

# Résultats de l'enquête État des lieux du travail social en Normandie

---

2023

# Table des matières

Introduction.....	3
La Fédération des Acteurs de la Solidarité Normandie .....	3
La commission Intervention Sociale .....	3
Historique des enjeux du travail social .....	4
Méthodologie de l'enquête .....	4
Profil des répondants.....	5
Typologie personnelle .....	5
Typologie professionnelle.....	6
Résultats de l'enquête .....	7
Niveau de vie et conditions de travail .....	7
Prise en charge des publics et éthique.....	9
Projections .....	10
Préconisations .....	11
Importance grandissante du travail partenarial et en équipe .....	11
Nécessité de reconnaître le travail social .....	11
Réaffirmation des valeurs de la solidarité.....	11

# Introduction

## • La Fédération des Acteurs de la Solidarité Normandie

Créée en 1956, la Fédération des acteurs de la solidarité rassemble un nombre toujours plus important d'associations dont la vocation est d'accueillir et d'accompagner des personnes en difficulté.

Au fil des années, elle s'est ouverte à une grande diversité d'actions et de dispositifs, allant de l'accueil d'urgence à l'insertion par l'activité économique.

Grâce à son expertise, le savoir-faire de ses adhérents et son influence, elle prône le retour ou le maintien dans le droit commun via un accompagnement social global des personnes précarisées.

Précurseur et toujours au plus près des besoins des plus démunis grâce à sa présence dans 13 régions et dans les DOM, la Fédération est un interlocuteur incontournable des pouvoirs publics dans la lutte contre l'exclusion.

La Fédération, en lien avec les associations adhérentes et les personnes accompagnées qui font partie des groupes de travail nationaux et régionaux, est force de propositions pour réformer et évaluer les politiques publiques en matière sociale.

La Fédération des acteurs de la solidarité forme un réseau généraliste de lutte contre les exclusions qui fédère plus de 870 associations et organismes en France.

Elle regroupe 37 structures adhérentes en Normandie, dont 96% des structures gestionnaires de CHRS et 100% des structures gestionnaires des SIAO.

## • La commission Intervention Sociale

L'évolution implique l'ouverture d'esprit, l'implication d'une multitude d'acteurs, l'accès à l'information et l'échange d'expériences. Autant d'atouts pour s'adapter aux changements, voire pour les impulser.

C'est dans cette idée que la FAS Normandie anime une commission intervention sociale. La Fédération construit, grâce à elle, une expertise collective essentielle pour interpeller les pouvoirs publics et les administrations.

Cette commission forme un lieu d'analyse et de réflexion sur la thématique du travail social. Les adhérents peuvent échanger sur l'évolution du secteur, réfléchir à ses enjeux prioritaires et être force de propositions sur les actions à mener.

Les travaux du groupe permettent l'expression de témoignages, d'expertises, de propositions. Ils élargissent, enrichissent et formalisent la réflexion de chacun en la confrontant à celle d'autrui.

Ils permettent de dégager des positionnements et des idées d'actions communes reflétant l'éthique et les valeurs de la Fédération.

## • Historique des enjeux du travail social

La crise sociale engendrée par la pandémie a démontré à quel point le travail social est indispensable à notre société et pourtant, si peu reconnu et valorisé.

Ce secteur fait en effet face à des niveaux de salaires faibles et non revalorisés malgré l'inflation. Pourtant, l'augmentation salariale du Ségur, venant valoriser les travailleurs de la santé, a, elle, exclu une partie des salariés associatifs œuvrant dans le secteur social et médico-social.

En parallèle, les financements permettant d'accompagner les personnes sont globalement en baisse, au mieux en stagnation. Cela affecte les conditions de travail qui deviennent de plus en plus précaires.

Le contexte d'intervention des travailleurs sociaux s'est également complexifié au cours des dernières années. Comme le souligne l'étude de l'INSEE paru en novembre 2021, ces professionnels font face à une intensification de la pauvreté.

