

Résultat du sondage d'AvenirSocial Vaud sur le secteur social : "Au boulot, t'es ok ou t'es K.O. ? "

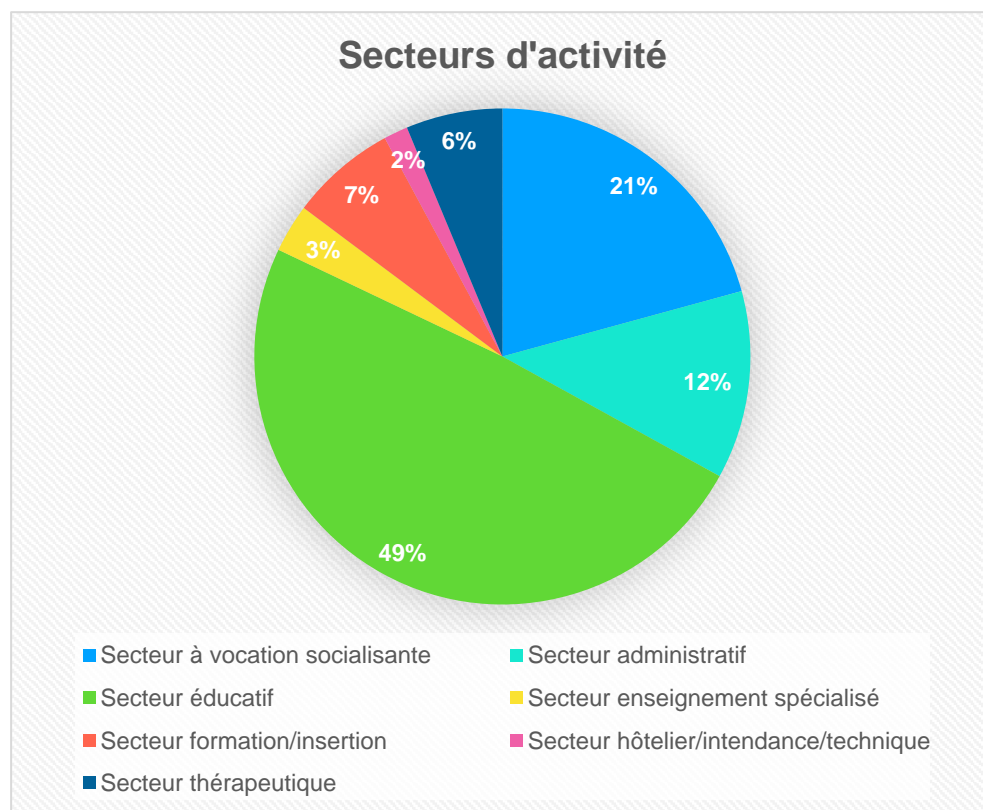
AvenirSocial Vaud est l'association des professionnel·le·s du travail social. Elle défend ces métiers que ce soit sur les sujets de la politique sociale, la formation ou les conditions de travail et des Conventions collectives cantonales.

Ce sondage a pour objectif de faire un état des lieux de la pratique des travailleuses et travailleurs du secteur social subventionné dans le canton de Vaud et des éventuels problèmes rencontrés sur le terrain. Il a été ouvert le 3 octobre 2019 jusqu'au 5 juin 2020. Un peu plus de la moitié des réponses ont été rendues après le 13 mars, date des mesures importantes prises contre la pandémie dans le canton de Vaud. Une majorité des réponses ayant été recueillies avant ou au début de la période de semi-confinement, le sondage ne permet pas d'évaluer les éventuels changements de perception liés à cette période extraordinaire. Les réponses ont été traitées dans le respect de l'anonymat des personnes.

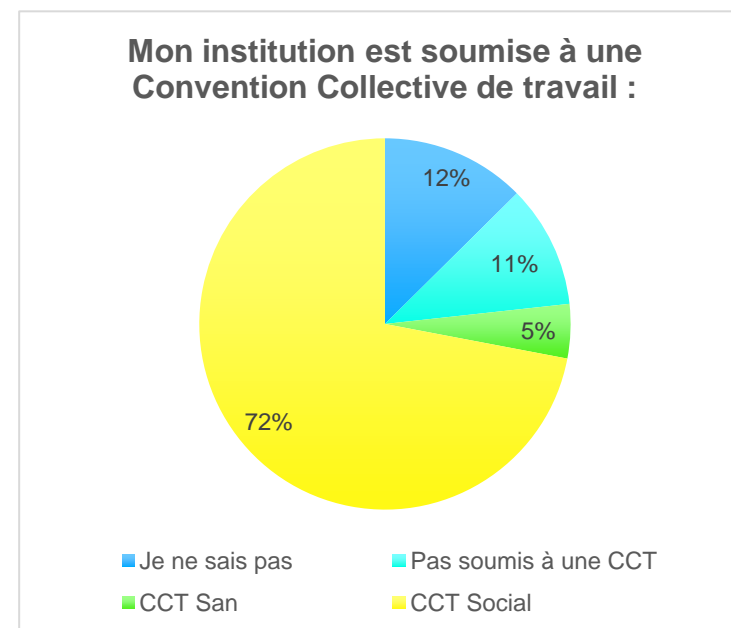
Les graphiques et les commentaires donnent une idée du ressenti d'une partie des travailleuses·rs du social. En revanche, le faible nombre de personnes ayant répondu dans le domaine parapublic sanitaire ne permet ni d'avoir une vision du ressenti des employé·e·s, ni une représentation des problèmes les préoccupants.

