fais ce métier." C'est pour ce genre de réaction de maman et ce résultat avec un enfant »*. Des **expériences relationnelles authentiques** sont aussi mentionnées

comme ayant joué un rôle important dans le choix de carrière. Deux participantes relèvent le fait que d'avoir côtoyé des personnes en situation de handicap qui ont de la facilité à se montrer authentiques et sincères les ont amenées à souhaiter cultiver à l'avenir cette valeur dans leur vie professionnelle. L'une d'entre elles s'exprime en ces termes : « *Et vraiment, à cette fête d'anniversaire, je me suis dit "mais en fait, c'est des gens qui sont tellement vrais, tellement simples." Et en fait, c'est ça que j'avais besoin et que j'avais envie en tout cas. Et du coup, c'est ce qui m'a vraiment fait avoir le déclic de me dire "Je veux me lancer là-dedans" »*. Enfin, le fait de pouvoir expérimenter des **relations symétriques** avec des bénéficiaires a également été repéré comme favorisant la décision du choix de carrière. Le participant accompagnant un jeune en rupture dans l'apprentissage de la taille des arbres, alors qu'il travaillait en tant que paysagiste, mentionne avoir vécu un moment de partenariat avec celui-ci. Le fait de pouvoir considérer ce jeune comme un collègue et non plus comme un délinquant a joué un rôle important dans son choix de réorientation professionnelle : « *ça a peut-être été la première étincelle. J'avais pas forcément conscientisé que ce type de métier existait, puisque j'ai mis 5 ou 6 ans, peut-être pas tant, mais 4-5 ans à faire des recherches plus poussées et puis après, à m'orienter vers un travail social. Mais ça a été une des premières... Je crois que c'est lui qui m'a fait prendre conscience qu'un lien de paysagiste et travail social pouvait exister »*. Une autre participante relève également que le fait de pouvoir expérimenter un moment relationnel symétrique avec une bénéficiaire en situation de handicap l'a confortée dans son choix professionnel : « *j'avais vraiment l'impression que là, c'était sa vraie personne, qu'elle jouait plus de rôle. Moi, je jouais plus le rôle d'éducatrice. Et elle, elle jouait plus le rôle de l'éduquée finalement. Elle était de nouveau elle et puis moi, j'étais de nouveau moi, sans étiquette de "éducatrice de personne accompagnée" »*.

Les résultats de cette investigation phénoménologique du désir de travailler dans le champ du travail social révèlent que le sens du développement personnel recherché par les participant·e·s dans leur avenir professionnel semble étroitement lié à la promotion de valeurs humanistes et à l'expérimentation de relations significatives et nourrissantes avec les personnes accompagnées. Ainsi, le fait de s'épanouir, d'être fier·ère de soi, de se sentir compétent·e ou encore de s'accomplir renvoie au besoin de faire une différence dans la société, de se sentir utile et de représenter un maillon significatif dans la chaîne humaine. Au niveau relationnel, les résultats semblent indiquer que le fait de ressentir des émotions positives au contact de l'autre est également au centre de l'épanouissement recherché.

4.2.3 Highlights du volet qualitatif liés aux entretiens phénoménologiques

Entretiens phénoménologiques

- Le sentiment de sécurité en tant qu'élément du vécu de conditions de travail sécuritaires des TS est nourri par des relations de qualité avec leurs collègues, leur hiérarchie et les bénéficiaires accompagné·e·s.
- La validation, le soutien et la bienveillance de la part de la hiérarchie favorisent leur sentiment de reconnaissance.
- La collaboration et la confiance en leurs collègues sont des aspects sécuritaires primordiaux.
- Des relations empreintes de symétrie et de collaboration avec les bénéficiaires favorisent une authenticité dans les rapports qui est perçue comme source de sécurité.

- Les valeurs humanistes sont à la base de l'orientation du choix de carrière des TS ; les motivations liées à ces valeurs impliquent un désir de réparation des injustices sociales et d'aide d'autrui.
- Le besoin d'expérimenter des relations significatives joue un grand rôle dans l'orientation professionnelle.

5. Résultats des focus groups (volet 3)

Le troisième et dernier volet de notre étude visait l'énonciation d'une série de recommandations avec des professionnel·le·s et des étudiant·e·s. Suite aux résultats successifs des volets quantitatif et qualitatif, il nous a semblé important et pertinent d'interroger des personnes en lien avec les terrains et les institutions de formation du travail social afin de proposer des pistes visant le maintien et/ou la restauration de conditions de travail décentes dans le domaine du travail social. Nous avons mené deux focus groups en présentiel à cette fin ; le premier focus group, qui a duré environ une heure et demi, a réuni 3 participant·e·s et le deuxième, qui a duré pour sa part environ une heure cinquante, a réuni 4 participant·e·s. Comme pour les entretiens individuels, ceux-ci ont été enregistrés et retranscrits. Nous avons procédé à une analyse de contenu transversale afin de dégager des pistes de recommandations pour chacune des thématiques abordées à destination des politiques, des institutions de formation et des employeur·euse·s.