En 2020, les volumes d'aide alimentaire distribuée ont augmenté de 11%, et les inscriptions de 7%. Ainsi, si le niveau de vie des Français n'a pas connu de baisse significative, c'est le nombre de personnes en situation de marginalisation et de grande pauvreté qui ne cesse d'augmenter. Or, cette population demande un accompagnement renforcé et de nouveaux modes de prise en charge.

Dans ce contexte, les travailleurs sociaux sont confrontés à des injonctions contradictoires ; de plus en plus de cadres et de dispositifs strictes et normatifs, et pourtant toujours plus d'impératif de prise en charge et la nécessité d'une flexibilité grandissante.

Dès lors, les structures alertent sur des difficultés de recrutement. Les écoles de travail social ont quant à elles témoigné d'une baisse des demandes sur Parcoursup, la plateforme d'inscription aux études supérieures. (Haut Conseil du Travail Social Livre vert 2022).

## • Méthodologie de l'enquête

Ainsi, cette enquête vient d'abord interroger les opinions des travailleurs sociaux sur ces nouvelles contraintes et ces manques avec lesquels ils doivent s'accommoder.

Elle vient aussi répondre à cette inquiétude grandissante, à la fois des écoles et des employeurs, qui constatent un désintéressement et une perte d'intérêt pour ce secteur.

Elle a pour but de comprendre les principaux facteurs qui poussent à cette tendance. En commission, de nombreuses pistes ont été explorées pour que cette étude quantitative propose aux salariés de s'exprimer dans un cadre aussi libre que possible.

Les questions résultant de cette recherche ont pour but de permettre aux personnes interrogées d'exprimer leur mécontentement mais aussi ce qu'elles considèrent être des points forts dans leur travail.

Le sondage en ligne a été ouvert le 24 avril 2023 et fermé le 19 mai 2023. Il a d'abord été partagé en exclusivité aux directions puis largement via la newsletter de la FAS Normandie ainsi que par les membres de la commission intervention sociale. L'enquête, réservée aux adhérents de la FAS Normandie a récolté 123 réponses avec une durée de remplissage moyenne de 25 minutes.

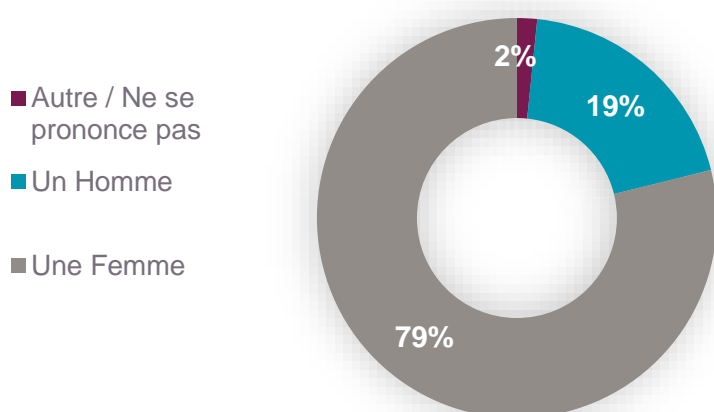
Pour garantir la liberté des réponses, cette enquête a été réalisée de manière entièrement anonyme. Ainsi, chaque personne disposant du lien de l'enquête pouvait la remplir en ligne, sur son temps de travail ou sur son temps libre, sans avoir à renseigner d'informations qui pourraient permettre de l'identifier.

L'analyse des réponses a ensuite été effectuée par une Chargée de mission de la FAS Normandie avec l'appui de la commission, et de l'équipe salariée, pour présenter les résultats les plus saillants et significatifs de cette enquête.