Présentations des répondant·e·s :

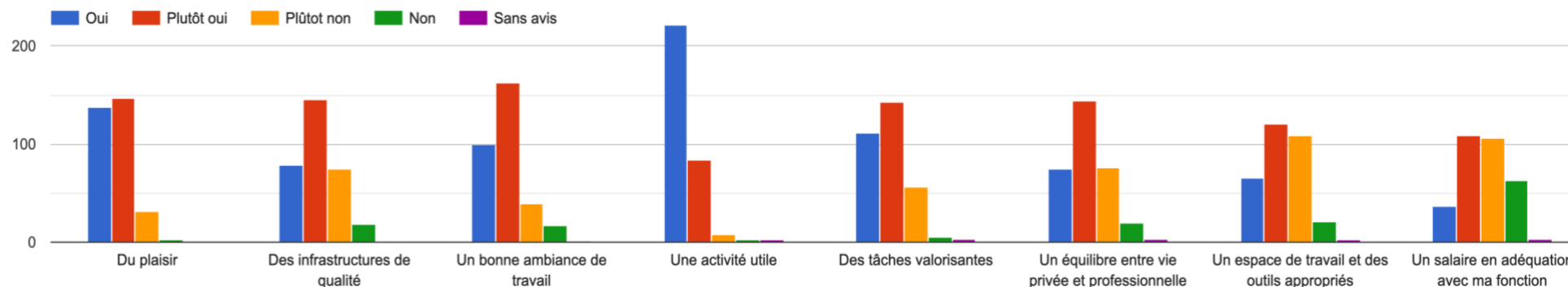
- ⇒ **318** sondages complétés
- ⇒ **93%** sont en emploi
- ⇒ **71%** sont des femmes
- ⇒ La moitié a plus de 40 ans
- ⇒ **76%** des répondant·e·s n'ont pas de responsabilité hiérarchiques contre **17%** avec responsabilité.
- ⇒ **29** institutions du domaine social (question facultative)



Les secteurs les plus représentés constituent les métiers les plus fréquents parmi les membres de notre association. Il en est de même pour la répartition entre les CCTs. Il faut également noter que la majorité des répondant·e·s du secteur administratif sont des assistant·e·s sociales·aux.



Dans mon travail, j'ai



Dans la première série de question concernant les conditions de travail, il est plutôt réjouissant de constater que les réponses sont plutôt positives avec une majorité de *oui* sur la notion d'activité utile, sentiment qui s'est probablement renforcé durant la pandémie et la période de semi-confinement. Les commentaires permettent de comprendre pour quelles raisons les tâches ne sont pas aussi bien considérées que l'utilité du travail. Le travail de terrain est régulièrement entravé par des tâches administratives ayant pris davantage de place ces dernières années.

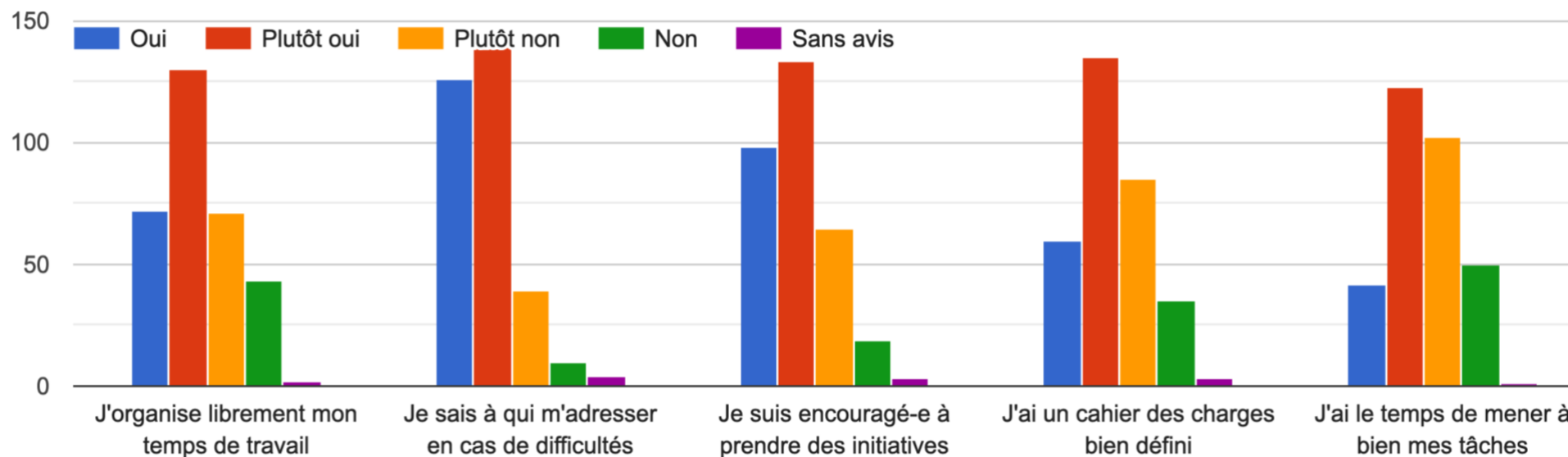
L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée semble gérable pour une majorité des répondant·e·s avec toutefois un nombre non-négligeable de critiques sur la longueur et l'irrégularités des horaires, 44h30 avec 8 semaines de vacances, rendant la prise de repos et l'organisation du quotidien compliquées. Un certain nombre de répondant·e·s s'inquiètent des burnouts, dépressions et de la fatigue au travail.

