Publié par:
REISO.org
REVUE D'INFORMATION SOCIALE

Travail social: risque de burn-out en croissance

© Nataliya Vaitkevich / Pexels

L'étude mandatée par AvenirSocial sur le travail social en temps de pandémie aboutit à des conclusions préoccupantes. L'association professionnelle, alarmée, fait entendre ses revendications.

Par ***Stéphane Beuchat***, co-secrétaire général d'AvenirSocial ***[1]***

AvenirSocial a confié un mandat de recherche [2] à l'institut de travail social et de la santé de la Haute école spécialisée de travail social du nord-ouest de la Suisse (FHNW). L'objectif ? Enquêter sur les conditions et la charge de travail, ainsi que la santé des travailleur·euse·s sociaux·ales. Pour la récolte de données empiriques, 3'507 personnes ont répondu exhaustivement à ce sondage, réalisé à la fin de 2020. Les résultats, qui révèlent une profession encore plus accablée par la pandémie, ont de quoi inquiéter.

Une charge de travail à la limite du supportable

D'après l'étude, 56 % des travailleur·euse·s sociaux·ales ont assisté à une aggravation des difficultés des destinataires et 26% déclarent qu'au moins une partie des destinataires ont vu leurs situations déjà difficiles se détériorer. Cette évolution se répercute sur la charge de travail, et nombre des personnes sondées ont indiqué avoir plus de mal à contenir leur stress depuis le début de la pandémie. Ainsi, elles sont 45% à qualifier leur situation professionnelle de stressante et 17% pour cent de très stressante.

Parallèlement à cela, il est intéressant de noter que les individus interrogés estiment, de leur point de vue, disposer d'assez de ressources pour pouvoir faire face à la situation. Il n'empêche, un groupe relativement important est fortement stressé. Et tout laisse à penser qu'il s'agit même plus que ce qui est exprimé pour ce qui est de la gestion du stress.

Le risque de surmenage s'accroît

L'étude a eu recours à la notion d'épuisement émotionnel de l'enquête suisse sur la santé, qui est un indicateur valide de burn-out. D'après le sondage, les conditions de travail actuelles sont telles que l'épuisement émotionnel constitue un risque important pour un tiers des travailleur·euse·s sociaux·ales. En Suisse romande, cela concerne

même une personne sur deux. Comparé aux résultats de l'enquête suisse sur la santé de 2017, on constate que ce risque se révèle 7,8% plus élevé pour les personnes actives dans le secteur du social et de la santé.

Un quart des professionnel·le·s sondé·e·s ont en outre indiqué que la pandémie de Covid-19 a eu un effet négatif sur leur état de santé. Pour les personnes en formation, ce chiffre passe même à 35%. Ces résultats montrent que l'accroissement de la charge de travail a entraîné un épuisement émotionnel, lequel a ensuite eu des répercussions physiques.

Un bouleversement des échanges mal vécu

D'après le sondage, les communications entre travailleur·euse·s sociaux·ales et destinataires ont subi de fortes perturbations. Quatre personnes sur cinq ont constaté un changement dans la communication, et plus de la moitié s'accordent à dire que les contacts se sont réduits. Il est intéressant de relever qu'environ 47% des sondé·e·s font état d'une dégradation des échanges et 31%d'une dégradation partielle.

Du point de vue d'AvenirSocial, les raisons à ces changements sont doubles : d'une part, la demande s'est accrue du côté des destinataires ; d'autre part, les bouleversements dans les processus et les conditions de travail ont accru la charge de travail. Dans le même temps, l'étude montre clairement qu'une grande partie des travailleur·euse·s sociaux·ales ont su s'adapter à la situation, notamment au recours accru aux nouvelles technologies et au télétravail.

Davantage de ressources sont nécessaires

Les responsables politiques doivent prendre connaissance des conclusions de cette étude et en tenir compte dans leurs futures décisions. Une fois de plus, il apparaît évident que les professionnel·le·s du secteur du travail social travaillent déjà de manière démesurée. Leur charge de travail est à la limite du supportable et cela ne saurait continuer.

D'après l'hypothèse de la Conférence suisse des institutions d'action sociale, les chiffres de l'aide sociale augmenteront de 20% en 2022. Il s'avère donc indispensable et urgent de réagir [3]. AvenirSocial demande donc à la Confédération et aux cantons d'accorder davantage de moyens au secteur du travail social et d'investir dans la formation des travailleur·euse·s sociaux·ales.

Il ne fait aucun doute que le secteur va au-devant d'importants défis, compte tenu de l'accroissement de la charge de travail prévu du côté de l'aide sociale et de la tension constante qui prévaut dans les environnements socioprofessionnels. Un groupe de travail largement représentatif a été créé au sein d'AvenirSocial pour travailler à la suite à donner aux conclusions de cette étude et élaborer des revendications concrètes.

[1] Cet article est paru dans la revue ActualitéSociale de l'assocation professionnelle AvenirSocial, avec qui REISO a conclu un partenariat rédactionnel.

[2] Sommerfeld, P., Hess, N., Bühler, S. (2021). Conclusions du rapport de l'institut de travail social et de la santé de la Haute école spécialisée de travail social du nord-ouest de la Suisse (FHNW) : Soziale Arbeit in der Covid-19 Pandemie - Eine empirische Studie zur Arbeitssituation, Belastung und Gesundheit von Fachpersonen der Sozialen Arbeit in der Schweiz. [trad: Le travail social durant la pandémie de COVID-19 – une étude empirique sur la situation de travail, la charge de travail et la santé des professionnel·le·s du travail social en Suisse]

[3] Cf. Monitoring du nombre de dossiers CSIAS, skos.ch