# Profil des répondants

## • Typologie personnelle

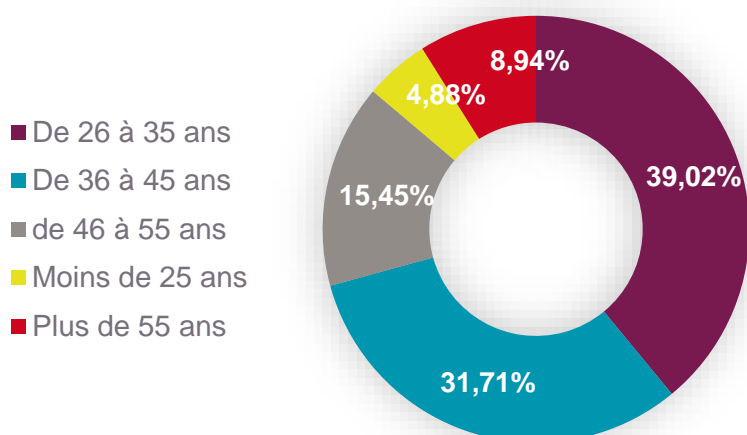
Identité de genre



Pour établir si les personnes répondant à cette enquête représentent de manière fiable la diversité des travailleurs sociaux en Normandie, les résultats ont été comparés avec ceux de l'enquête relative au poids des adhérents.

Ainsi, nous pouvons établir que la représentativité de genre correspond à celle des structures interrogées (73% de femmes dans l'enquête relative au poids des adhérents.)

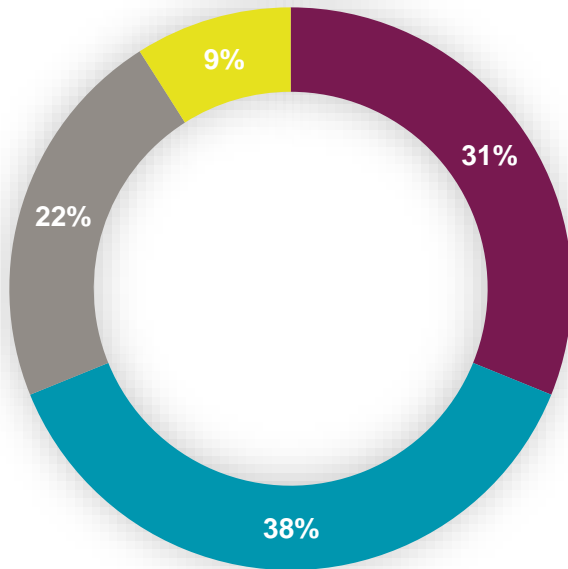
Age



En termes d'âge, nous approchons également une représentativité du secteur, avec 37% de salariés de moins de 35 ans dans l'enquête relative au poids des adhérents, ce qui correspond à nos résultats sur cette enquête.

## • Typologie professionnelle

### Expérience dans le secteur social



■ 0 à 5 ans      ■ 6 à 16 ans  
■ 16 à 30 ans      ■ Plus de 30 ans

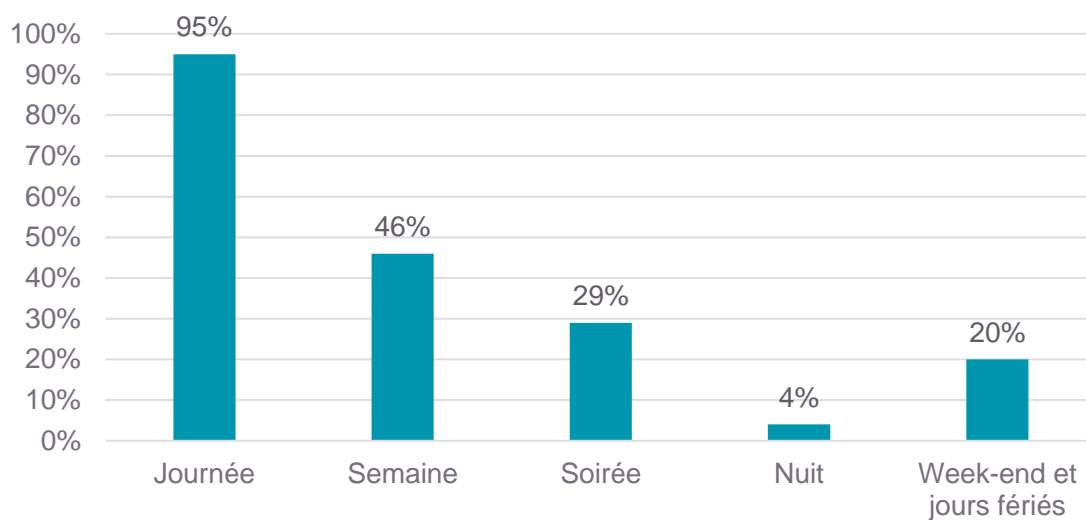
Les types de contrat des répondants :

