



ANALYSE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS LE SECTEUR DE L'AIDE SOCIALE ET DES SOINS DE SANTÉ (ASSS)

Par

Marie Lardinoit

Mars 2026

Table des matières

I.	AVANT-PROPOS	5
II.	INTRODUCTION	9
III.	PRÉSENTATION DE L'ÉCHANTILLON DE RÉPONDANT·E·S	11
	1. LA COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON ÉTUDIÉ	11
	2. LES CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES RÉPONDANT·E·S	13
	3. LE CONTEXTE PROFESSIONNEL	14
IV.	LES MANIFESTATIONS DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX	22
	1. LES ACCIDENTS ET INCAPACITÉS DE TRAVAIL	23
	2. LES MANIFESTATIONS DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : LES SYMPTÔMES	24
V.	LES SOURCES POTENTIELLES DE RISQUE	30
	1. L'ORGANISATION DU TRAVAIL	30
	2. LES CONDITIONS DE TRAVAIL	31
	3. LE CONTENU DU TRAVAIL	42
	4. LES RELATIONS INTERPERSONNELLES AU TRAVAIL	42
	5. LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL	49
	6. LA DIMENSION EXPRESSIVE DU TRAVAIL	50
	7. LA SOUTENABILITÉ DU TRAVAIL	52
VI.	EFFETS DE SOURCES POTENTIELLES DE RISQUE SUR LES MANIFESTATIONS DES RPS	53
	1. L'ORGANISATION DU TRAVAIL	55
	2. LES CONDITIONS DE TRAVAIL	56
	3. LE CONTENU DU TRAVAIL	60
	4. LES RELATIONS INTERPERSONNELLES	61
	5. LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL	63
	6. LA DIMENSION EXPRESSIVE DU TRAVAIL	64
	7. LA SOUTENABILITÉ DU TRAVAIL	66
	8. LA MANIFESTATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX POUR CERTAINES CATÉGORIES DE RÉPONDANT·E·S	67
VII.	CONCLUSION ET LIENS AVEC LES ACTIONS DU FONDS	72
	1. LES FACTEURS DE RISQUE À TRAITER EN PRIORITÉ	72
	2. LES FACTEURS DE RISQUE A INVESTIGUER	73
	3. LES FACTEURS RESSOURCES A PRESERVER	74
VIII.	BIBLIOGRAPHIE	77
IX.	ANNEXES	78

I. Avant-propos

Historique de la prise en compte du bien-être au travail par le Fonds ASSS

Depuis 20 ans, le Fonds ASSS initie et finance des actions en faveur du bien-être au travail du personnel des institutions et de la prévention des risques psychosociaux en particulier :

- 2005 : mise à disposition de catalogues de formation avec des thèmes comme la prévention et la gestion des conflits, du stress, de l'épuisement professionnel, de l'agressivité, la confrontation aux traumatismes et aux deuils
- 2006 : octroi de subsides (bourses) aux institutions pour mettre en place des supervisions collectives (institutionnelle ou clinique)
- 2010 : accès à des [bilans de compétences](#) (pouvant être mobilisés comme outil d'évolution, de prévention ou de réintégration professionnelle)
- 2011 : financement des formations de base et du temps de travail pour les fonctions de conseil en prévention et de personne de confiance ainsi que des analyses des risques (en collaboration avec l'[ABBET](#))
- 2013: diffusion de l'[étude sur le bien-être au travail au sein du secteur social santé ambulatoire](#)
- 2013 : accès à la [BOBET](#) (Boîte à outils du bien-être au travail - en collaboration avec l'ABBET)
- 2017 : [enquête sectorielle](#) abordant notamment les fonctions d'accueil et de coordination
- 2019 : accès à des accompagnements collectifs sur la [prévention primaire du burnout \(en collaboration avec le Conseil National du Travail - CNT\)](#)
- 2021 : mise à disposition d'un [outil de sensibilisation concernant la réintégration après maladie](#) (suite à une étude menée par l'ULB et Citéa)
- 2023 : accès au [projet de prévention des risques psychosociaux](#) et mise à disposition d'une [boîte à outils sur la prévention du burnout](#) (en collaboration avec le SPF Emploi)
- 2025 : accès à des supervisions collectives ou individuelles qui prennent en compte la prévention des risques psychosociaux

Suite à la mise en place d'un questionnaire d'analyse des risques psychosociaux spécifique au secteur non marchand en juin 2023, plusieurs secteurs ont décidé de l'utiliser comme outil d'enquête sectorielle à côté de son utilisation comme outil d'analyse des risques au sein d'une institution. Le Fonds social ASSS a décidé de mener une enquête auprès des institutions relevant de la CP 332 mais aussi de celles d'autres Commissions paritaires, si elles relèvent du secteur [social santé Ambulatoire COCOF](#), vu le mandat reçu de l'ABBET par le Fonds ASSS depuis 2011 pour mener des actions en faveur du bien-être au travail au sein de ces institutions.

Quelques résultats de l'enquête

Le questionnaire a été conçu pour prendre en compte un ensemble de **symptômes** mais aussi les différents **facteurs de risques** psychosociaux qui peuvent contribuer à l'apparition de ces symptômes.

Parmi ces symptômes relevés dans l'enquête, les quatre plus fréquemment cités sont la **fatigue** profonde, les troubles du **sommeil**, le **stress** et l'**épuisement** émotionnel : ils concernent environ la moitié des personnes. Sept autres symptômes concernent au moins un tiers des personnes : troubles musculosquelettiques, découragement/déprime, sentiment de surcharge, difficulté à se concentrer, difficultés à se déconnecter, isolement physique, culpabilité de surcharge.

Le rapport invite à prendre en compte en priorité **trois facteurs de risque** qui ont été **mal évalués** et qui contribuent fortement aux symptômes :

- 1) La **pression temporelle** avec des problèmes de sous-effectifs, de travail dans l'urgence, de rythme de travail intensif et variable.
- 2) Les phénomènes de **harcèlement**. Les personnes sont marquées par un vécu inquiétant en matière de harcèlement. Près de 30% des personnes ont répondu en avoir été victime dans leur carrière professionnelle, 39 % en ont été témoins durant leur carrière. Les soutiens face au harcèlement sont évalués assez négativement : le soutien des collègues est mitigé mais les soutiens de la hiérarchie, des services externes et les mesures mises en place, sont évalués négativement.
- 3) Le **manque de sécurité** liée au **parcours professionnel** (perspectives à long terme, confiance en l'avenir, subsides nécessaires pour la bonne poursuite des activités).

Ensuite, le rapport invite à investiguer **deux dimensions du travail** qui sont **évaluées de manière mitigée** et contribuent aux symptômes de façon modérée :

- 1) Les **relations avec la hiérarchie**. Si les personnes responsables sont perçues comme disponibles, reconnaissantes et réactives, le manque de compétences et de ressources nécessaires pour assumer les responsabilités hiérarchiques ont été identifiées tant par le personnel et que par la hiérarchie elle-même (à raison de +/- 40%). Il existe une corrélation entre ce ressenti est une présence plus importante d'indicateurs RPS. Enfin, une attention particulière doit être accordée au rôle de la hiérarchie dans la gestion des conflits, notamment ceux en lien avec les phénomènes de harcèlement. On peut rappeler ici les enquêtes sectorielles ([2011/2013](#) et [2017](#)) qui ont mis en évidence les difficultés structurelles de la fonction de coordination dans le secteur ainsi que l'initiative du Fonds à partir de 2019 concernant la [formation pour coordination de petites asbl](#). L'enquête pointe les conditions de travail difficiles des responsables, avec le manque de ressources pour réaliser leur travail.
- 2) Les **relations avec les bénéficiaires**. Cette dimension touche au cœur de métier dans les secteurs étudiés. L'évaluation des conditions de travail avec les bénéficiaires est mitigée. Elle souligne un déficit d'effectifs ainsi que le manque de ressources et de compétences adéquates en cas de prise en charge de grands groupes. Par ailleurs, un quart des personnes sont confrontées à l'agressivité des

bénéficiaires faisant face à un contexte social difficile et une précarisation grandissante.

Par ailleurs, le rapport invite à préserver et à soutenir des **facteurs ressources**:

- 1) La **dimension expressive du travail** qui a l'effet le plus fort sur la diminution des symptômes et leur fréquence d'apparition.
- 2) la **qualité de l'organisation du travail**, et particulièrement l'autonomie dont disposent le personnel.
- 3) la **qualité des relations avec les collègues**, ce qui ne doit pas nous faire oublier l'existence des conflits interpersonnels dans le secteur.

Enfin, le rapport invite à **investiguer davantage certaines dimensions** :

- 1) **Les conditions de télétravail** et, plus particulièrement, les motifs d'insatisfaction des personnes à qui on refuse le recours au télétravail.
- 2) **Les conditions de vie au travail**, notamment la difficulté de s'isoler pour des tâches qui l'exigent.
- 3) **le contenu du travail** dont la stimulation, liée à la diversité, la complexité et la simultanéité des tâches, est à la fois appréciée mais contribue fortement aux RPS. Il s'agit de trouver le point d'équilibre entre la stimulation et l'épuisement que celle-ci peut entraîner.
- 4) **L'accès aux formations** ne semble pas poser de problèmes majeurs dans le secteur. Mais, vu le peu d'effets de l'accès aux formations sur les manifestations de RPS, il est possible que la **pression temporelle** et le manque de temps qui en découle empêchent de faire réellement percoler les bénéfices de la formation dans le travail quotidien.

Un nouveau plan d'actions qui s'appuie sur les résultats de l'enquête

Cette enquête a été menée en 2024 au moment d'un renouvellement du [plan d'actions du Fonds ASSS](#). Les résultats de l'enquête ont conforté le Fonds dans la prise d'initiatives en faveur de la prévention des risques psychosociaux au sein du nouveau plan d'actions : renforcement du soutien aux analyses des risques (tant via la Bourse Analyse des risques que via le projet APEF RPS, via la mise en place au titre de projets-pilote de supervisions individuelles pour le personnel en charge de la gestion d'équipe et de supervisions collectives cliniques).