5.1 Démarche de recherche

La première thématique pour laquelle nous avons accompagné les participant·e·s à formuler des pistes de recommandations concernait la prévention du risque de dégradation des conditions de travail actuelles. Comme nous l'avons vu, les résultats de l'analyse descriptive quantitative montrent que pour environ un tiers des professionnel·le·s interrogé·e·s il existe une crainte de péjoration des conditions de travail actuelles ; cette crainte est plus importante à leurs yeux que la crainte de perdre leur emploi. Comme il s'agissait selon nous de mieux comprendre cette peur au regard des mouvances du contexte socio-économique actuel, il nous a semblé important de dégager avec les participant·e·s des pistes de solution visant la pérennisation/restauration de conditions de travail garantissant un haut niveau de bien-être.

La seconde thématique qui nous a semblé importante de questionner en termes de recommandations était liée à la question de la sécurité relationnelle. Nos résultats successifs ont en effet mis jour que la question de la sécurité relationnelle au travail semble être un élément prégnant des conditions de travail décent dans le domaine du travail social. Pour rappel, des conditions de travail sécuritaires représentaient la dimension du travail décent la plus souvent rencontrée actuellement par les professionnel·le·s interrogé·e·s. Notre investigation qualitative a permis de mettre en évidence le fait que cette sécurité paraît s'enraciner dans les relations partagées sur le lieu de travail. Il nous a donc semblé primordial de réfléchir avec les participant·e·s à des recommandations visant le maintien de relations sécurisantes au sein des diverses organisations du travail social.

Enfin, la troisième thématique abordée durant les focus groups était liée à la question de la reconnaissance du travail accompli et des compétences. Cette dimension est également apparue en tant que facteur important du travail décent selon les résultats de l'analyse inférentielle quantitative. Les entretiens semi-directifs ont aussi mis en évidence que cette dimension du travail décent était fondamentale pour les personnes interviewé·e·s. Durant les focus groups, il nous est donc apparu important de mettre en évidence des pistes concrètes avec les participant·e·s permettant d'augmenter le sentiment de reconnaissance au travail.

Sur la base de ces trois thématiques distinctes, nous avons créé une grille d'entretien transversale pour les deux focus groups. Celle-ci visait la formulation de recommandations pour chacune des thématiques tout en stimulant l'argumentation de chacune d'entre elles de la part des participant·e·s en se basant sur des expériences et des constats vécus.

5.2 Caractéristiques de l'échantillon

Le premier focus group était mixte ; deux étudiantes en travail social (BA filière HES) et un professionnel (formation ES de MSP travaillant en tant que responsable pédagogique dans une structure pour personnes présentant un handicap psychique) étaient présent·e·s. Le second focus group était composé de quatre professionnel·le·s, respectivement 3 hommes et 1 femme. Le premier professionnel avait une formation d'éducateur social, niveau ES et travaillait en tant que curateur dans un service de curatelle pour adulte. Le second était détenteur d'un master en psychologie et travaillait en tant qu'intervenant en protection de l'enfance. Le troisième professionnel, quant à lui, avait un diplôme HES en éducation sociale et travaillait en tant qu'éducateur dans un service d'AEMO (action éducative en milieu ouvert). Enfin, la professionnelle présente possédait un BA HES en éducation sociale et un MA universitaire en travail social ; elle travaillait comme cadre dans une organisation pour personnes en situation de handicap.

5.3 Présentation des résultats

5.3.1 Recommandations pour prévenir les risques futurs de dégradation des conditions de travail

Les dégradations potentielles des conditions de travail s'ancrent selon les participant·e·s dans les réalités inhérentes à notre contexte contemporain ; celles-ci concernent les politiques sociales en vigueur actuellement et la complexification du travail sur le terrain qu'engendrent ces politiques. Pour chacune de ces deux dimensions, l'analyse de contenu a mis en lumière des risques particuliers pour lesquels des recommandations ont été émises.

5.3.1.1 Risques de dégradation liés aux politiques sociales actuelles

Un premier risque qui est apparu comme étant important aux yeux des participant·e·s concerne le manque de ressources résultant des politiques de rationalisation des coûts dans le domaine du social. Ils/elles recommandent **aux politiques de mieux adapter les ressources aux besoins réels du terrain** ; il est important selon eux/elles, dans un contexte socio-économique libéral générant de grandes inégalités, de défendre le social même s'il représente un secteur moins rentable que d'autres. Les participant·e·s relèvent que le manque de ressources donne lieu à des fermetures de structures qui entraînent une surcharge de travail lorsqu'il s'agit d'assurer la qualité des prestations offertes qui, au demeurant, sont nécessaires. Le manque de ressources est également considéré comme freinant le développement de nouvelles formes de prestations. Une autre recommandation est liée à **la stabilisation de l'allocation des ressources dans le temps**. Une annonce trop tardive et imprévisible des budgets génère en cascade des effets délétères sur les terrains chargés d'assurer les prestations, comme l'explique ce participant : « *on a perdu 45% de nos subventions d'une année à l'autre hein. Courant décembre, on l'a appris. Courant décembre 2017 pour 2018, 45%. Ben voilà, si on n'avait pas eu les reins solides à ce moment-là, on aurait fait quoi ?* ». Il est également mentionné que la stabilisation de l'allocation des ressources assurerait une meilleure implémentation des réformes exigées et permettrait une coordination plus optimale entre les diverses organisations dans cette mise en place. Ce manque de ressources entraîne par effet de cascade des politiques de recrutement, de la part des **employeur·euse·s, qui privilégient l'engagement d'un personnel moins coûteux**, que ce soit par rapport au niveau de formation ou à l'ancienneté et au niveau d'expérience; pour certain·e·s participant·e·s, le fait de s'engager dans ce type de politique au niveau