- **89%** de CDI (95% dans l'enquête relative au poids des adhérents) ;
- **9%** de CDD ;
- **2%** de service civique / stage.

Les diplômes les plus représentés :

- Educateur·rice Spécialisé·e - **28%** (diplômes) ;
- Conseiller·ère en Economie Sociale et Familiale - **17%** ;
- Assistant·e de Service Social - **13%**.

### Rythme de travail



Un nombre important de salariés répondant à cette enquête signalent aussi des horaires atypiques, ainsi **29%** d'entre eux travaillent en soirée, **4%** travaillent de nuit, et **20%** travaillent le week-end et les jours fériés.

# Résultats de l'enquête

## • Niveau de vie et conditions de travail

- Relations entre collègues (47%)
- Sentiment du soutien (32%)
- Répartition du travail (25%)

### Améliorations



Les répondants notent que certains aspects de leurs conditions de travail sont en amélioration. Ainsi, les points qui reviennent le plus sont les relations entre collègues (**47%** des répondants la choisissent comme amélioration), le sentiment de soutien (**32%**) ou la répartition du travail (**25%**). Ainsi, malgré les difficultés auxquelles ces salariés font face, l'esprit d'équipe semble s'être développé peut-être en réponse à ces adversités. De manière générale, **91%** des répondants sont satisfaits des relations et du travail en équipe.

Un autre aspect positif relevé porte sur le management. **72%** des répondants sont satisfaits du management et de la communication, et **84%** ont choisi leur quotité de travail. Ces réponses peuvent donc permettre de relever que la structuration choisie par les managers a globalement su relever le défi de se placer dans les points positifs.

- Stress (78%)
- Niveau d'information reçu (34%)
- Turn-over (31%)

### Dégradations



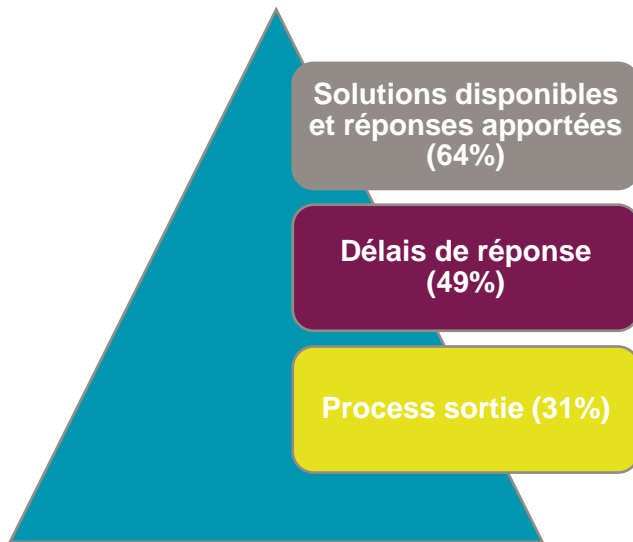
Cependant, les répondants soulignent également des dégradations. Celles-ci sont inquiétantes car elles portent sur des aspects qui semblent majeurs : **78%** reportent une augmentation du stress, **34%** reportent une dégradation sur le niveau d'information reçu, et **31%** déclarent que turn-over empire.

De plus, **60%** considèrent que leur rémunération ne correspond pas à leur activité. **40%** pensent que leur rémunération par rapport à leur niveau de vie s'est dégradée, et **46%** pensent qu'elle est stable.