Enfin, suite aux demandes de supervisions cliniques reçues en 2025, le Fonds vient de se lancer dans une recherche-action pour préciser le cadre des supervisions cliniques qu'il souhaite soutenir, à savoir qu'elles visent *un double objectif : l'amélioration de l'accompagnement des bénéficiaires et la prévention des risques psychosociaux de l'équipe concernée.*

François Willemot
Responsable de projets

II. Introduction

Les risques psychosociaux (RPS) sont au centre de cette étude. D'après le SPF Emploi, « les risques psychosociaux au travail sont définis comme la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger ». Ces risques psychosociaux ont un impact évident sur la santé mentale et physique des travailleur·euse·s, mais peuvent également entrer en lien avec le fonctionnement, la sécurité et les performances des organisations (SPF emploi).

Une base de données a été constituée à partir d'un questionnaire en ligne. Ce rapport a pour but d'en analyser les résultats. Plus précisément, les objectifs de cette enquête sont les suivants :

- ✓ Réaliser une « prise de sang » à partir de la mesure des manifestations symptomatiques ;
- ✓ Identifier les sources potentielles de risque liées aux réalités de travail ;
- ✓ Prendre en compte les caractéristiques professionnelles et personnelles dans l'analyse ;
- ✓ Identifier les facteurs de risque les plus importants afin d'amorcer l'identification des priorités d'action.

Ce rapport est constitué de quatre parties : dans la première nous présentons l'échantillon et décrivons les caractéristiques des répondant·e·s. Dans la deuxième, nous présentons les différents symptômes associés aux risques psychosociaux et leur émergence chez les travailleur·euse·s du secteur. La troisième section sera un état des lieux des sources potentielles de risque que l'on peut identifier au sein des institutions et dans l'organisation du travail. Dans la 4^{ème} et dernière partie, nous étudions l'effet de ces

facteurs de risque sur les manifestations de symptômes associés aux risques psychosociaux. Ce rapport permettra d'identifier les risques psychosociaux principaux du secteur ASSS, ainsi que les sources potentielles de ces risques.

III. Présentation de l'échantillon de répondant·e·s

1. La composition de l'échantillon étudié

499 travailleur·euse·s du secteur ASSS ont participé à l'enquête, ce qui correspond plus ou moins à 11 % de la population totale travaillant dans ce secteur. A la figure 1 on peut voir la répartition des répondant·e·s dans les différents secteurs d'activité et la répartition de la population réelle. Les individus peuvent être actifs dans plusieurs secteurs à la fois, ce qui explique que la somme des pourcentages repris dans les figures suivantes soit supérieure à 100%. Il en est de même pour la fonction qu'occupent les répondant·e·s (fig. 2). La composition de la population totale est issue du rapport « *le secteur de l'aide sociale et des soins de santé ambulatoire* » réalisé par le CeRSO, et commandité par l'APEF, en 2017. Ces données nous permettent d'avoir une idée de la représentativité de notre échantillon par rapport à la population totale, mais il faut tout de même prendre en compte les limites de cette comparaison. En effet, les données sont vieilles de 7 ans et la composition peut avoir changé aujourd'hui.

On note que les services de planning familial est le secteur le plus représenté dans l'enquête, avec 17 % des répondant·e·s ayant déclaré travailler dans ce type de structure. Comme on le voit dans la figure 1, le secteur de la santé mentale est sous-représenté dans notre échantillon par rapport à la composition de la population réelle. Les secteurs des assuétudes, de la promotion de la santé et de la promotion de la santé à l'école sont quant à eux sur-représentés. Des tests statistiques nous ont permis de vérifier la non-significativité de ces différences de représentation. On peut donc continuer avec l'échantillon tel quel.

L'accompagnement psycho-médico-social est la fonction la plus représentée au sein de l'échantillon avec 47,3 % des répondant·e·s occupant cette fonction (fig. 2).

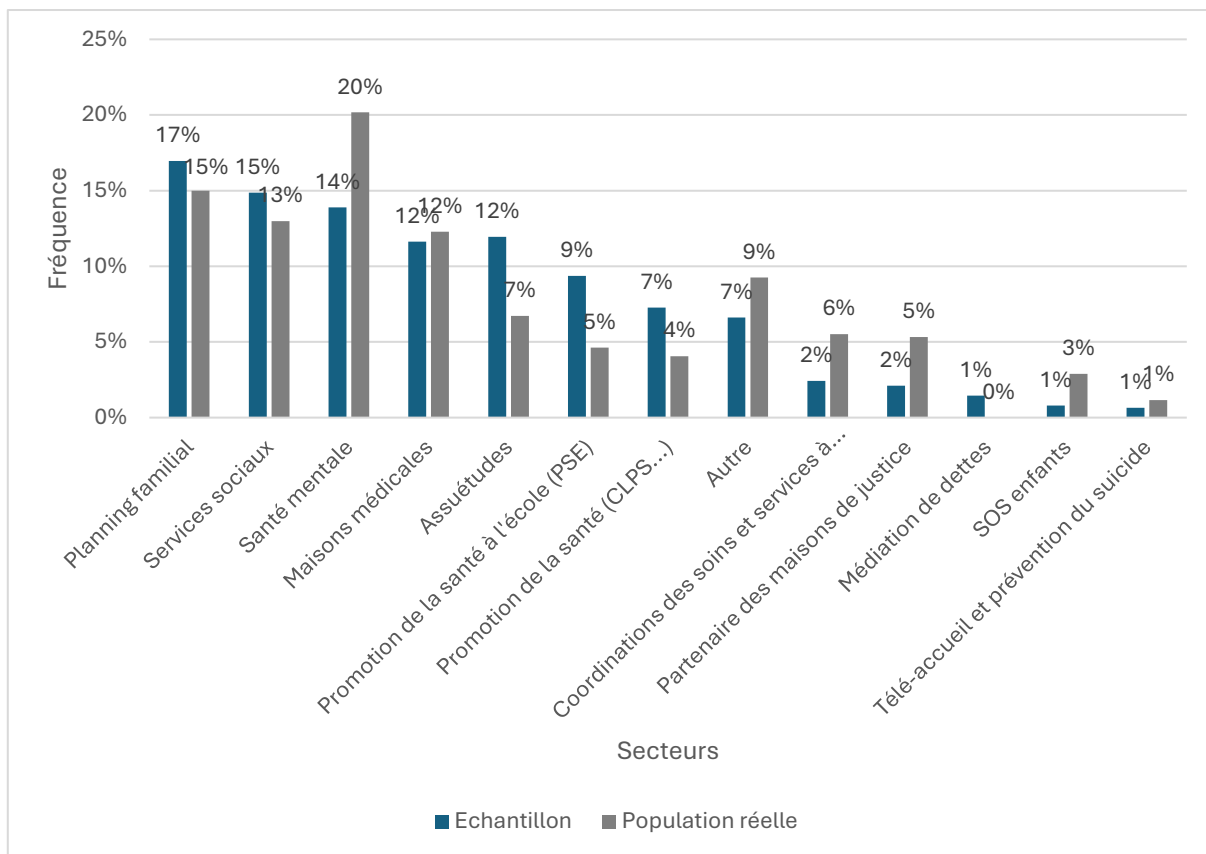


Figure 1 - Répartition des répondants-e-s selon le secteur d'activité par rapport à la répartition de la population totale (N = 499)

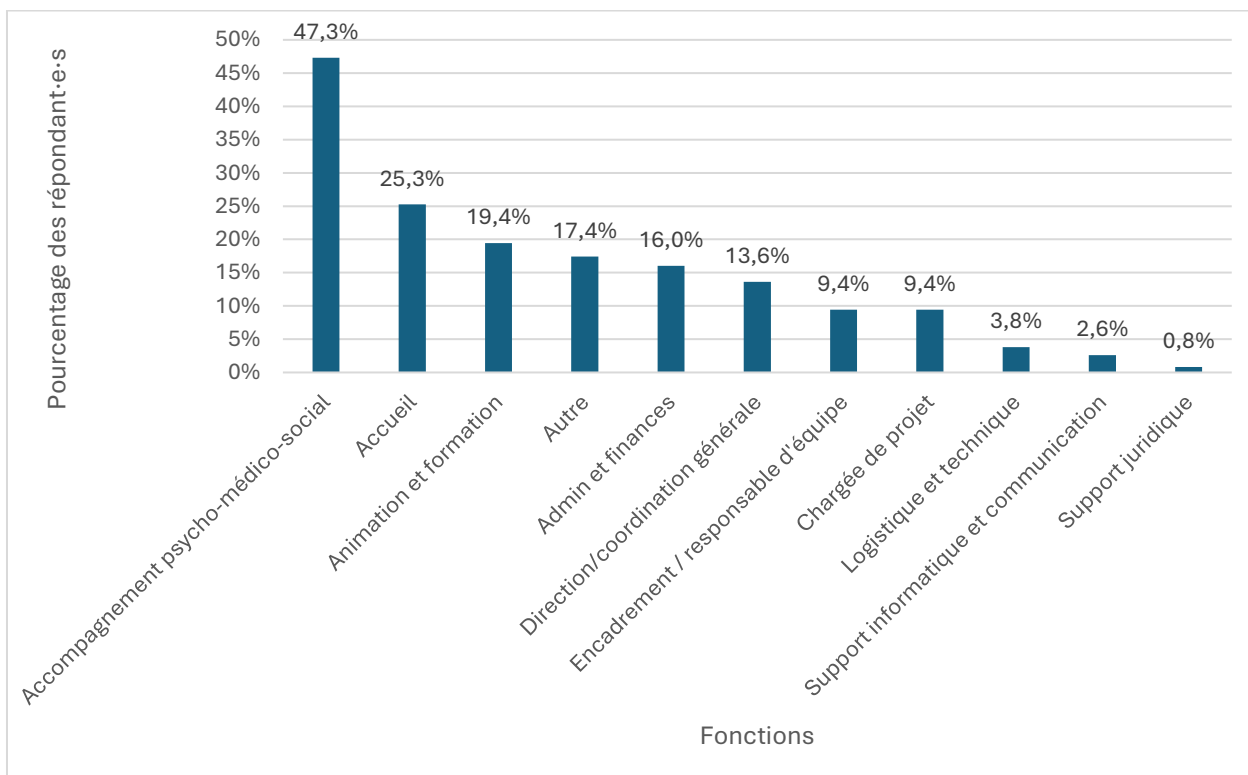


Figure 2 - Répartition des répondants-es selon la fonction (N = 499)