organisationnel peut mener à des déséquilibres au sein des équipes ainsi que dans l'octroi des prestations.

Les réformes successives du système social sont également considérées en tant que risque par les participant·e·s. Ils/elles invitent tout d'abord les politiques à **mieux anticiper l'implémentation des décisions en se coordonnant avec les actrices et acteurs concerné·e·s** par celle-ci. Cette implémentation augmente à l'heure actuelle sensiblement la surcharge de travail et génère une complexité dans la coordination entre les secteurs concernés, comme l'évoque ce participant en ce qui concerne le financement des placements dans la protection de l'enfance: « *On nous a présenté cette réforme comme finalement (...) ça devait pas nous prendre plus de temps, ça devait pas nous impliquer plus sur les questions de financement. (...) notre travail social est mis à mal parce que on doit commencer à parler d'argent avec les parents* ». Il est également relevé que les moyens soutenant l'implémentation de nouvelles politiques peuvent s'avérer être insuffisants, par exemple en ce qui concerne les politiques de digitalisation où un manque de formation des professionnel·le·s est relevé. Une recommandation aux employeur·euse·s concerne le fait **de mieux organiser la communication au sein des réseaux** afin de permettre une meilleure coordination dans l'implémentation de ces réformes. Les réalités actuelles en termes de financement du domaine du social, comme le manque de ressources relevé plus haut, amène les participant·e·s à inviter les politiques à **repenser le système social en imaginant de nouvelles pistes de financement**, comme par exemple la taxation des transactions financières : « *Si vous faites les calculs, y'a tellement de transactions, uniquement en Suisse. Le problème, c'est le système de sécurité sociale qu'on a. Actuellement, il fonctionne, mais à long terme, il risque de se casser la figure parce qu'il dépend de facteurs démographiques et de financements qui sont actuellement très problématiques* ». Les politiques sont aussi invité·e·s à **prendre en compte la nature qualitative du travail social dans l'allocation des budgets** et à ne pas uniquement s'appuyer sur une quantification de celui-ci. Les participant·e·s relèvent en effet que le travail social vise une meilleure autonomie des personnes accompagnées *via* des actes professionnels non quantifiables.

Divers enjeux directement liés au système libéral sont également identifiés en tant que facteurs de risque de dégradation des conditions de travail. Le manque de ressources venant de l'État apparaît dans un contexte de mise en œuvre de politiques libérales qui demande, selon les participant·e·s, de requestionner le financement du domaine du social. Dans ce cadre, ils/elles recommandent aux employeur·euse·s de **s'ouvrir à d'autres sources de financement** et de ne plus uniquement compter sur le financement public. En effet, selon eux/elles, le contexte actuel exige une remise en question des logiques ayant longtemps prévalu dans ce domaine. S'ouvrir au marché privé demande cependant de **s'adapter à un rythme accéléré, d'optimiser l'organisation et d'anticiper les risques liés au contexte libéral**. En effet, ils/elles relèvent l'importance d'être concurrentiel·le, de se spécialiser et d'assurer la qualité des services pour assurer un profilage optimal sur le marché privé, comme le relève ce participant travaillant dans un atelier pour personnes en situation de handicap actif dans l'économie privée: « *Les gens, ils viennent chez nous et dans les 3-4 heures, des fois, on a réglé les choses qu'il y avait à régler. Ça, cette immédiateté, on en a besoin. C'est aussi le rythme, une fois de plus, c'est le rythme du monde qui accélère. Et puis je pense que les institutions, on ne doit pas rester en arrière de tout ça. On doit être capable d'entrer dans le défi* ». Il souligne également le fait que les compétences spécifiques des bénéficiaires qui travaillent en atelier sont utiles et recherchées par des organismes privés. Ce dernier point valorise les personnes accompagnées tout en les incluant dans la société. L'anticipation des risques en lien avec les logiques libérales concerne notamment le fait de rester attentif à la perte de marge de manœuvre potentielle pour les TS sous la pression d'investisseurs privés.