Un autre ressenti important porte sur l'estime portée au secteur : **75%** des répondants considèrent que la reconnaissance du travail social s'est dégradée.

Si, sur la prise en charge des publics, l'avis général est globalement négatif (**22%** des répondants préfèrent ne choisir aucune amélioration), on peut tout de même souligner que **49%** des répondants signalent une amélioration sur le travail en partenariat. Cela souligne une tendance positive en ce qui concerne la collaboration à la fois intra-structure et inter-structures.

Figure 1 : Dégradations des conditions de prise en charge



Autre outil de compréhension majeur pour analyser le délaissement du secteur social ; la baisse de qualité dans la prise en charge des publics. Ainsi, sur ce point, les dégradations les plus rapportées sont d'abord les solutions disponibles à apporter (**64%** des répondants choisissent cette proposition), les délais de réponse (**49%**) et le process sortie – la manière dont est gérée la sortie du dispositif ou de la structure (**31%**). Cela relève d'une réelle perte de sens pour les salariés : même si le travail est bien fait et que les travailleurs sociaux sont mobilisés et unis, la lenteur et la valeur ajoutée de leur travail semblent leur apparaître comme limitées au regard de leurs réponses.

Taux de satisfaction	0 à 5 ans	6 à 15 ans	16 à 30 ans	Plus de 30 ans	Total <i>(toute catégorie confondue)</i>
Conditions d'orientation vers leurs structures	73%	47%	56%	64%	62%
Conditions d'accueil	84%	83%	71%	91%	81%
Conditions de sortie	58%	55%	70%	64%	58%

Le taux de satisfaction sur les différents aspects de la prise en charge en fonction de l'expérience dans le secteur social peut également apporter des pistes de compréhension. Les salariés avec le moins d'expérience sont en effet les moins satisfaits par les conditions de sortie, ce qui tend appuyer la théorie d'un turnover dû au sentiment d'un apport trop limité aux personnes en difficultés.

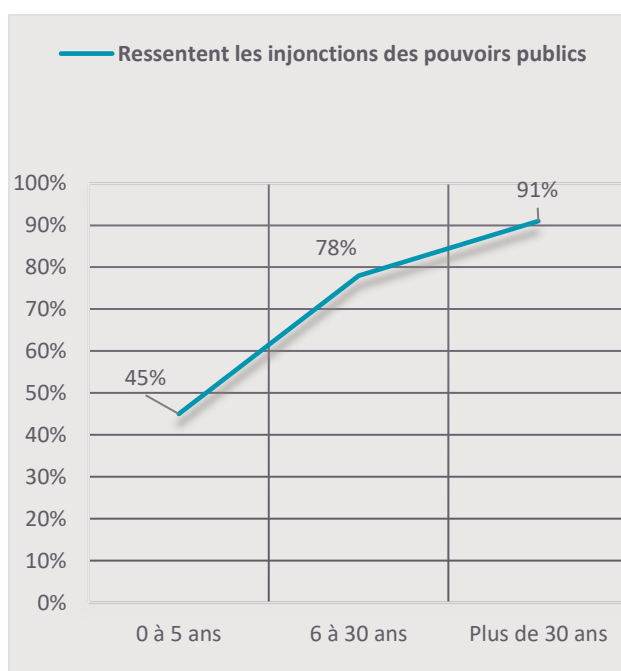
De manière globale, ce point semble être celui qui cristallise la frustration, avec un taux de satisfaction global de seulement **58%**. Les conditions d'accueil, elles, semblent en revanche bénéficier d'un regard plus positif, avec un taux de satisfaction de **81%** et qui augmente avec l'expérience.



## • Prise en charge des publics et éthique

La question de l'éthique révèle un ressenti particulièrement partagé : **73%** des répondants indiquent que, sur le plan éthique, leur travail entre en conflit avec leurs valeurs. En analysant ces réponses par secteur, c'est celui de l'asile qui semble le plus touché par cette crise de sens. Ce secteur est aussi le seul à avoir placé « discriminations entre les personnes accueillies » dans le top trois des éléments relevés comme des atteintes aux valeurs (**41%** le choisissent parmi la liste des propositions). Le deuxième secteur le plus concerné, Veille Sociale, se démarque, lui, en plaçant « Prise en charge insuffisante » en tête (**65%**).