2. Les caractéristiques socio-démographiques des répondant·e·s

Les personnes ayant répondu à l'enquête ont entre 20 et 80 ans (seulement 5 personnes ont plus de 65 ans), avec une moyenne d'âge équivalente à 41,34 ans. La répartition selon la catégorie d'âge de notre échantillon est également similaire à la répartition recensée par le site lenonmarchand.be en 2021. L'échantillon est majoritairement féminin avec 82 % de femmes contre 17 % d'hommes (*fig. 4*). Ceci est fidèle à la réalité du secteur mesurée en 2021 (lenonmarchand.be). Par ailleurs, le secteur est caractérisé par un haut niveau de qualification avec 92 % des répondant·e·s ayant un diplôme de l'enseignement supérieur, là où seulement 37 % de la population totale belge détient un diplôme de l'enseignement supérieur (Statbel, 2024).

L'échantillon est donc représentatif de la population totale selon les critères étudiés : sexe, âge et secteur d'activité.

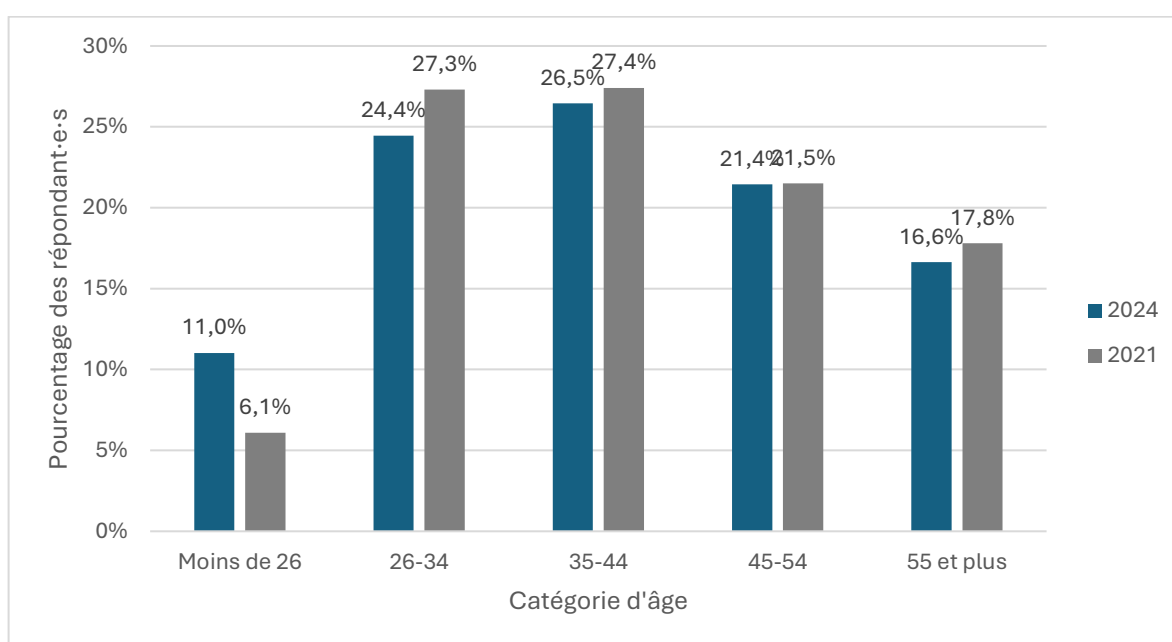


Figure 3 - Répartition des répondants·e·s selon la catégorie d'âge en 2024 (N= 499) et en 2021 (population totale sur lenonmarchand.be)

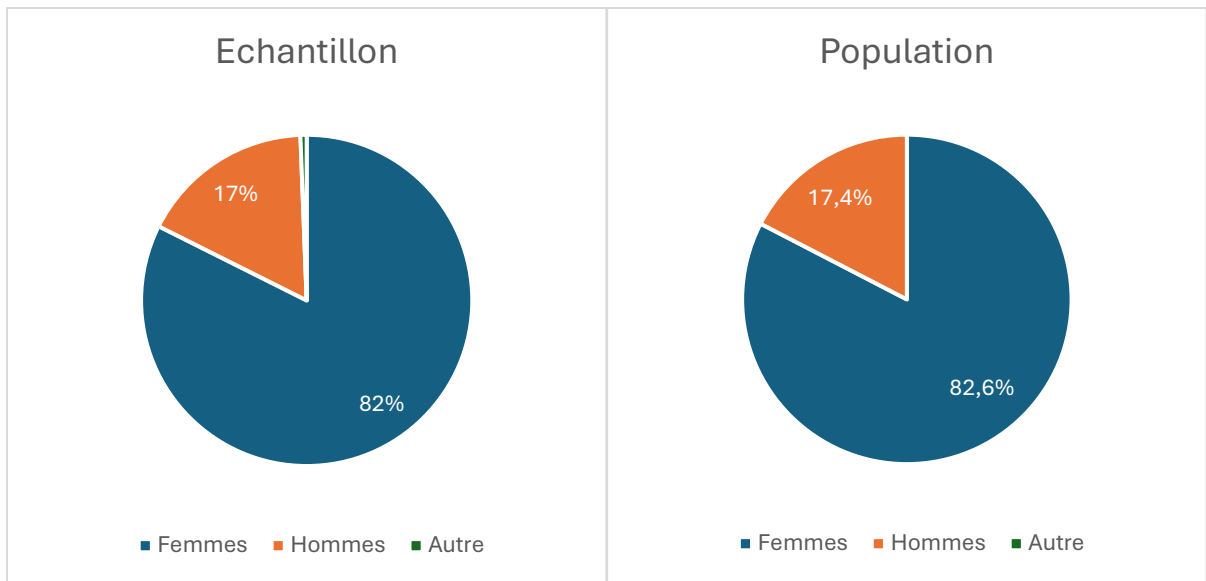


Figure 4 - Répartition des répondant-e-s selon le sexe dans l'échantillon de la présente étude (N = 494) et la population totale de 2021 (lenonmarchand.be)

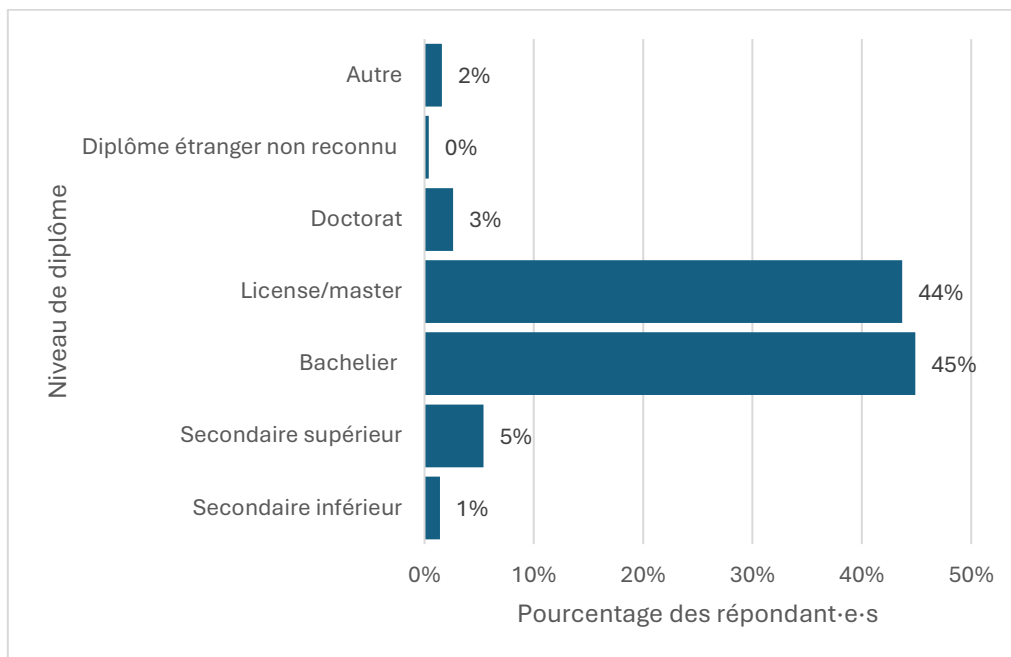


Figure 5 - Répartition des répondants-es selon le niveau de qualification (N = 499)

3. Le contexte professionnel

3.1. Ancienneté professionnelle des travailleur·euse·s

Une majorité des répondant-e-s a moins de 15 ans d'ancienneté sur le marché du travail (ancienneté moyenne = 17,02) (fig. 6). 30% ont 5 ans ou moins d'expérience dans le

secteur ASSS (ancienneté moyenne = 13,69) (fig. 7) et 51% ont moins de 5 ans d'expérience auprès de leur employeur principal (fig. 8) (ancienneté moyenne = 9,61).