Un autre aspect important concerne la préservation du bien-être des bénéficiaires en prévenant le risque de les confronter à une pression trop forte, ce qui serait totalement antinomique avec les visées du travail social. Le même participant le formule en ces termes : « *Après pour un éducateur, pour un moniteur ou autres, c'est que le bénéficiaire n'en souffre pas, participe à quelque chose qui est génial, mais il doit pas en faire les frais au niveau du stress* ». Une dernière recommandation concernant ces enjeux est formulée aussi bien à destination des employeur·euse·s que des politiques ; il s'agit de **privilégier la mise en place de petites structures**. Les participant·e·s relèvent en effet que celles-ci sont pilotées de manière plus efficiente et répondent mieux aux enjeux actuels en termes de réactivité.

5.3.1.2 Risques de dégradation liés à la complexification du travail sur le terrain

La transition numérique, bien amorcée dans le monde du travail social, est identifiée par les participant·e·s comme étant pourvoyeuse d'une complexification dans l'exercice de la profession. Ils/elles invitent tout d'abord les organismes de formation à **mieux préparer les futur·e·s professionnel·le·s** en perspective de cette transition. Ils/elles observent un manque de compétences sur le terrain pour accompagner les bénéficiaires dans cette transition, comme le souligne cette participante : « *y'a aussi une bonne partie de la population des jeunes qui savent aller sur les réseaux sociaux, qui savent écrire un message, mais qui savent pas du tout utiliser le numérique dans un but par exemple administratif. Et j'ai l'impression que ce fossé qu'il y a entre les personnes qui savent et les personnes qui ne savent pas va encore s'accroître dans le futur. Et j'ai l'impression que cette part-là justement de pouvoir accompagner des personnes dans la transition numérique, elle fait pas partie du mandat d'assistant social* ». Ils/elles mentionnent également qu'un manque de compétences dans ce domaine est susceptible d'impacter la relation entretenue avec les bénéficiaires. Les employeur·euse·s sont également invité·e·s à **s'adapter plus rapidement aux changements sociaux en lien avec la numérisation**. Il est notamment relevé que des organisations incapables d'évoluer face à ces changements risquent rapidement d'offrir leurs prestations en se basant sur des logiques devenues obsolètes. Le manque de ressources organisationnelles face aux défis de la numérisation est également mentionné comme pouvant générer des écarts importants entre le travail prescrit et le travail réel : « *si on a quelque chose qui est dans notre mandat, mais qu'on n'a pas les moyens pour le réaliser, y'a aussi ce sentiment d'impuissance, qui peut aussi entraîner une perte de sens finalement dans notre action sociale. Et du coup, forcément, une dégradation de nos conditions de travail* ».

La surcharge de travail et l'épuisement professionnel sont également identifiés comme intimement liés à une complexification du travail de terrain dans le contexte actuel. Pour les prévenir, les participant·e·s invitent tout d'abord les organismes de formation à **offrir plus de cours sur la prévention des risques pour la santé mentale des TS**. Une autre recommandation vise le fait **d'intensifier la formation bilingue**, car le manque de professionnel·le·s bilingues est susceptible de produire une surcharge de travail pour celles et ceux en place comme l'exprime cette participante : « *dès que y'a un mandat suisse alémanique qui arrive, c'est obligatoirement, on est deux personnes sur 20. Donc 10%. Et voyez, c'est ça un peu la problématique* ». Afin de prévenir des risque de surcharge de travail, les employeur·euse·s sont encouragé·e·s à **offrir des espaces de supervision et d'échanges au sein de l'organisation**, car il est relevé qu'un bon niveau de collaboration et des supervisions régulières sont des facteurs de protection pour la prévention du burnout. En ce qui concerne la communication, une participante s'exprime en ces termes : « *vous avez dit y'a la communication et moi j'ai noté encore la collaboration. Ça, c'est deux éléments hyper importants qui nous motivent à maintenir, à pouvoir rester dans un travail qui est demandant justement* ». Il est également mentionné, à destination des employeur·euse·s et des

politiques, qu'il est nécessaire de **réduire la charge administrative** qui pèse sur les TS, car celle-ci entraîne un surplus important de travail. Enfin, au niveau politique, il est recommandé de **reconnaître et de mieux encadrer les proche-aidant·e·s**, dans le sens où la prise en compte de ces dernier·ère·s assurerait une meilleure coordination des rôles et soulagerait la surcharge de travail.