Ethique	Hébergement / Logement	Asile	Veille sociale	Total (toute catégorie confondue)
Taux relatif à « mon travail entre en conflit avec leurs valeurs »	<b>73%</b>	<b>83%</b>	<b>77%</b>	<b>73%</b>
Atteintes principales aux valeurs	1. Injonctions des pouvoirs publics (77%) 2. Prise en charge insuffisante (44%) 3. Remise en cause de l'inconditionnalité de l'accueil (43%)	1. Injonctions des pouvoirs publics (82%) 2. Remise en cause de l'inconditionnalité de l'accueil (47%) 3. Discrimination entre les personnes accueillies (41%)	1. Prise en charge insuffisante (65%) 2. Injonctions des pouvoirs publics (59%) 3. Remise en cause de l'inconditionnalité de l'accueil (47%)	1. Injonctions des pouvoirs publics (69%) 2. Prise en charge insuffisante (45%) 3. Remise en cause de l'inconditionnalité de l'accueil (40%)



Pour ce qui est du top trois tout secteur confondu, les injonctions des pouvoirs publics sont en première place (**69%**). Le poids de cette considération est d'autant plus significatif qu'il s'accroît avec l'expérience des répondants. Celles et ceux qui ont 0 à 5 ans d'expérience le choisissent à **45%**, de 6 à 30 ans le choisissent à **78%**, et les salariés ayant plus de 30 ans d'expérience le choisissent à **91%**.

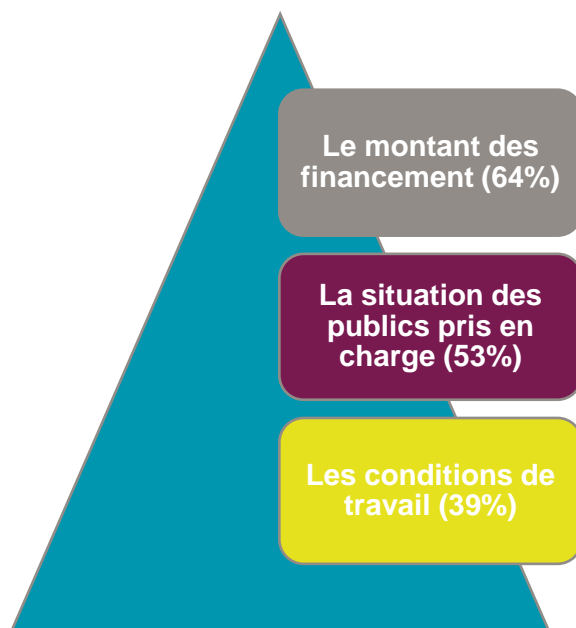
En deuxième position, la « prise en charge insuffisante » (**45%**) souligne encore une fois le problème du manque de moyens. Puis en troisième position, se trouve « Remise en cause de l'inconditionnalité de l'accueil » (**40%**), un combat important pour les travailleurs sociaux qui dénoncent régulièrement les injonctions à « trier » ou « prioriser » les personnes bénéficiaires d'une aide.

## • Projections

Tous les éléments évoqués précédemment ont bien sûr des conséquences, à la fois sur le positionnement des salariés au travail mais aussi sur leurs projections futures :

- 67% pensent que la situation du secteur social va se dégrader.
- 49% trouvent les nouveaux travailleurs sociaux moins impliqués.
- 28% des répondants ont vu leur intérêt dans leur travail diminuer.
- 14% souhaitent quitter le travail social.

Cette enquête a également interrogé les travailleurs sur leurs prédictions, afin de mieux comprendre les inquiétudes qui traversent ce secteur.