Les avis sont également plus mitigés sur l'espace de travail. Un problème récurrent provient de l'aménagement des lieux qui nécessite beaucoup de déplacements à l'intérieur des structures d'une institution.

Les retours les plus négatifs concernent la question salariale, la majorité des commentaires soulève ce problème. Selon ceux-ci, les sondé·e·s estiment que leur salaire est trop bas, principalement pour les motifs suivants :

- Les salaires n'ont pas été revalorisé depuis de nombreuses années ;
- Les tâches et les profils des personnes prises en charge se sont diversifiés, il est demandé plus des employé·e·s sans que les salaires aient suivi cette évolution ;
- Certain·e·s employé·e·s arrivent au sommet de leur classe salariale tôt dans leur carrière.

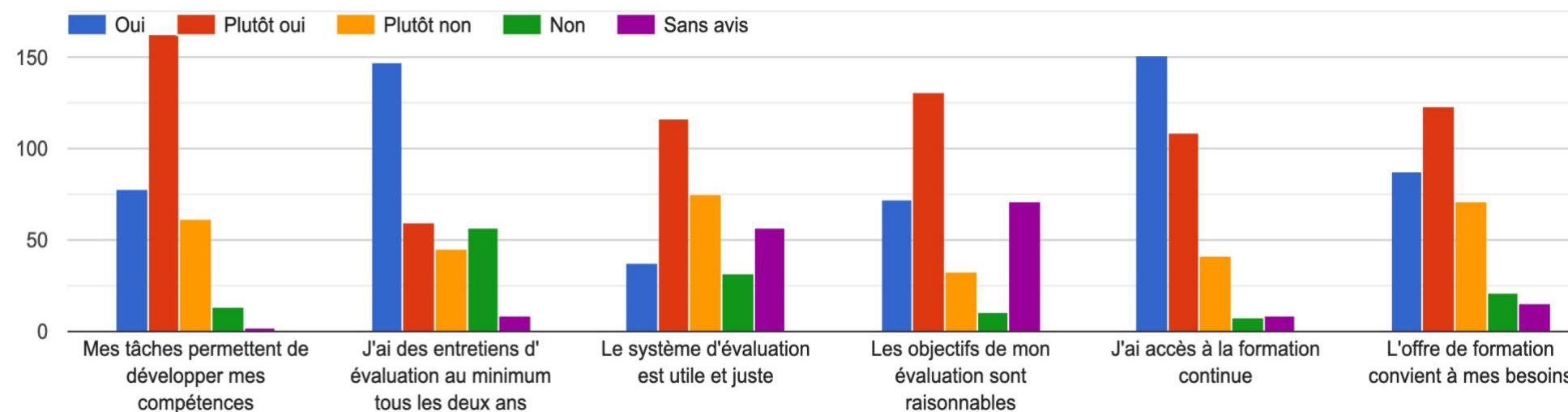
L'organisation au travail



Concernant les questions d'organisation au travail, la tendance montre une certaine satisfaction. Les professionnel·le·s disposent de libertés dans la gestion de leur travail. Cette marge de manœuvre génère parfois du travail supplémentaire. Ainsi des employé·e·s vont effectuer les tâches administratives hors des heures de travail, chez eux, car ils souhaitent favoriser le travail avec les bénéficiaires lors de leur présence au sein de l'institution.

Cette difficulté de gestion du temps se retrouve dans le résultat très mitigé sur la question du temps de travail à disposition. La lourdeur des tâches administratives, à nouveau mentionné, le manque d'organisation qui oblige à travailler dans l'urgence et la surcharge régulière de travail sont des éléments mettant à mal la gestion du temps. En conséquence, iels craignent avoir de moins en moins de temps à disposition pour les bénéficiaires et redoutent que les institutions se préoccupent toujours plus de rentabilité au détriment de la qualité des prestations.