Le développement des compétences professionnelles est enfin identifié en tant qu'élément-clé pour faire face à la complexification du travail de terrain et aux défis qu'elle génère. Les employeur·euse·s sont encouragé·e·s à **stimuler et à favoriser la formation continue** dans leur structure car celle-ci encourage la posture réflexive comme l'exprime cette participante : « *pouvoir se former, de voir ce qui se passe dans les autres cantons, ben ça permet aussi de réfléchir à sa pratique* ». Pour favoriser le développement des compétences des TS, les participant·e·s recommandent aux organismes de formation de **mieux préparer les étudiant·e·s à la multiplicité des parcours professionnels possibles**. Il est relevé que les formations de base ne permettent pas assez de se projeter dans un parcours professionnel dans lequel le·la professionnel·le peut changer d'orientation en cours de carrière. Il serait judicieux d'approfondir les compétences transversales aux diverses orientations comme le mentionne cette participante : « *j'ai entendu que y'avait l'orientation service social, éducation sociale, animation socio-culturelle. C'est intéressant, mais je me demande finalement... Ça reflète que la carrière n'est pas linéaire, je pense. On commence pas orientation service social et toute sa vie, on va faire assistant social* ». La **mise en place de liens entre les diverses écoles supérieures** serait également appréciée afin de pouvoir mieux préparer les étudiant·e·s au travail en réseau; il est relevé qu'une telle expérimentation en cours d'études permettrait de mieux en saisir les enjeux et d'être plus rapidement opérationnel sur le terrain. Enfin, les organismes de formation sont également encouragés à **mieux connecter leurs enseignements à la réalité du terrain**; certain·e·s participant·e·s relèvent parfois une déconnexion entre les enseignements dispensés (modèles, théories...) et les applications pratiques que ceux-ci impliquent sur le terrain (manque de temps, vision obsolète véhiculée...). Il s'agirait ici de mieux articuler les apports avec les réalités du terrain afin de favoriser un déploiement plus rapide des compétences une fois sur celui-ci.

5.3.2 Recommandations pour assurer le sentiment de sécurité relationnelle

Les pistes de recommandations visant à promouvoir la sécurité relationnelle dans les diverses organisations du travail social concernent aussi bien les relations avec les bénéficiaires, les collègues qu'avec la hiérarchie.

Afin d'assurer la sécurité relationnelle avec les bénéficiaires, les participant·e·s recommandent tout d'abord aux employeur·euse·s d'**offrir des stratégies de protection pour faire face à la violence** que ceux/celles-ci peuvent manifester. Il est relevé en effet que le manque de moyens dans ce domaine est fortement susceptible d'altérer le sentiment de sécurité. Ces stratégies de protection peuvent être autant concrètes (par ex. bouton d'alarme) que psychologiques; le fait par exemple d'avoir des moments d'échange prévus avec les collègues et la hiérarchie autour de situations difficiles est relevé comme permettant de restaurer un lien sécuritaire avec les bénéficiaires : « *un grand élément facilitateur, c'est les moments d'échange, donc les colloques (...) ça peut apporter de la sécurité relationnelle avec les bénéficiaires, c'est-à-dire que si on a un problème avec un bénéficiaire, qu'on ne sait pas réagir, peut-être que le regard d'autres personnes peut aider* ». Des recommandations sont également adressées dans ce domaine aux politiques, notamment en ce qui concerne **l'octroi de dotations suffisantes pour faire face à la violence**; en effet, être confronté·e régulièrement à de la violence sans pouvoir suffisamment déléguer aux collègues est susceptible de mener à un grand sentiment d'insécurité pour certain·e·s participant·e·s. De

manière générale, afin d'assurer la sécurité relationnelle avec les bénéficiaires, il est recommandé aux politiques de **ne pas céder à la tarification des actes d'accompagnement**, la qualité de l'accompagnement étant assurée par des actes relationnels non quantifiables : *« j'espère que dans le travail social, on va pas aussi tomber là-dedans. Parce que ce risque, malheureusement, il est un peu là. Et pour l'instant, heureusement, le travail social, il est un peu épargné là-dedans parce qu'il est financé justement d'une autre manière que par exemple la santé. (...) J'espère qu'on arrive encore à rester justement avec cette sécurité au niveau relationnel. »*

Pour pérenniser la sécurité relationnelle entre les collaboratrices et collaborateurs, les participant·e·s invitent les employeur·euse·s à **créer des conditions favorisant les échanges et optimisant les relations**. Les participant·e·s relèvent que les possibilités de moments d'échanges formels et informels favorisent les liens ainsi que la découverte des compétences mutuelles. Afin d'assurer la cohésion, il leur est également conseillé **de stabiliser les équipes** ; en effet, celles-ci mettent du temps à s'établir et de ce fait sont mises en péril lorsqu'un important *turnover* est présent : *« y'a une autre antenne dans le canton où ça fait bientôt dix ans que c'est compliqué. Gros turn-over, même les anciens en souffrent, c'est-à-dire qu'ils sont tout le temps en train de former des nouveaux arrivants qui ne tiennent pas, qui partent. Donc c'est beaucoup d'énergie pour finalement pas avoir ce temps où à un moment donné (...) on constitue pas une équipe de travail social en une année ou deux ans. Il faut cinq ans, il faut peut-être dix ans »*.

