



QUESTIONNAIRE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL des assistants sociaux du MI:

LES RESULTATS

PREAMBULE : *les réponses ont été recueillies et traitées de manière anonyme. Ce questionnaire ne concerne que les assistants de service social, aucun CTR n'ayant répondu.*

1- FORTE MOBILISATION :

En septembre 2016, nous avons diffusé un questionnaire au sein de notre réseau pour recueillir vos avis sur vos conditions et ambiance de travail.

Vous avez été très nombreux à y répondre puisque nous avons obtenu un taux de réponse de 55 %, ce qui, en statistique, est un échantillon important (habituellement 30 % de réponses) et peut donc être considéré comme représentatif d'une vision globale et nationale.

Tous les questionnaires reçus concernaient des assistants de service social sans rôle d'encadrement dont 33% sont en inter-ministériarité et 51% interviennent seuls.

2- LES MISSIONS : Décalage

Si 80 % des assistants sociaux qui se sont exprimés ont connaissance de leur fiche de poste, 68 % pensent que cette fiche ne correspond pas aux missions.

20 % des as ne connaissent par leur fiche de poste.

3- LES CONDITIONS DE TRAVAIL : Nuancées

Les points forts remontés : bonnes conditions matérielles, bonne reconnaissance des usagers et des acteurs locaux

72 % estiment que **les conditions matérielles** d'exercice de la profession sont très bonnes ou bonnes. 2 % indiquent de très mauvaises conditions.

La reconnaissance du travail est considérée comme très bonne et bonne à 89 % par les usagers, à 66 % par les autorités administratives, à 75 % par les acteurs locaux.

Les points faibles remontés : l'autonomie, le respect de la déontologie

En ce qui concerne l'autonomie sur le poste de travail et le respect de la déontologie, les pourcentages sont de 58 % moyen et mauvais.

La charge de travail et le rythme de travail restent nuancés et sont considérés comme très bons et bons pour plus de la moitié des collègues qui se sont exprimés.

Mais les AS du MI indiquent que leurs conditions de travail se sont dégradées pour 57 % d'entre elles.

4- ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES : Enrayées

Quant à la formation, 97 % d'insatisfaction exprimées par les AS tant sur les propositions que sur les possibilités de partir en formation.

A l'unanimité, les AS estiment que les perspectives d'évolution en interne au MI ainsi que du métier d'AS vers CTR sont inexistantes.

5- COMMUNICATION : Atone

Sur la thématique de la vie de leur service en région, les avis sont plus partagés : 46 % la trouvent bonne et 54 % l'estiment moyenne voire mauvaise.

Les outils de travail en réseau (fiches procédures et statistiques) sont vécus comme inexistantes et/ou inadaptés dans 95 % des avis recueillis.

Les AS se sont aussi exprimés sur les thèmes : communication interne réseau service social, infos vie du réseau, ambiance générale. Les chiffres sont particulièrement éloquentes puisqu'à 94 % en moyenne, les AS considèrent que la gestion de ces thèmes est moyenne voire mauvaise.

6- L'ENCADREMENT : Cadrant

52% des AS estiment que la communication avec leur N+1 est bonne voire très bonne et 48 % considèrent qu'elle est moyenne voire mauvaise.

Mais, les AS interrogés estiment à 52 % que la reconnaissance de leur N+1 est moyenne voire mauvaise.

La gestion des conflits pour l'équipe ou pour le réseau est perçue également comme moyenne ou mauvaise par 65 % des agents. Ce pourcentage augmente quand il s'agit de la gestion des conflits par le N+1 avec les acteurs locaux à 70 %.

La gestion de la continuité de service est perçue pour 63 % des collègues comme une gestion moyenne voire mauvaise.

Tout comme lorsqu'il s'agit des informations que donne la N+1, 60 % estiment qu'elle est moyenne voire mauvaise.

A 55 %, les AS soulignent la non-prise en compte de leur avis et 56 % n'accordent pas leur confiance à leur N+1.

7- LA SANTE AU TRAVAIL : Préoccupant

54 % des AS déclarent ne pas avoir de visites régulières chez le médecin de prévention. Et autant estiment que l'exercice de leur travail a des conséquences sur leur état de santé.

49 % ont fait l'objet d'un traitement médical et 59 % ont eu un arrêt maladie en raison de leur activité professionnelle.

8- LA MOBILITE : L'épilogue...

48 % évoquent le souhait de changer de poste et 46 % envisagent de changer d'institution

ANALYSE

Pour commencer, nous observons une forte majorité des réponses au questionnaire des AS travaillant seuls dans leur département. Or sur le plan national, ils ne sont que 39 % des effectifs. Cela laisse à penser que certaines difficultés ressenties pourraient être accentuées par l'isolement.

Nous pouvons dire que globalement, les conditions matérielles d'exercice du métier sont remplies. Il en est de même pour la reconnaissance des bénéficiaires de notre service ainsi que des autorités administratives et des acteurs locaux.

Par contre, il apparaît très nettement que les fiches de postes ne sont plus en adéquation avec la réalité de notre travail sur le terrain et ne suivent pas l'évolution des politiques au sein du MI.

Sur les conditions d'exercice de notre travail et sa reconnaissance en interne, les résultats sont très négatifs : manque d'information, décision unilatérale, manque d'écoute, manque d'autonomie, perte de sens du travail social (discordance entre les demandes de l'administration et l'accompagnement social, notre cœur des métiers) manque d'initiative et de latitude décisionnelle, manque de valorisation (exemple des écrits souvent repris et dénaturés), évolution des carrières en baisse, formations métier inexistantes et inadaptées au métier, rémunération et promotions très en deçà.

Tout ceci génère un sentiment important chez les AS de conditions de travail dégradées.

La question que l'on pourrait se poser en préambule : « **comment va le réseau des assistants de service social au sein du MI ?** »

Chaque métier, comme celui d'AS, se caractérise par un savoir-faire **RECONNU** (le DE, la technicité, l'expertise), des règles (pratiques professionnelles), des valeurs (éthique, déontologie) qui définissent le travail et les efforts pour y parvenir (*Marc LORIOU, sociologue*).

Qu'en est-il aujourd'hui de la reconnaissance en interne du service social ?

Qu'en est-il du bien-être de nos collègues ?

Qu'en est-il de la perte de sens du travail social ressenti par la majorité de nos collègues au sein du MI ?

Pourtant, tout le monde est d'accord pour dire que la reconnaissance au travail est un levier de santé et de motivation.... Sauf pour nous ?

Au regard de ces résultats, l'Administration doit prendre conscience maintenant de la nécessité de réinventer son management interne et de développer une véritable politique de prévention des RPS spécifique.

Il est temps aussi qu'elle se décide enfin à mettre en œuvre des actions concrètes de revalorisation pour une plus juste reconnaissance de notre métier.