Carrière et formation

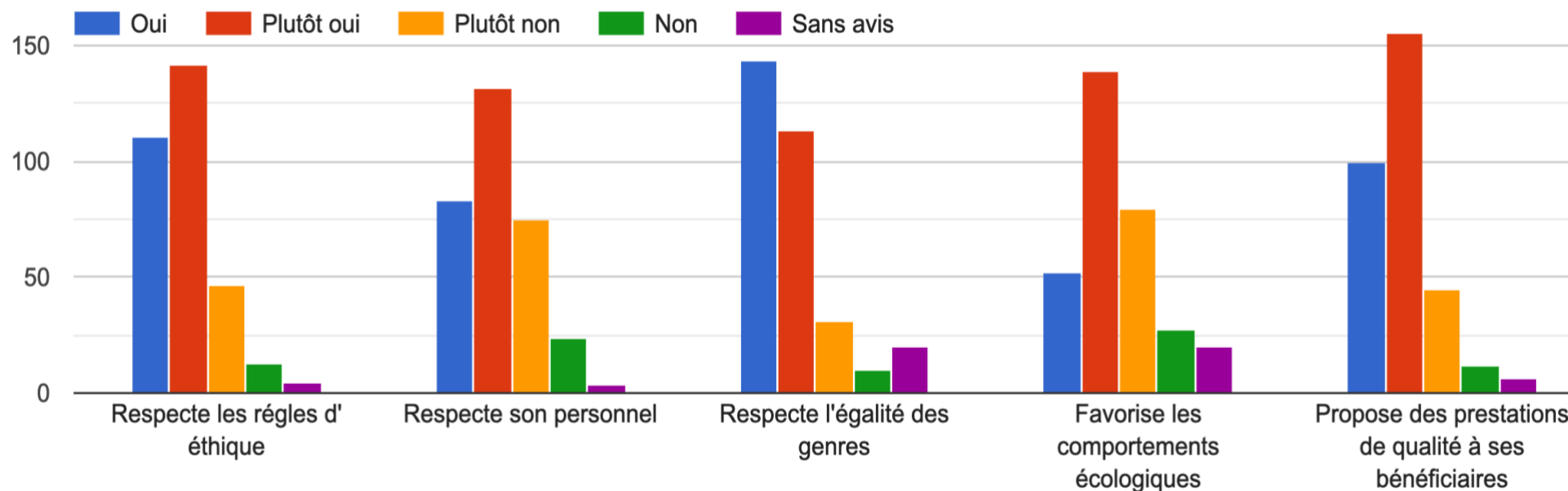


Dans cette partie du sondage, nous pouvons constater que les entretiens d'évaluation sont une pratique bien implantée dans le secteur, en revanche leur utilité et équité sont davantage contestées par les répondant·e·s. Il demeure rassurant d'observer que ces entretiens mènent à des objectifs jugés plutôt raisonnables dans l'ensemble. Pour d'autres personnes, ces moments d'évaluations apportent un stress supplémentaire, notamment par la redéfinition fréquente des objectifs.

Au sujet de la formation, l'accès semble être garanti à une majorité des sondé·e·s. Les institutions permettent souvent à leur personnel de suivre des formations continues lorsqu'elles sont demandées. Parfois la charge de travail et/ou les obligations privées empêchent de libérer du temps pour la formation. Quant à l'offre de formation, elle satisfait moins. Plusieurs commentaires ont signalé une baisse de variété et de qualité des formations continues.

D'une manière générale, les travailleuses·rs du secteur social apprécient de pouvoir se former au début et tout au long de leur carrière dans une volonté d'amélioration de leur accompagnement.

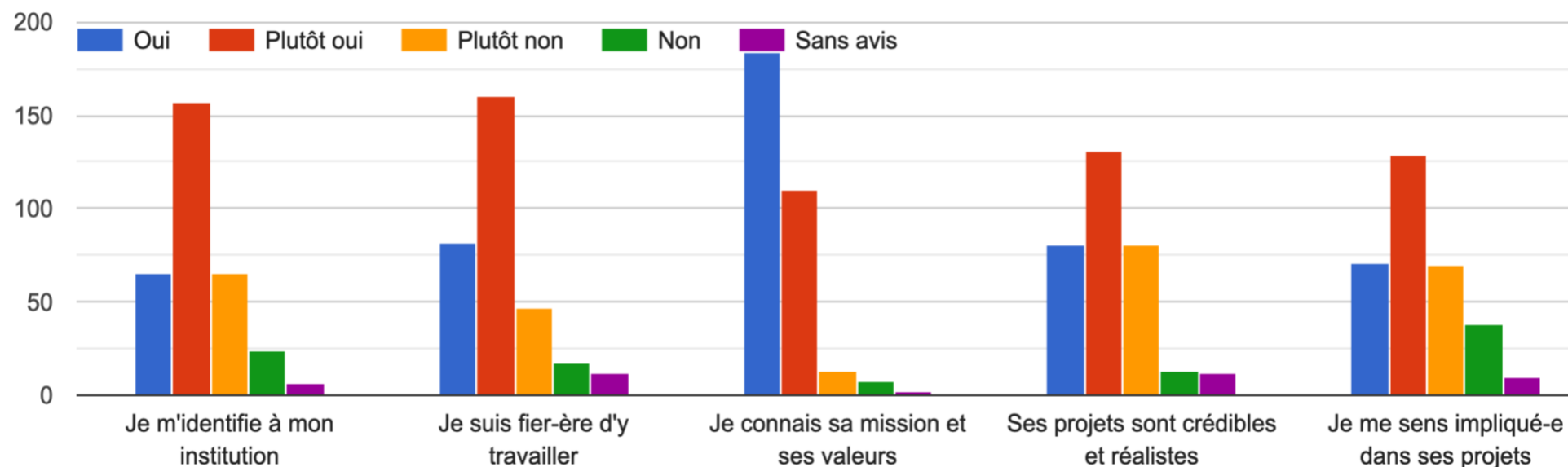
Mon institution



Les répondant·e·s ont une perception plutôt favorable de leur institution avec une marge d'amélioration sur la majorité des points soulevés. Le respect de l'égalité de genre obtient la plus claire majorité de réponses positives. Sachant que les répondant·e·s sont à 71% des femmes, ce résultat est très encourageant.