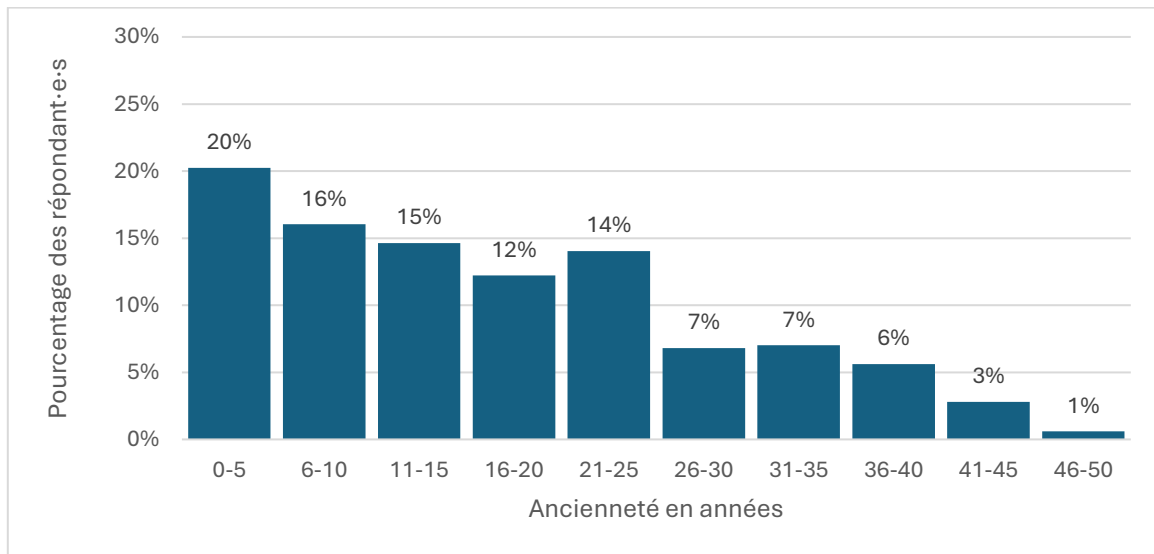


Figure 6 - Répartition des répondants-es selon l'ancienneté sur le marché du travail (N = 499)

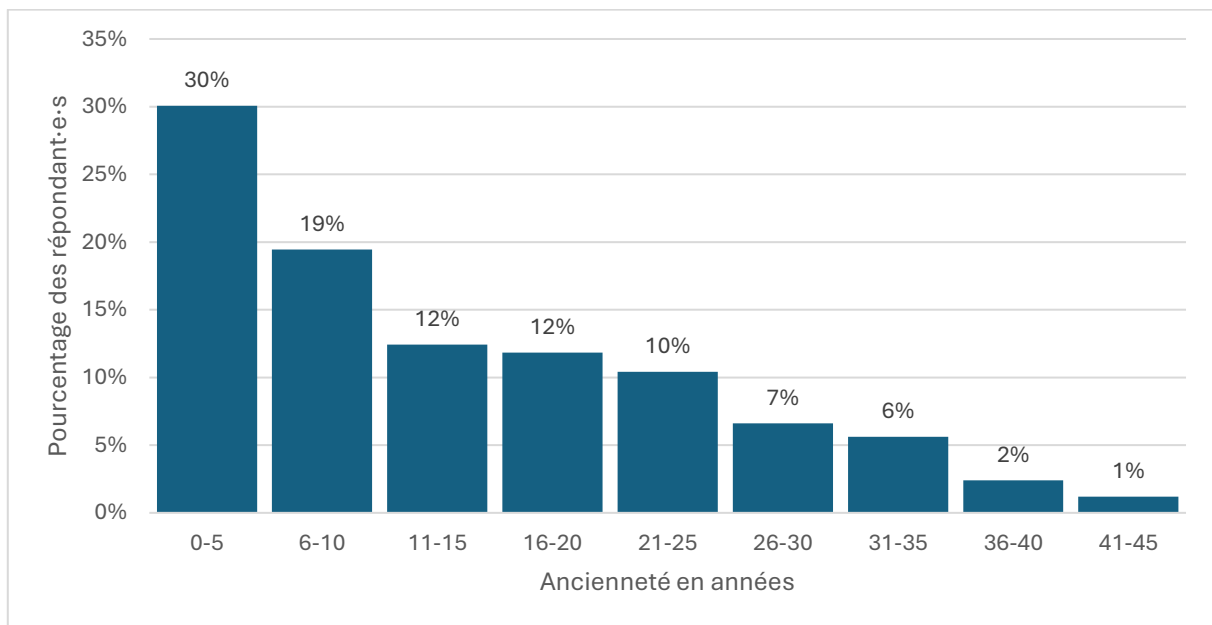


Figure 7 - Répartition des répondants-es selon l'ancienneté dans le secteur de l'aide sociale et des soins de santé (N = 499)

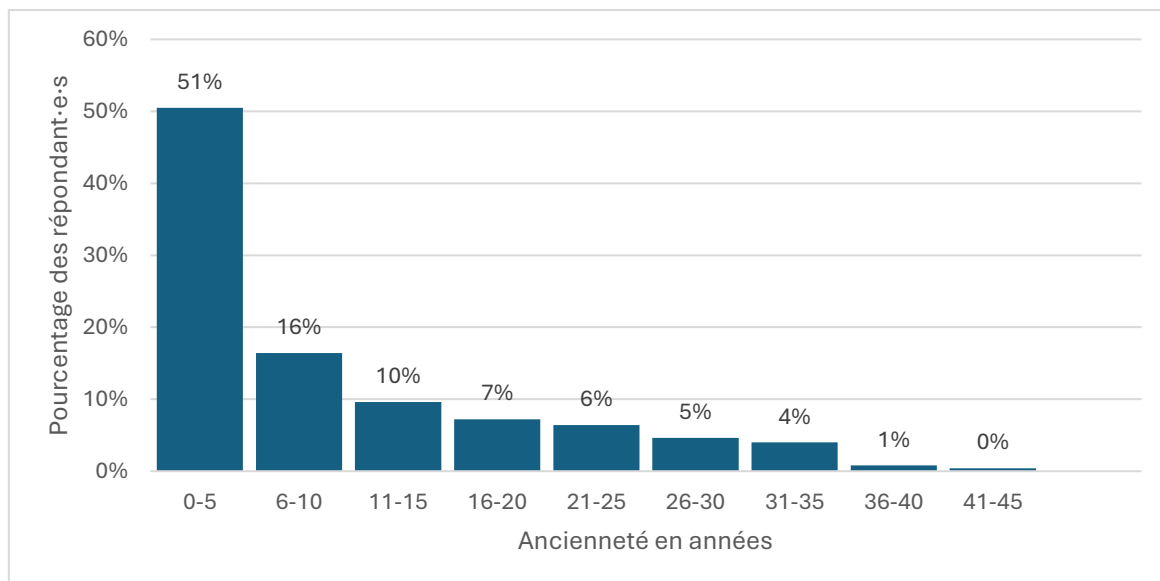


Figure 8 - Répartition des répondants·es selon l'ancienneté auprès de l'employeur principal (N = 499)

3.2. Environnement de travail

53% des répondant·e·s travaillent dans la Région Bruxelles Capitale, 46% dans le Région wallonne et 3% travaillent dans les deux régions (*fig. 9*). Aucune différence notable n'a été identifiée entre les deux régions. Les travailleur·euse·s travaillant dans chacune des régions seront étudié·e·s ensemble et sans distinctions.

Le secteur est caractérisé par une majorité d'organisations de taille moyenne, entre 10 et 50 travailleur·euse·s (68,2%). Il y a très peu de toutes petites structures, de moins de 5 personnes, et de très grandes structures, de plus 50 personnes (*fig. 10*).

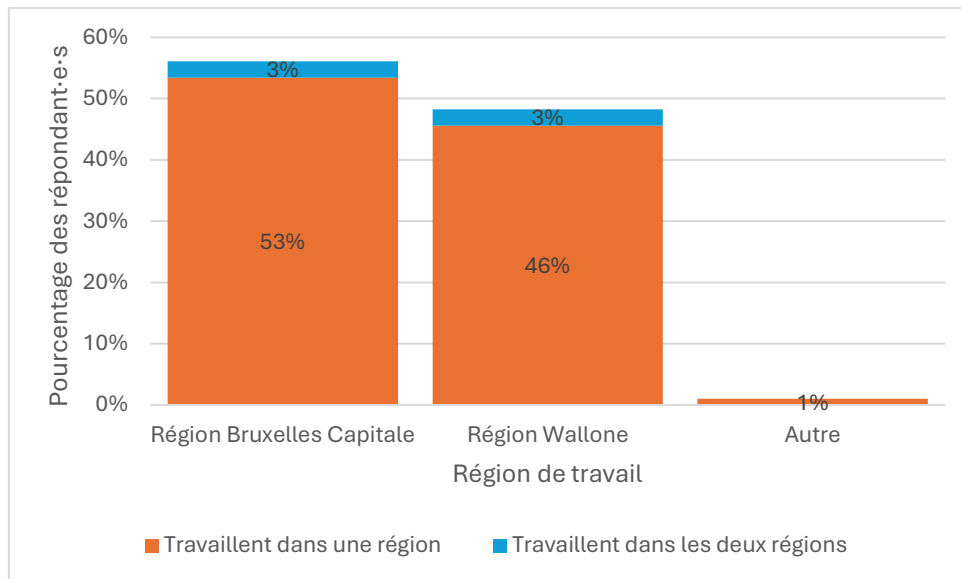


Figure 9 - Répartition des répondant-e-s selon la région de travail (N = 498)