Ainsi, pour les employés du secteur social, les principaux facteurs qui vont se dégrader sont d'abord le montant des financements (**64%**), ce qui pose de nouveau cette inquiétude de la perte de la valeur ajoutée du travail social dans la société.

En deuxième position, il y a la situation des publics pris en charge (**53%**). Cette réponse apporte un nouvel élément de contexte : l'appréhension des travailleurs sociaux face à l'augmentation de l'extrême pauvreté et les nouveaux défis que celle-ci amène.

En troisième position, se trouvent les conditions de travail (**39%**), qui semblent davantage démontrer une situation d'alerte générale quant à toutes les dégradations précédemment évoquées.

# Préconisations

## • Importance grandissante du travail partenarial et en équipe

**Le travail en partenariat : un nouvel atout dans la prise en charge des publics ?**



Tout d'abord, le point fort relevé par cette enquête concerne les liens tissés dans cette période difficile. Créer des partenariats forts permet à la fois de lever des obstacles et de multiplier les solutions, mais aussi de s'unir pour faire entendre ses difficultés.

L'importance des relations entre collègues dans cette conjoncture vient aussi d'un besoin d'être entendus et soutenus pour les travailleurs et travailleuses de ce secteur. Ainsi, il faut soutenir cette tendance en tissant toujours plus de liens entre les structures et en donnant plus de temps pour l'échange de pratique et la réflexion commune.

## • Nécessité de reconnaître le travail social

Ensuite, les deux préconisations principales des salariés interrogés portent sur la rémunération (86% des répondants) et les conditions de travail (50% des répondants). Il faut ainsi souligner qu'on ne peut repenser la place du travail social sans appuyer sa revalorisation, car en plus d'être nécessaire, elle est le reflet de la place qu'on donne à l'aide sociale dans la société.



**La hausse des salaires et l'amélioration des conditions de travail demeurent des priorités.**

La précarité du secteur demeure un obstacle majeur pour la création et la pérennité des postes.

## • Réaffirmation des valeurs de la solidarité

**Les travailleurs font face à l'injustice, à l'arbitraire et au désœuvrement causé par le manque de réponses apportées.**



La troisième préconisation porte sur le fait de réaffirmer les valeurs (50% des répondants). La problématique de l'éthique au travail est centrale pour une profession qui est avant tout une vocation (93% des répondants se sont orientés dans le secteur social par choix personnel.)

En commission, a été relevée la tension causée par l'écart entre ce qui est enseigné en école du travail social et la réalité du terrain. Ce qui est attendu aujourd'hui d'un professionnel se révèle trop éloigné des raisons pour lesquelles de jeunes personnes choisissent ce métier. Ce désenchantement peut cependant être la solution en même temps que le problème, puisqu'il vient réaffirmer un besoin de sens qui traverse tout le secteur.

## À PROPOS DE LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ NORMANDIE

---

La Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) est un réseau de plus de 900 associations et structures qui accueillent et accompagnent les personnes en situation de précarité. Elle est composée d'une fédération nationale et de 13 fédérations régionales sur l'ensemble du territoire. En Normandie, elle représente près d'une quarantaine d'associations et organismes, soit plus d'une centaine d'établissements et services, dans les secteurs de la veille sociale, de l'hébergement, du logement adapté, du médico-social, des violences intrafamiliales ou encore dans l'accompagnement des demandeurs d'asile et des réfugiés.

La Fédération soutient ses adhérents, les forme et les conseille. Elle accompagne également la participation des personnes accueillies au sein de ses instances de gouvernance et dans des représentations extérieures.

Elle agit enfin auprès des pouvoirs publics pour promouvoir une société plus juste et plus solidaire.

[accueil.normandie@federationsolidarite.org](mailto:accueil.normandie@federationsolidarite.org)  
Téléphone : 09.88.31.62.31

---

**Fédération des acteurs de la solidarité Normandie**  
Immeuble Alpha  
9, rue Georges Braque  
76000 ROUEN  
[www.federationsolidarite.org](http://www.federationsolidarite.org)