Enfin, pour consolider la sécurité relationnelle avec la hiérarchie, les participant·e·s recommandent aux employeur·euse·s **d'optimiser la communication entre les échelons et les secteurs transversaux**. Il est relevé que le fait de recevoir une communication claire et transversale favorise la compréhension et le partage du sens du travail à l'intérieur de l'organisation. Certain·e·s participant·e·s soulignent que les structures très hiérarchiques mettent en péril la communication entre les échelons, alors que des structures plus horizontales favorisent la communication avec la hiérarchie. Dans le même ordre d'idée, les employeur·euse·s sont invité·e·s à **favoriser les contacts directs avec leurs employé·e·s** et à **connaître, valoriser et promouvoir leurs compétences**. En effet, il est mentionné que le fait d'avoir des contacts réguliers avec sa hiérarchie permet de se sentir soutenu·e et reconnu·e dans ses compétences, ce qui représente une source de sécurité relationnelle importante. Un participant s'exprime à ce sujet : *« quand vous avez une petite fondation, une vingtaine de personnes, vous pouvez aller toquer à la porte (...) Je peux aller trouver mon directeur facilement. Dans des moments d'épuisement, j'ai pu poser sur la table "Là, ça va plus, faut faire quelque chose" et puis j'ai été entendu »*. Enfin, il serait important selon les participant·e·s **de favoriser la participation des collaboratrices et collaborateurs dans les processus décisionnels** afin d'augmenter la qualité de la relation avec la hiérarchie.

5.3.3 Recommandations pour augmenter le sentiment de reconnaissance au travail

Le sentiment de reconnaissance est identifié comme pouvant être pourvu au niveau du macro, du meso et du micro-système.

Au niveau du macro-système, les participant·e·s ont relevé un besoin important de revalorisation des apports du travail social pour la société. Une première recommandation, adressée aussi bien aux politiques qu'aux employeur·euse·s, est **celle de faire reconnaître le rôle des TS auprès de la population**. Ils/elles notent que le fait de ne pas être assez valorisé·e·s dans les médias engendre une invisibilité et une méconnaissance de leur travail. Il s'agirait ici de mettre en avant les compétences spécifiques du travail social et ses effets dans la société. Afin d'augmenter cette visibilité, les employeur·euse·s et les professionnel·le·s du travail social

sont invité·e·s à **devenir ouvertement une ressource pour la population en lui offrant plus de services directs** ; cela permettrait d'apporter activement une plus-value à la population et de faire reconnaître la valeur du rôle des TS, comme l'exprime ce participant : « *pour moi, en tant qu'institution sociale, le domaine social est souvent perçu comme quelque chose qui coûte. Alors qu'en fait, on est capable de beaucoup plus que ça. (...) Le fait de se positionner et d'être compris en tant que ressource plutôt que coûts, que charges, je pense que c'est intéressant* ». Sans surprise, la question de **la revalorisation salariale** est adressée aux politiques, dans le sens où celle-ci est perçue comme étant importante pour redorer le blason du travail social. En effet, les participant·e·s ont mentionné le fait qu'être sous-valorisé·e à ce niveau par rapport à d'autres branches, à formation égale, ne permet pas de se sentir reconnu·e. Ils/elles relèvent également la corrélation entre cette sous-valorisation et la féminisation du travail dans le champ du travail social, en soulignant qu'un salaire horaire peut mener à des conditions de vie précaires, notamment pour les femmes comme le dit cette participante: « *je pense à mes salariées à l'heure qu'on emploie pour les prestations ambulatoires. Là, les conditions de travail, on peut vraiment dire, elles sont payées à l'heure. Donc ça varie tous les mois. On n'assure pas le nombre de situations qu'elles accompagnent ou dans lesquelles elles interviennent. Et là, on est à fond de nouveau dans le travail précaire, surtout des femmes d'un certain âge, qui ont recommencé à travailler* ».

En ce qui concerne la reconnaissance des TS au niveau du méso et du micro-système, les participant·e·s ont principalement adressé tout d'abord des recommandations aux employeur·euse·s. En premier lieu, il serait important pour eux/elles de **favoriser la participation des collaboratrices et collaborateurs dans les prises de décision**. Selon eux/elles, le fait de posséder un pouvoir décisionnel au sein de son organisation augmenterait le sentiment de reconnaissance. Il s'agirait également, pour aller dans ce sens, de **renforcer la connaissance de la hiérarchie des actions qui se font effectivement sur le terrain**. Le fait d'obtenir un retour et pouvoir échanger sur son travail effectif avec sa hiérarchie est important selon les participant·e·s. La dernière recommandation vise le fait **d'optimiser et de soigner les relations au sein de l'organisation**. En effet, le fait de se sentir accueilli·e, par exemple dans un nouveau lieu de travail, de célébrer collectivement le travail accompli, de recevoir la reconnaissance directe des bénéficiaires ou encore d'être reconnu·e par ses collègues direct·e·s sont d'autant d'exemples relationnels qui augmentent le sentiment de reconnaissance selon les participant·e·s. L'augmentation du sentiment de reconnaissance passe également par la formation. Les participant·e·s invitent les organismes de formation à **valoriser les interventions des professionnel·le·s issu·e·s du terrain dans les enseignements** comme l'exprime cette étudiante : « *je remarque que la majorité des gens qui nous enseignent malheureusement, c'est des gens qui sont issus du milieu académique (...) en tant que future professionnelle, franchement ça me ferait hyper plaisir d'être contactée pour venir donner un cours sur mon quotidien, juste échanger* ». Les employeur·euse·s sont quant à eux/elles encouragé·e·s à **garantir la qualité du suivi de stage des personnes en formation** ; certain·e·s participant·e·s ont relevé l'importance du soutien organisationnel reçu en tant que stagiaire pour favoriser le sentiment de reconnaissance. Dans le même ordre d'idée, il s'agirait également de respecter les limites des stagiaires et de ne pas abuser de leur statut par exemple en ce qui concerne les horaires et les remplacements.