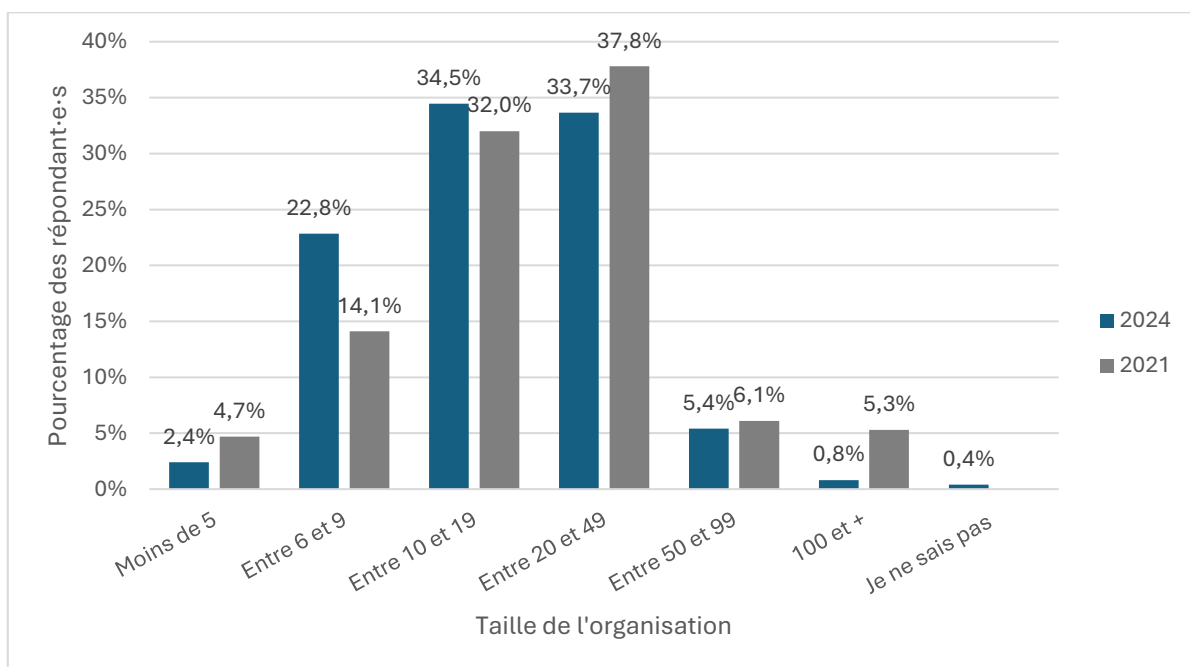


Figure 10 - Répartition des individus selon la taille de l'organisation dans l'échantillon de la présente étude (N = 494) et la population totale de 2021 (lenonmarchand.be)

3.3. Contrat de travail

Le secteur ASSS est caractérisé par une grande majorité de contrat à durée indéterminée, l'échantillon est composé de 87,2 % de CDI (fig. 11), ainsi que par le temps partiel (fig.

12). Une grande majorité (62 %) des individus travaille en temps partiel et une partie importante (41 %) a un temps de travail supérieur à un mi-temps. L'échantillon contient un plus grand pourcentage de temps plein que la population recensée par lenonmarchand.be. On peut faire l'hypothèse que les personnes travaillant en temps plein ont eu plus de temps pour répondre au questionnaire et ont, peut-être, été mieux tenues au courant.

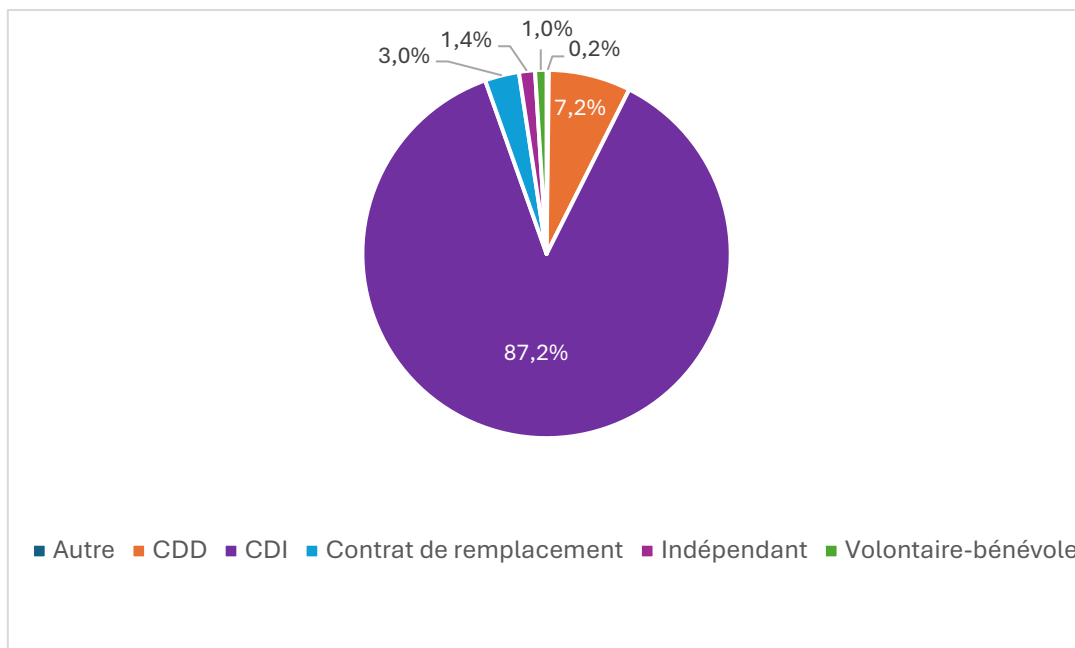


Figure 11 - Répartition des répondants-es selon le régime statutaire (N = 499)

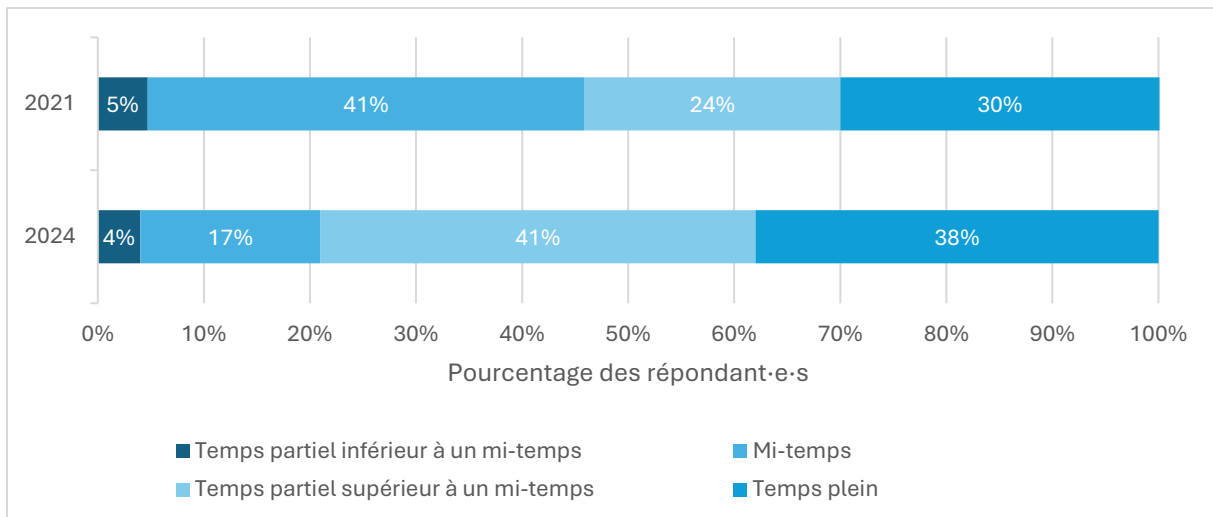


Figure 12 - Répartition des répondant-e-s selon le temps de travail dans cet échantillon (N = 499) et la population en 2021 (lenonmarchand.be)

Le secteur est également caractérisé par les horaires atypiques (fig. 13). En effet, 32 % des répondant-e-s travaillent parfois avant 8h, après 18h, et/ou pendant les weekends et jours fériés. Cependant, comme on le voit à la figure 14, plus de 80 % des personnes travaillant parfois pendant des horaires atypiques le font pour moins de 20 % de leur temps de travail total.

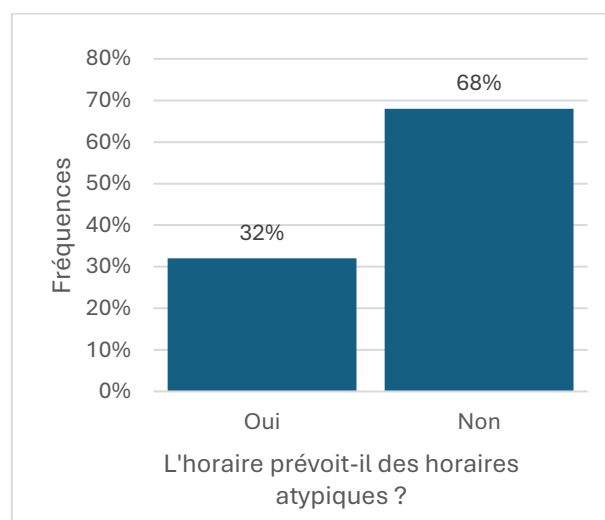


Figure 13 - Répartition des répondants selon que leur contrat de travail prévoit des horaires atypiques (en dehors des horaires classiques de 8h à 18h du lundi au vendredi) (N = 499)