Sur l'aspect du respect, une autre question avait été soumise concernant la disposition de la CCT du secteur social parapublic vaudois obligeant les institutions à mettre à disposition une personne de confiance pour soutenir le personnel lors de cas de harcèlement moral et/ou sexuel. Seulement 36% des réponses annoncent que leur institution respecte cette mesure, à noter que 40% des personnes interrogées n'ont pas su répondre à la question. Ce fait peut s'expliquer par la méconnaissance de la nature de la personne de confiance, une entreprise externe spécialisée dans la médiation, ou l'absence de communication des directions à ce sujet. Les 25% de réponses négatives s'expliquent pour une part par le nombre de sondé·e·s hors de la CCT Social.

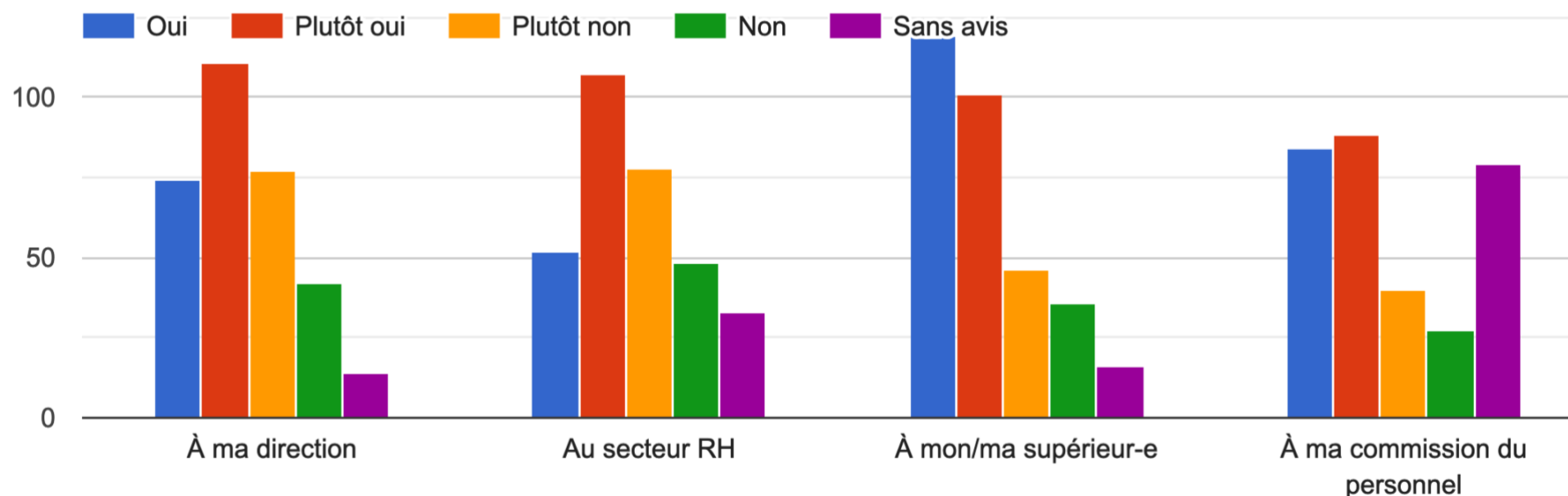
La relation à mon institution



Dans cette catégorie de questions, la tendance est à nouveau plutôt favorable. Pour la majorité des personnes interrogées, la valeurs et missions de leur institution sont des éléments connus. Plusieurs commentaires indiquent que ces valeurs donnent une bonne image à l'institution, mais peinent parfois à être respectées, notamment dans l'exécution du travail. Bien que l'identification et le sentiment de fierté soient également positifs, ils le sont d'une manière moins marquée, la part de réponses *plutôt oui* étant supérieure aux autres.

L'implication dans les projets et leur nature réaliste ont des résultats toujours positifs, mais le nombre important de réponses négatives indiquent que les professionnel·le·s ont des attentes insatisfaites. Les commentaires mettent en lumière la difficulté d'accès à certains projets et le manque de faisabilité de certains projets relatif à des questions de moyens ou de temps. Ces aspects sont source de frustration pour les répondant·e·s.

Je fais confiance



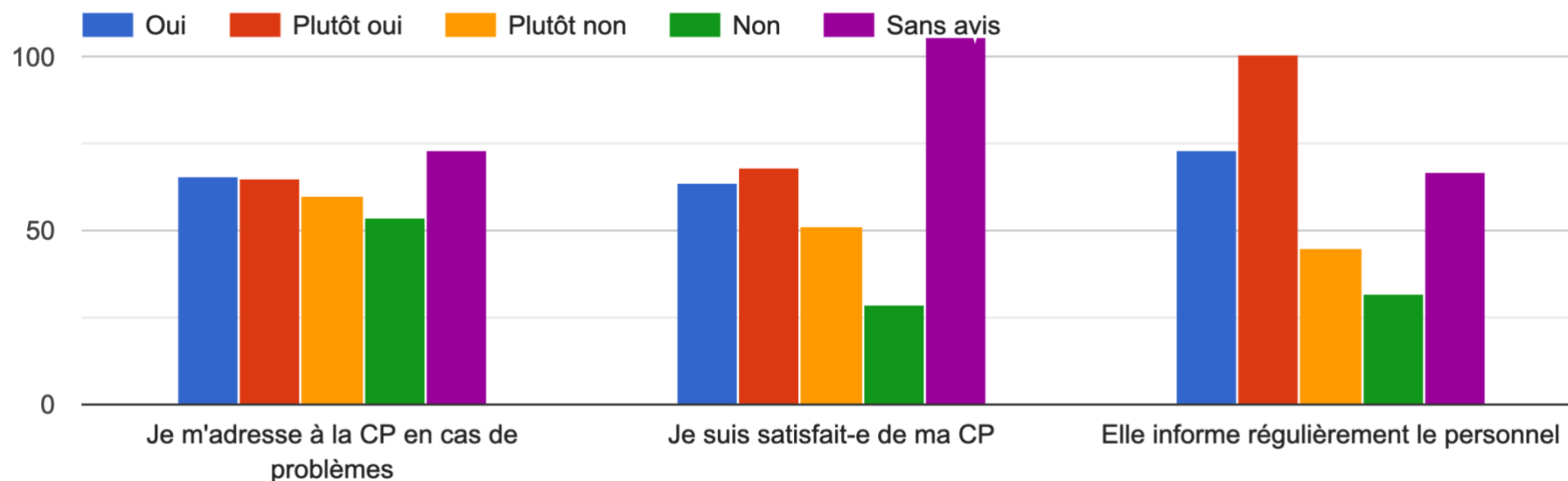
Le graphique ci-dessus indique la confiance des professionnel·le·s envers les différentes instances sur le lieu de travail. La confiance envers la hiérarchie directe est la plus forte suivie de celle envers la commission du personnel, la direction et enfin le secteur RH.