5.3.4 Highlights du volet qualitatif des focus groups

Focus groups

- Le risque perçu de dégradation des conditions de travail est lié notamment au manque de ressources et à l'imprévisibilité de leurs fluctuations annuelles.
- Les réformes décidées au niveau politique devraient être mieux coordonnées avec les réalités des terrains.
- La nature qualitative et non quantifiable du travail social devrait être prise en compte dans l'allocation des budgets.
- Le travail social doit s'adapter au contexte libéral en créant des synergies avec les secteurs économiques privés.
- Les enjeux liés à la numérisation devraient être mieux adressés sur les terrains et dans les formations.
- Une prévention de l'épuisement au travail devrait être implémentée au niveau des terrains et adressée par les organismes de formation.
- Le développement des compétences professionnelles est identifié en tant que facteur-clé pour faire face à la complexification du travail sur les terrains du travail social.
- La prévention et la gestion de la violence des bénéficiaires sont perçues en tant que ressources favorisant le sentiment de sécurité par les professionnel·le·s.
- Le soin des relations entre les échelons hiérarchiques au sein des organisations du travail social permet de lutter contre le *turnover* des professionnel·le·s et leur procure un sentiment de sécurité.
- La connaissance du rôle des TS devrait être davantage diffusée dans la population et les salaires devraient être revalorisés.
- La participation dans les prises de décision nourrit le sentiment de reconnaissance des professionnel·le·s.
- Favoriser les interventions des professionnel·le·s du terrain dans la formation augmente le sentiment de reconnaissance.

6. Recommandations générales en vue de favoriser le travail décent dans le domaine du travail social

Dans cette dernière section nous proposons 10 recommandations qui visent à favoriser des conditions de travail décentes dans les professions et les milieux du travail social. Ces recommandations émergent et s'inspirent directement des différentes données récoltées au fil des divers volets du projet ainsi que des réflexions et des analyses plus transversales réalisées par l'équipe de recherche tout au long de la démarche d'analyse.

Ces recommandations ont été élaborées en considérant plusieurs récepteurs possibles, à savoir : les autorités politiques (P), les structures de formation (F), les employeur·euse·s (E) ainsi que les travailleuses sociales et les travailleurs sociaux (T). Pour chacune des recommandations nous indiquons les principaux publics cibles, ce qui bien évidemment ne doit pas empêcher les autres actrices et acteurs concerné·e·s par ces questions de s'en inspirer et de les adapter à leur situation.

Recommandation 1

Favoriser et garantir des postes à responsabilité pour les femmes afin de lutter contre les inégalités et les discriminations de genre encore présentes dans les milieux professionnels du travail social.

Public cible :  E

Recommandation 2

Prévoir des postes à responsabilité à des taux de 80% (ou inférieur) ou en job-sharing afin d'en garantir l'accès à des publics devant potentiellement renoncer à postuler et éviter ainsi des formes de discrimination indirecte.

Public cible :  E

Recommandation 3

Valoriser davantage les activités professionnelles du travail social directement auprès du grand public, des autorités et dans les médias (à travers par exemple des manifestations ouvertes au public, une participation à des tables rondes et débats, des interventions dans les médias, l'écriture d'articles dans des revue professionnelles etc.).

Public cible :  E  T  F

Recommandation 4

Favoriser la communication au sein des organisations du travail social en créant des espaces d'échanges et de partages entre les divers échelons hiérarchiques.

Public cible :  

Recommandation 5

Adopter une approche participative au sein des organisations du travail social, incluant les bénéficiaires, en ce qui concerne la planification, la préparation d'activités et la prise de décision.

Public cible :  

Recommandation 6

Favoriser les espaces d'échanges entre les autorités et les actrices et acteurs du terrain afin de mieux coordonner les décisions politiques avec les réalités concrètes dans l'optique d'une application concertée et efficace des décisions et des directives.

Public cible :  

Recommandation 7

Former les étudiant·e·s et les professionnel·le·s à l'entrepreneuriat social afin de stimuler les synergies entre le domaine du social et le secteur privé et faciliter ainsi l'émergence d'opportunités et de solutions originales pour faire face aux besoins rencontrés sur le terrain.

Public cible : 

Recommandation 8

Garantir, encourager et saisir les opportunités de formation continue pour assurer l'adéquation entre les compétences et les exigences émergentes et favoriser le bien-être psychique et physique des professionnel·le·s ainsi que la qualité de leurs interventions auprès des bénéficiaires.