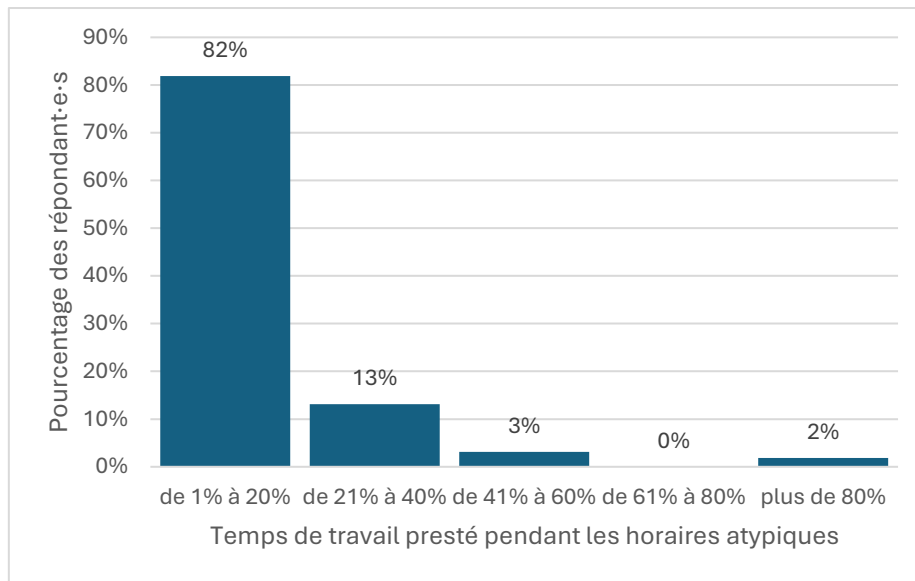


Figure 14 – Répartition des répondant-e-s selon le pourcentage du temps de travail presté pendant les horaires atypiques (N = 160)

3.4. Travail avec le public cible

A la figure 15, on voit que 8 % seulement des individus ne sont pas du tout en contact avec les bénéficiaires du service pour lequel ils travaillent. C'est-à-dire que 92 % travaillent en contact direct avec le public cible. Plus précisément, 19 % sont en contact permanent avec le public cible et 60% le sont plus de 60% de leur temps de travail. Il s'agit d'une des caractéristiques fortes du secteur.

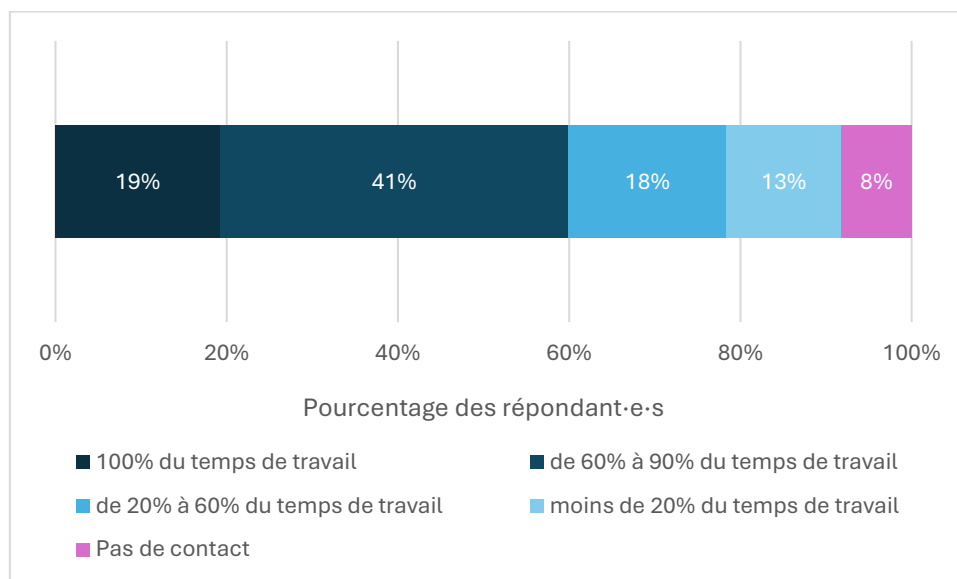


Figure 15 - Répartition des répondants-es selon la proportion du temps de travail passé en contact avec les bénéficiaires (N = 499)

IV. Les manifestations des risques psycho-sociaux

Afin d'évaluer l'état des travailleur·euse·s au sein du secteur ASSS, nous avons demandé aux répondant·e·s de déterminer à quelle fréquence ils et elles ont vécu, au cours du dernier mois, un ensemble de symptômes organisés en 6 catégories :

- **des symptômes physiques** tels que subir des troubles musculosquelettiques ou une fatigue persistante ;
- **des symptômes émotionnels** tels que subir des moments de désespoir (découragement, lassitude, déprime) ou se sentir émotionnellement épuisé·e ;
- **des symptômes cognitifs** tels qu'éprouver des difficultés à se concentrer ou se sentir submergé·e par la charge de travail ;
- **des symptômes comportementaux** tels qu'avoir des troubles du sommeil ou une envie de rester à la maison plutôt que d'aller au travail (désir d'évasion) ;
- **des symptômes spirituels** tels que se questionner sur le sens de la vie ou douter du sens du travail réalisé ;
- **des symptômes associés au stress vicariant** tels que l'hypersensibilité face au public cible (pc) ou la sensibilité face aux récits traumatiques.

1. Les accidents et incapacités de travail

Certaines situations au travail peuvent avoir un impact sur le bien-être des travailleur·euse·s, sur l'organisation ainsi que sur la sécurité au travail, pouvant mener à des accidents et de l'absentéisme. Dans cette enquête, 6 % des répondant·e·s étaient en incapacité de travail à temps partiel au moment de remplir le questionnaire dont 2/3 d'entre eux estiment qu'il s'agit d'une conséquence directe du travail. 8 % ont été en incapacité de travail de longue durée au cours des 12 derniers mois et la moitié d'entre eux considère qu'il s'agit d'une conséquence du travail (fig. 16). En ce qui concerne les accidents, 4 % des répondant·e·s déclarent en avoir vécu un accident de travail au cours des 12 derniers mois, et la moitié affirme qu'il s'agit d'une conséquence directe du travail (fig. 17).

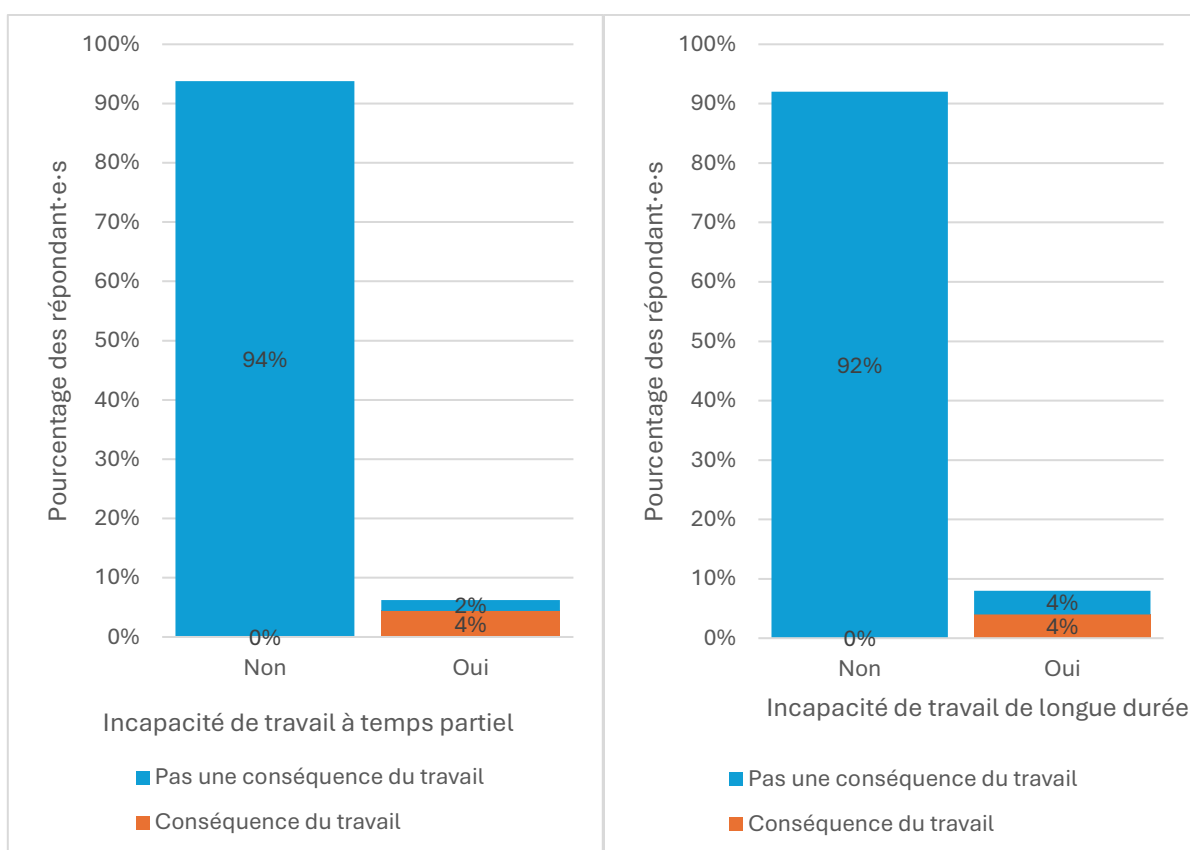


Figure 16 – Fréquences des incapacités de travail (à temps partiel ou de longue durée) au sein de l'échantillon et imputation de ces situations au travail (N = 499)