La part importante de *sans avis* peut avoir plusieurs explications. Concernant la commission du personnel, cette part peut s'expliquer par l'engagement actuel dans une commission d'une part des répondant·e·s. Concernant la hiérarchie directe, certain·e·s cadres ont également répondu à ce sondage et n'ont pas de supérieur·e direct·e à évaluer hormis leur direction. Certaines structures n'ont ni secteur RH, ni commission du personnel. Enfin, les réponses *sans avis* peuvent également marquer l'absence de relation de la personne interrogée avec l'instance en question.

Globalement, la confiance est plutôt positive. Selon les commentaires, un point déstabilisant la confiance reste le turn-over fréquent dans le personnel hiérarchique et la direction. Car en plus d'avoir à faire à de nouvelles personnes, ce turn-over conduit souvent à plus de contradictions dans la communication et les pratiques entre la direction, le secteur RH et la hiérarchie directe. Ces éléments semblent être source de stress pour une part des sondé·e·s.

Commission du personnel

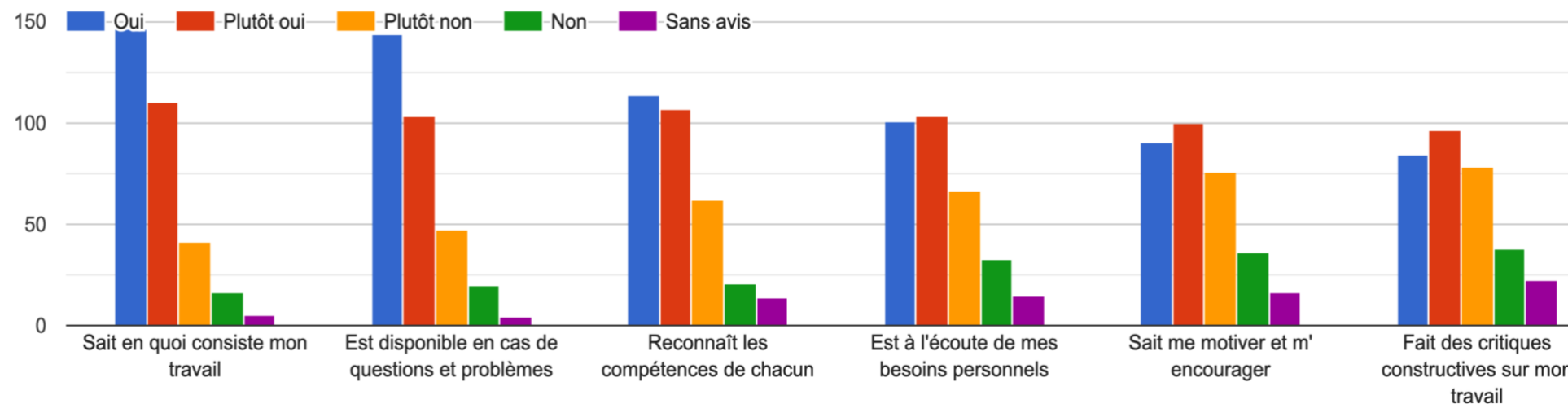
Les répondant·e·s ont indiqué à 75% avoir une commission du personnel et seulement 7% ignoraient s'il en existait une dans leur institution. Ces deux résultats montrent que disposer d'une commission du personnel semble être la règle dans le domaine social et que les employé·e·s sont au courant de son existence. De nombreux membres d'AvenirSocial sont ou ont été membres d'une commission du personnel ce qui peut aussi expliquer ces chiffres.



Les questions sur la commission du personnel ont récolté un grand nombre de *sans avis*, probablement car beaucoup de professionnel·le·s du social n'ont pas eu le besoin d'en faire appel jusqu'à présent. Une partie des *sans avis* provient du fait que certain·e·s répondant·e·s font partie d'une commission du personnel et ne peuvent pas donner un avis objectif, si nous nous référons aux commentaires. En outre, certaines personnes disent préférer faire appel aux syndicats, associations ou à la personne de confiance lors de problème. Ceci permet de comprendre les réponses très mitigées de la première question.