Public cible :   

Recommandation 9

Détecter et prévenir le présentéisme, les situations de discrimination ainsi que la dégradation des conditions de travail afin de préserver la santé physique et psychique des professionnel·le·s, le bon fonctionnement des équipes et des services, la qualité de l'accompagnement des bénéficiaires et de diminuer les absences maladie et les risques de *turnover*.

Public cible :  

Recommandation 10

Améliorer la reconnaissance salariale des professionnel·le·s du travail social afin notamment d'assurer l'attractivité des métiers et de pallier le risque de manque de professionnel·le·s engagé·e·s dans ce domaine. Cette mesure devrait être idéalement mise en place parallèlement à la stimulation de la formation des futur·e·s professionnel·le·s envisagée pour prévenir le risque d'aggravation de la pénurie de personnel dans le domaine.

Public cible :  

Liste bibliographique

- Antoine, P. & Smith, J. A. (2017). Saisir l'expérience : présentation de l'analyse phénoménologique interprétative comme méthodologie qualitative en psychologie. *Psychologie française*, 62, 373–385.
- Blustein, D. L., Olle, C., Connors-Kellgren, A. & Diamonti, A. J. (2016). Decent work: A psychological perspective. *Frontiers in psychology*, 7, 1–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00407>
- Briand, C. & Larivière, N. (2014). Les méthodes de recherche mixtes. Illustration d'une analyse des effets cliniques et fonctionnels d'un hôpital de jour psychiatrique. In M. Corbière et N. Larivière (Eds.), *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes* (pp. 625–636). Québec, Canada : Presses Universitaires du Québec.
- Bride, B. E. (2007). Prevalence of secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 52, 63–70. <https://doi.org/10.1093/sw/52.1.63>
- Dalbert, C. (1999). The world is more just for me than generally: About the Personal Belief in a Just World Scale's validity. *Social Justice Research*, 12, 79–98. <https://doi.org/10.1023/A:1022091609047>
- Deranty, J. P., & McMillan, C. (2012). The ILO's decent work initiative: Suggestions for an extension of the notion of "decent work". *Journal of social philosophy*, 43, 286–405. <https://doi.org/10.1111/josp.12003>
- Di Ruggerio, E., Cohen, J. E., Cole, D. C., & Forman, L. (2015). Competing conceptualizations of decent work at the intersection of health, social and economic discourses. *Social science medicine*, 133, 120–127. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2015.03.026>
- Dlamini, T. T., & Sewpaul, V. (2015). Rhetoric versus reality in social work practice: political, neoliberal and new managerial influences, *Social work*, 51, 467–481. <https://doi.org/10.15270/51-4-461>
- Duffy, R. D., Blustein, D. L., Diemer, M. A., & Autin, K. L. (2016). The Psychology of working theory. *Journal of Counseling Psychology*, 63, 127–148. <http://dx.doi.org/10.1037/cou0000140>
- Duffy, R. D., Allan, B. A., England, J. W., Blustein, D. L., Autin, K. L., Douglass, R. P., ... Santos, E. J. R. (2017). The development and initial validation of the decent work scale. *Journal of Counseling Psychology*, 64, 206–221. <https://doi.org/10.1037/cou0000191>
- Fournier, G., Lachance, L., Viviers, S., Lahrizi, I.Z., Goyer, L., & Masdonati, J. (2019), Development and initial validation of a multidimensional questionnaire on the relationship to work (RWQ). *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 1–15. <https://doi.org/10.1007/s10775-019-09397-0>
- Franssen, A. (2005). Etat social actif et métamorphoses des identités professionnelles. *Pensée Plurielle*, 2, 137–147. <https://doi.org/10.3917/pp.010.0137>
- Ghai, D. (2006). *Decent work: Objectives and strategies*. Geneva, Switzerland: International Institute for Labour Studies.

- Gonin, A., Grenier, J., & Lapierre, J.-A. (2012). Impasses éthiques des politiques sociales d'activation. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 25, 166–186. <https://doi.org/10.7202/1017389ar>
- Hamama, L. (2012). Burnout in social workers treating children as related to demographic characteristics, work Environment, and social support. *Social Work Research*, 36, 113–125. <https://doi.org/10.1093/swr/svs003>
- Howell, D. C. (1998). *Méthodes statistiques en sciences humaines*. Paris, France : DeBoeck Université.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Melchior, J.-P. (2011). De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales*, 5, 123–130.
- Rushton, S., & Williams, O. D. (2012). Frames, paradigms and power: Global health policy-making under neoliberalisme. *Global society*, 26, 147–167. <https://doi.org/10.1080/13600826.2012.656266>
- Tham, P., & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *British Journal of Social Work*, 39, 807–827. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm170>
- Vermersch, P. (2012). *Explicitation et phénoménologie. Vers une psychophénoménologie*. Paris, France : Presses Universitaires de France
- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The role of empathy in burnout, compassion satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 60, 201–209. <https://doi.org/10.1093/sw/swv014>