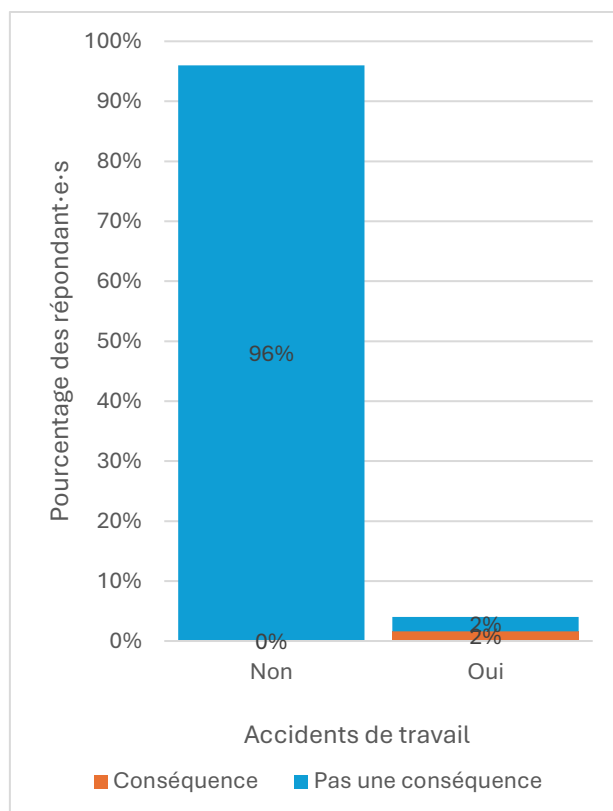


Figure 17 – Répartition des répondant·e·s selon qu’ils et elles aient subi un accident de travail au cours des 12 derniers mois et que ce soit considéré, ou non, comme une conséquence directe du travail (N = 499)

2. Les manifestations des risques psychosociaux : les symptômes

La figure 18 illustre la manière dont sont réparti·e·s les répondant·e·s selon le nombre de symptômes qu’ils et elles ont ressenti souvent ou tout le temps au cours du dernier mois. En moyenne, les répondant·e·s ont ressenti 10,5 symptômes souvent ou tout le temps au cours du dernier mois. Plus d’un quart des répondant·e·s (28,1 %) ont ressenti moins de 4 symptômes. Environ la moitié des répondant·e·s (51,1 %) ont ressenti moins de 10 symptômes. C’est-à-dire que la moitié des répondant·e·s ont ressenti, au cours du mois dernier, souvent ou tout le temps, 10 symptômes ou plus. On note tout de même que 9,6 % des individus n’ont jamais ressenti de symptômes et que la majorité des individus (2^{ième} et 3^{ième} quartiles) ont ressenti entre 3 et 16 symptômes.

Parmi ces symptômes, les plus fréquemment cités sont la fatigue profonde, les troubles du sommeil, le stress et l'épuisement émotionnel (fig. 19).

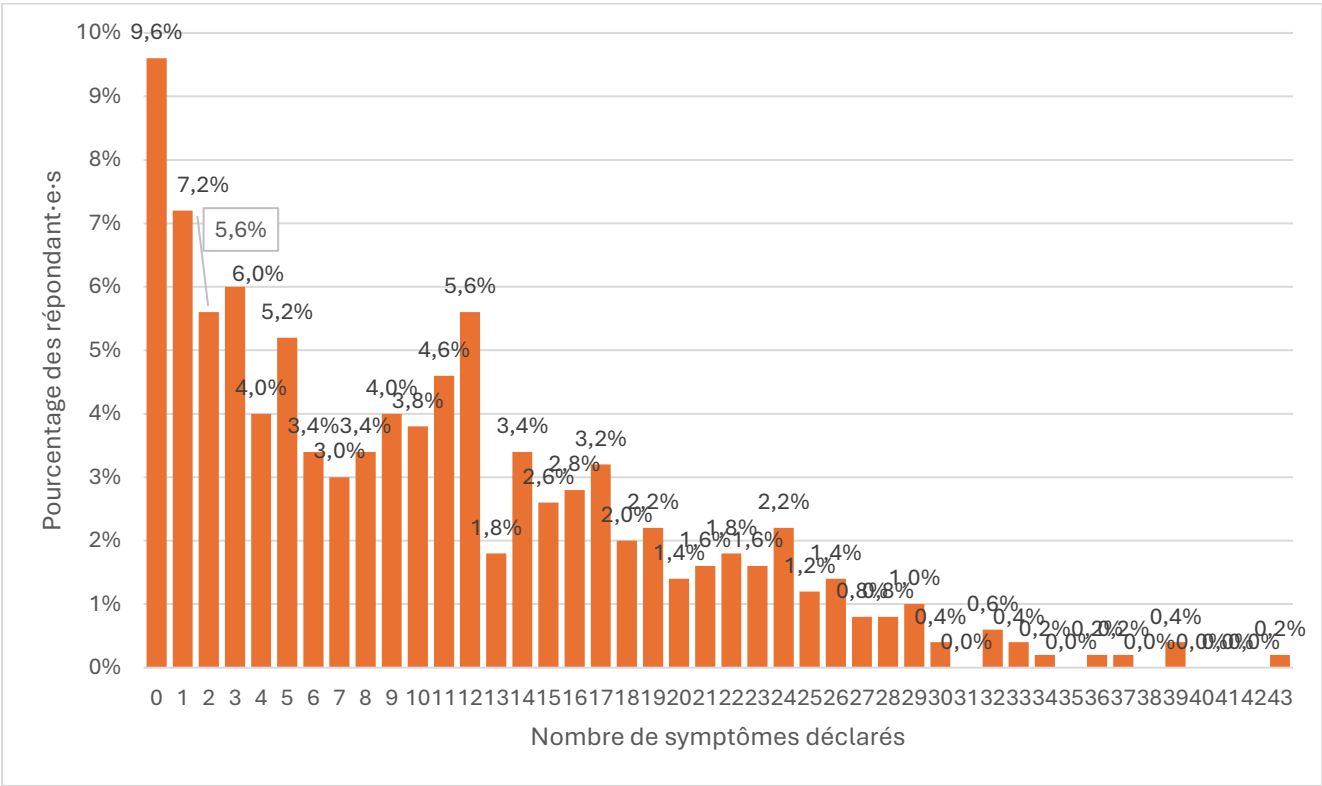


Figure 18 - Répartition des répondant-e-s selon le nombre de symptômes ressentis souvent ou tout le temps (N = 499)

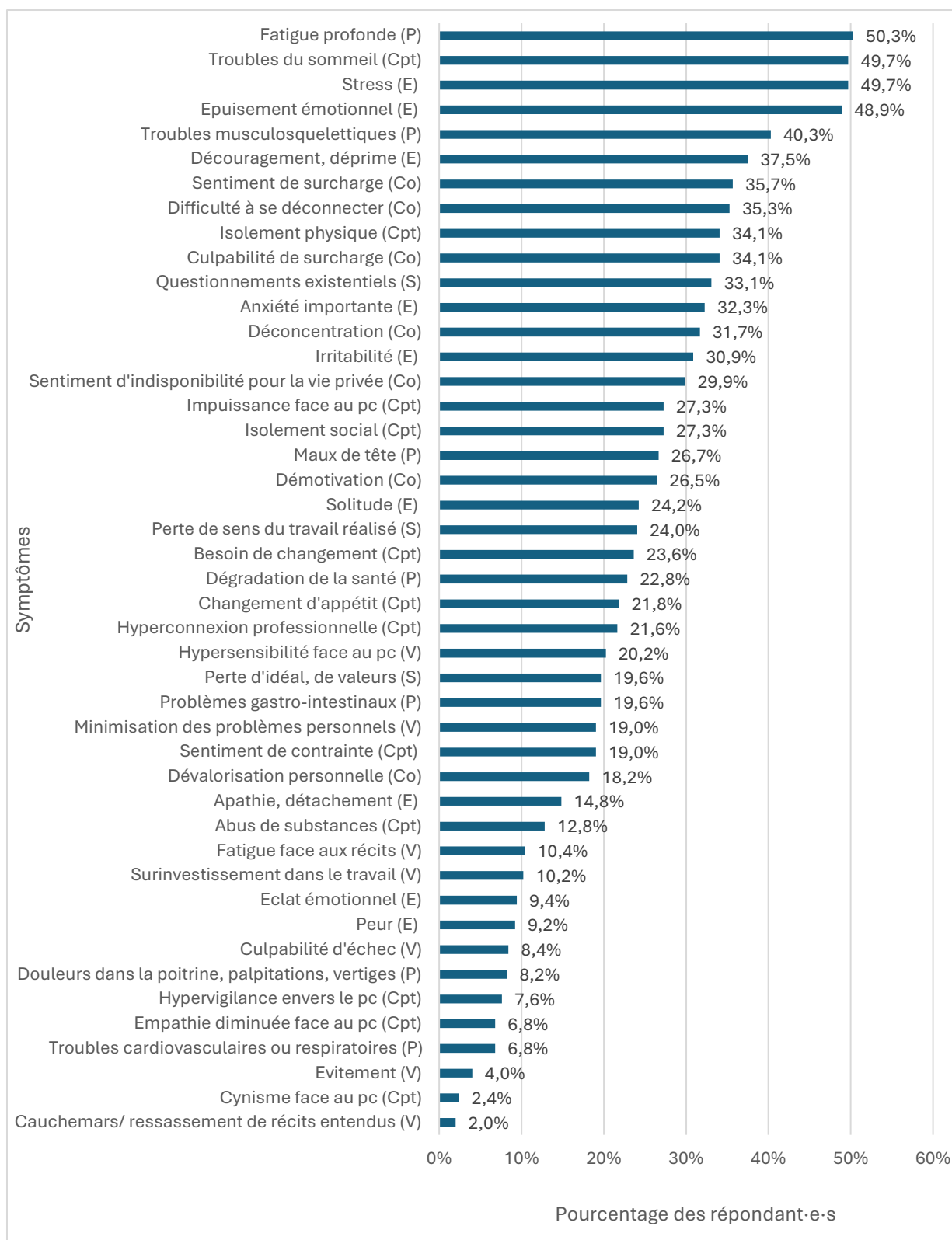


Figure 19 – Pourcentage des répondant·e·s (N = 499) ayant affirmé avoir ressenti souvent ou tout le temps des symptômes comportementaux (Cpt), cognitifs (Co), spirituels (S), physiques (P), émotionnels (E) ou associés au stress vicariant (V)

Dans les figures 18 et 19, nous avons uniquement pris en compte les individus présentant des symptômes persistants, c'est-à-dire qui sont ressentis souvent ou tout le temps. Il est tout de même important de souligner que certains symptômes doivent être pris au sérieux même s'ils n'apparaissent que parfois. C'est notamment le cas des réactions émotionnelles intensives (colère, crises ...) ou les symptômes physiques tels que les troubles cardiovasculaires et respiratoires. C'est pourquoi nous avons voulu étudier l'échantillon dans son ensemble en attribuant un score à chaque item. Ce score correspond à la fréquence moyenne d'apparition du symptôme pour l'ensemble des individus. Pour ce faire nous avons transformé l'échelle de la fréquence d'apparition des symptômes en échelle numérique allant de 0 à 3 (0 = jamais, 3 = tout le temps) pour ensuite calculer les moyennes et intervalles de confiance. Ces résultats sont présentés dans la figure 20 ainsi que par catégorie de symptôme à la figure 21.