La communication semble être l'aspect le plus satisfaisant pour les sondé·e·s. Pourtant les commissions du personnel avec qui nous travaillons, cette dernière demeure un aspect ardu à mettre en place et à maintenir. Pour les personnes interrogées, la satisfaction générale s'avère mitigée notamment à cause du manque de marge de manœuvre des commissions. Les commentaires laissent entendre que les professionnel·le·s n'ayant pas de commission du personnel dans leur institution souhaitent qu'une soit mise sur pied. Enfin, lorsque les institutions ont très peu d'employé·e·s, cet outil n'est pas jugé nécessaire.

Ma hiérarchie

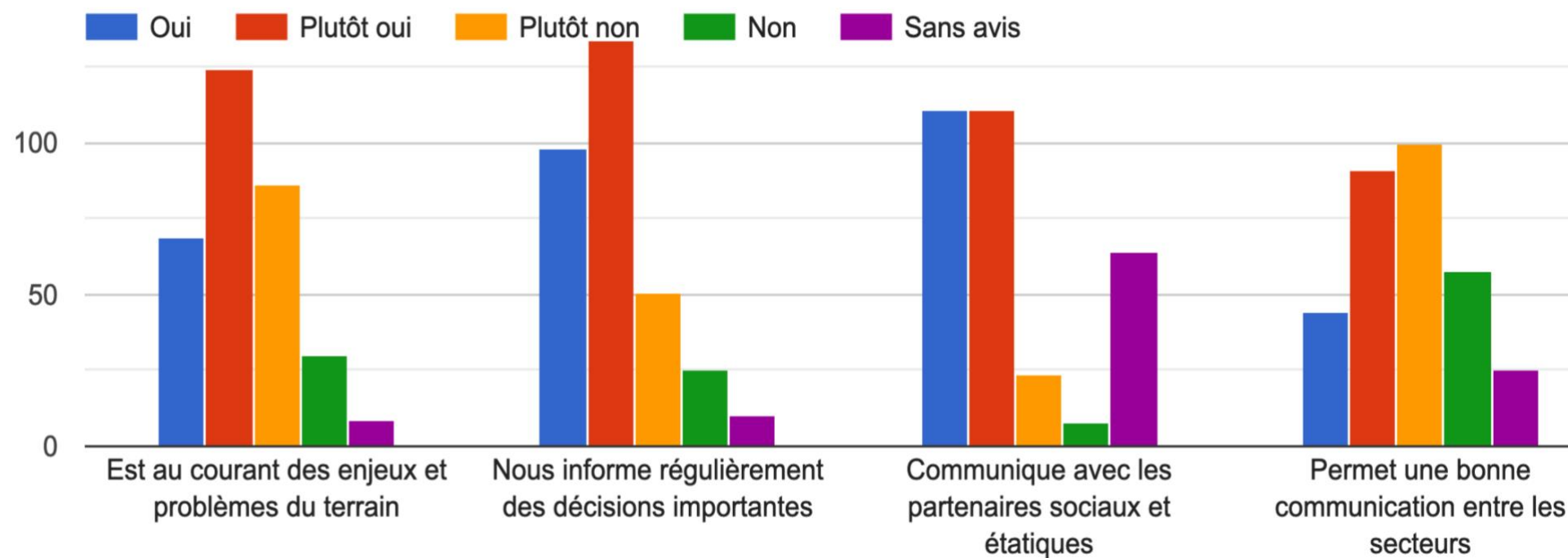


Comme nous l'a montré la question sur la relation de confiance, les rapports entre les personnes interrogées et leur supérieur·e hiérarchique sont estimés comme bons dans leur majorité. La connaissance de l'équipe et la disponibilité s'affirment comme les points forts de cette relation. Les autres aspects soumis sont également jugés bons, mais laissent davantage de place à l'amélioration.

Les commentaires permettent de donner davantage de relief à ses réponses. Les quelques *sans avis* peuvent se traduire par l'arrivée récente d'un·e chef·fe ou l'absence de hiérarchie hormis la direction. L'écoute, la motivation et les critiques ont des retours un peu moins positifs pour des questions de qualité et de temps à disposition pour échanger sur ces aspects. La demande de critiques constructives sur le travail semble être une attente largement partagée par les sondé·e·s. Le manque de disponibilité vient en partie d'une surcharge de travail des cadres. Iels ont le temps de vérifier que le travail soit bien effectué et régler les problèmes quotidiens, mais ne disposent toujours du temps pour prendre du recul sur la pratique des professionnel·le·s sous leur supervision.

La question de la formation des cadres est également un objet de préoccupation. Un part importante des cadres viennent du terrain, ils ont ainsi une bonne connaissance du travail et des équipes, mais ne sont pas formés pour gérer ces mêmes équipes. Comme le laisse entrevoir les commentaires, cette situation s'observe particulièrement lorsque des conflits éclatent au sein d'une équipe.

Ma direction

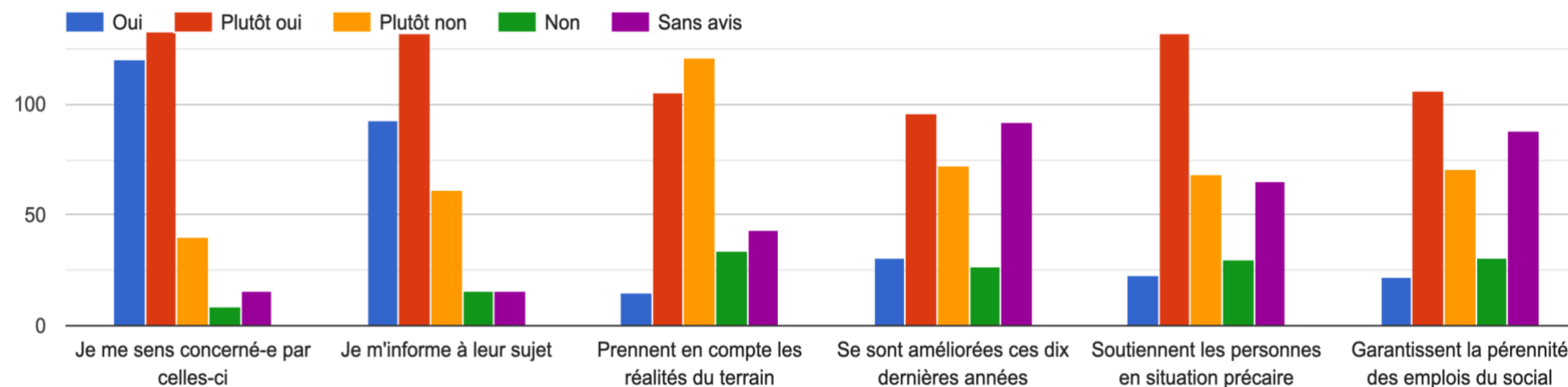


Dans l'ensemble, la perception des personnes interrogées sur leur direction s'avère être bonne. Certaines personnes ont remercié leur direction dans les commentaires.

La communication entre direction et professionnel·le·s est évaluée comme étant bonne. La communication avec l'État et les partenaires sociaux a également reçu des appréciations positives. Quant à la communication entre secteurs, elle semble être un exercice plus difficile à effectuer pour les directions au sein des institutions.

La méconnaissance des enjeux de terrain par la direction trouve une place importante dans les commentaires. Pour les répondant·e·s, leur direction doit posséder une bonne perception des réalités du terrain et des besoins des bénéficiaires pour être efficace et pertinente.

Les politiques sociales du canton de Vaud



Le sentiment d'implication des sondé·e·s au sujet des politiques sociale permet de se réjouir. Le degré d'information est également important bien qu'un peu moins marqué. Nombreuses et nombreux sont les membres d'AvenirSocial à vouloir davantage s'investir sur les enjeux des politiques sociales, notamment dans un esprit de défense des droits des bénéficiaires.

Les commentaires donnent un aperçu plus détaillé des retours partagés sur les autres questions. Pour certaines personnes interrogées, la prise en considération des réalités du terrain sont entravées par une logique économique prenant de plus en plus de place. Le travail administratif et les moyens alloués au contrôle des bénéficiaires sont perçus en augmentation au détriment d'une approche plus incitative du travail social. Certains répondant·e·s relèvent l'accroissement de la diversité des profils des personnes prises en charge. Tous ces profils ne se retrouvent pas encore dans les politiques sociales. D'autres rappellent qu'il est courant que les mesures étatiques mettent du temps à refléter les réalités sociales en perpétuelle évolution. La tranche importante de *sans avis* sur les trois dernières questions, proche du tiers, indiquent également que tou·te·s sont loin d'avoir des avis clairs sur ces sujets.

Plusieurs personnes interrogées ont souligné l'investissement considérable des autorités politiques sur les thème sociaux. Un tel engagement ne s'observe pas dans tous les cantons.



Conclusions

Le sondage a souligné une satisfaction générale des travailleuses et travailleurs du secteur social dans leur travail, leur institution et avec les bénéficiaires. Cette satisfaction se traduit par l'investissement important des professionnel·le·s dans le travail social et de leur adhésion aux valeurs de ce secteur.

Toutefois, ce questionnaire a également permis de mettre en exergue certaines préoccupations importantes aux yeux des personnes interrogées :

- Le désir d'offrir le meilleur accompagnement pour leurs bénéficiaires, y compris au niveau des politiques sociales ;
- La volonté de privilégier un travail social inclusif et incitatif et éviter autant que possible le contrôle et la répression dans le travail social ;
- La place grandissante du travail administratif ôtant du temps disponible pour le travail avec les bénéficiaires et intensifiant le travail;
- Les salaires jugés trop bas en comparaison avec les autres cantons, notamment à cause de la longue absence de revalorisation et la CCT sociale qui en 2014 a augmenté le salaire de certaines fonctions alors que d'autres ont stagné, voire perdu du salaire;
- La possibilité de continuer à se former tout au long de sa carrière en garantissant des moyens de libérer du temps et assurant une variété dans l'offre de formation.

La pandémie le COVID-19 a créé une situation inédite pour les professionnel·le·s du social. Iels ont su s'adapter pour garantir le maintien des services avec le soutien des institutions et des services étatiques. À l'instar des métiers de la santé, cette pandémie a mis en exergue l'aspect essentiel du travail social pour les bénéficiaires et la société dans son ensemble.

Par le biais de ce sondage, AvenirSocial Vaud a partagé ces préoccupations soulevées par les professionnel·le·s du secteur social avec le DGCS dans le but de continuer à garantir et améliorer l'accompagnement social, tant au quotidien que durant les périodes de crise.