On observe pas mal de similarités entre les résultats basés sur les individus ayant uniquement répondu souvent ou tout le temps et les réponses reprenant l'ensemble de l'échantillon. Les 4 symptômes les plus cités sont identiques dans les deux graphiques, mais l'ordre est légèrement modifié. La catégorie des symptômes cognitifs est la catégorie la plus citée au sein de l'échantillon. Les catégories comportementale, spirituelle, physique et émotionnelle ont une fréquence moyenne d'apparition très proche, et les symptômes associés au stress vicariant et au comportement avec le public cible sont les moins cités.

Fréquence moyenne d'apparition de chaque symptôme avec intervalles de confiance à 95%

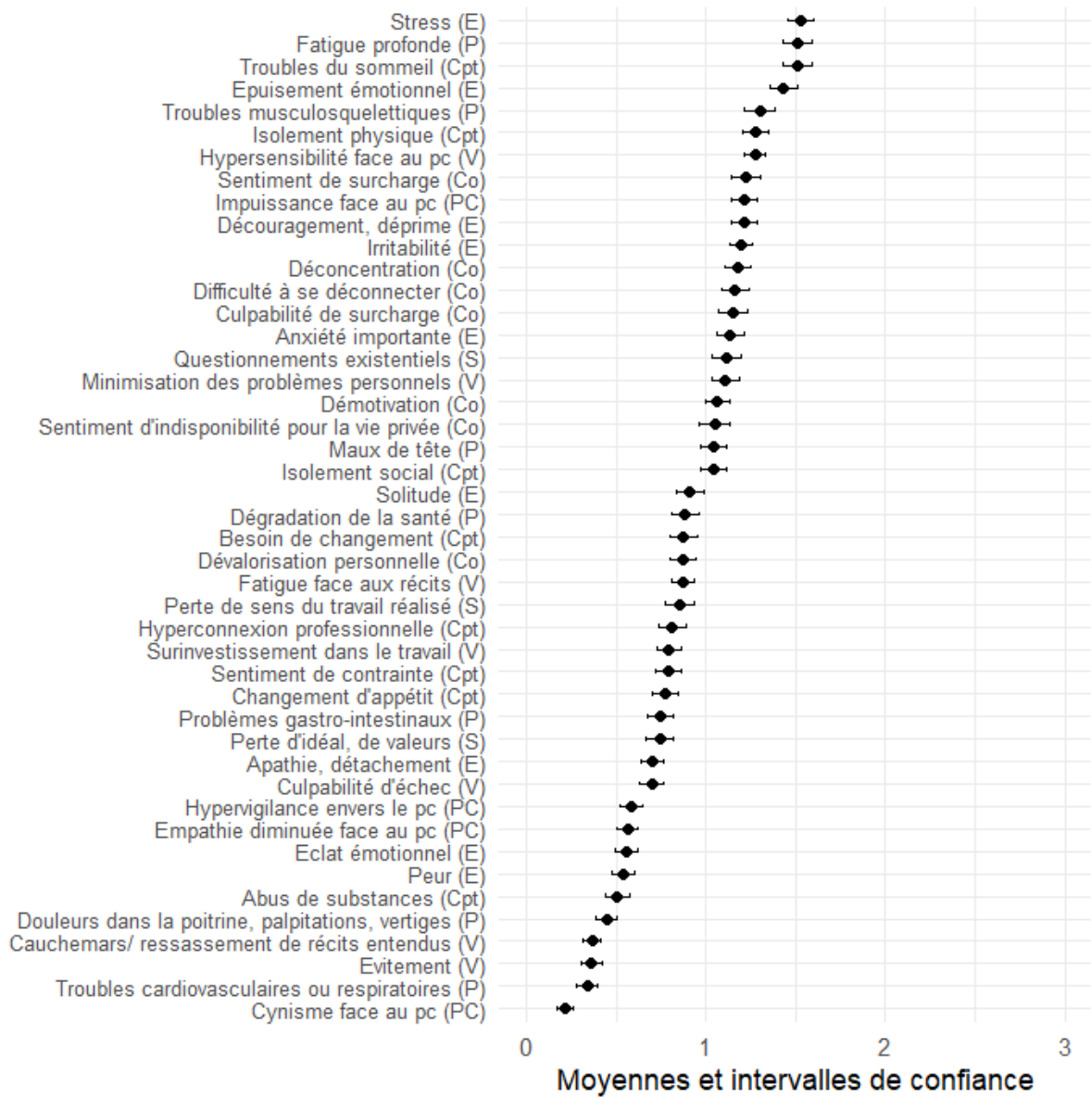


Figure 20 – Fréquence moyenne d'apparition des symptômes, comportementaux (Cpt), comportementaux vis-à-vis du public cible (PC), cognitifs (Co), spirituels (S), physiques (P), émotionnels (E) ou associés au stress vicariant (V), au sein de l'échantillon avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N = 499)

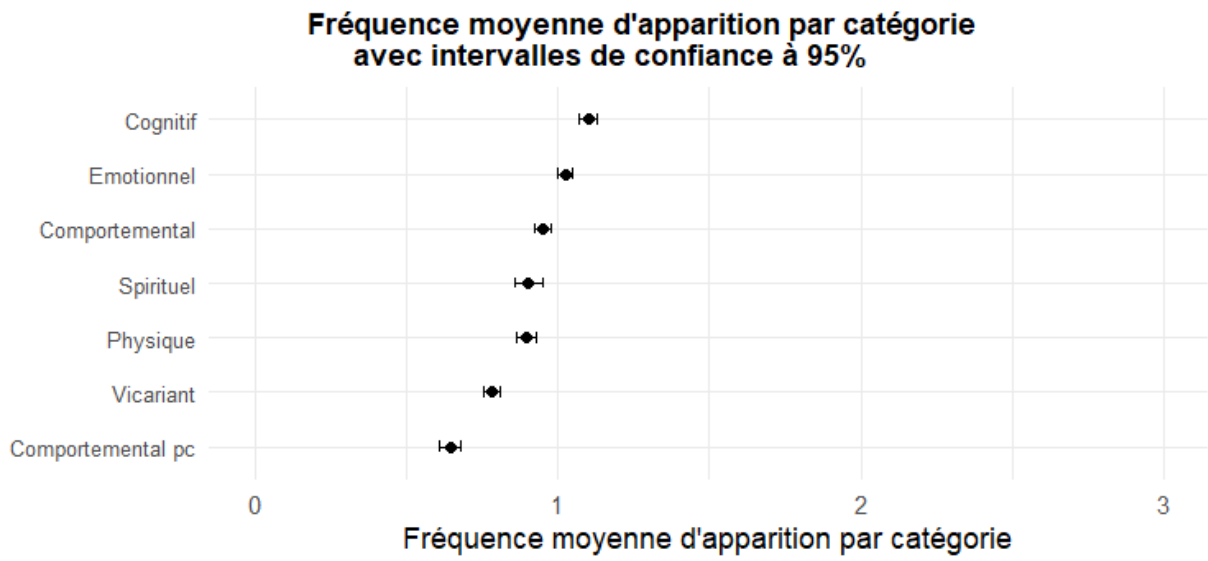


Figure 21 – fréquence moyenne d'apparition par catégorie de symptôme, au sein de l'échantillon avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N = 499)

V. Les sources potentielles de risque

On identifie habituellement cinq catégories de sources potentielles d'exposition aux Risques Psychosociaux (RPS) qui relèvent de l'organisation, des conditions de travail, des conditions de vie au travail, de son contenu et des relations interpersonnelles qu'on y entretient. Dans ce rapport nous étudierons également la dimension expressive du travail ainsi que la soutenabilité du travail.

Tout au long de cette partie, nous allons retrouver des graphiques reprenant des moyennes d'appréciation de différents items ou sources de risque. Cette fois-ci, l'échelle numérique a été définie autrement. En effet, étant donné qu'il s'agit d'une échelle évaluant l'appréciation des répondant-e-s de chaque source potentielle de risque (de pas du tout à tout à fait d'accord), et non pas d'une échelle de fréquence, le score attribué va de -1,5 à +1,5. Il s'agit d'un choix esthétique qui permet simplement une lisibilité plus fluide et intuitive des graphiques. Si un individu estime ne pas du tout être d'accord ou plutôt pas d'accord, il se voit attribuer un score négatif, et vice-versa. Notons également que par souci d'homogénéité et de précision de l'outil statistique, certains items ont dû être inversés. L'ensemble des items appartenant à une même catégorie doivent pouvoir être interprétés dans le même sens, soit comme étant tous positifs ou tous négatifs.

1. L'organisation du travail

L'organisation du travail se rapporte à la manière dont les responsabilités et les missions sont définies et distribuées au sein d'une entreprise (SPF Emploi, 2017). Au cours de cette enquête, deux facettes importantes de l'organisation du travail ont été définies. La première concerne le degré de liberté des employé-e-s en ce qui concerne leur autonomie et la possibilité de prendre des initiatives. Cela inclut par exemple la possibilité pour un-e employé-e de décider comment organiser et planifier son travail. La seconde facette porte sur l'efficacité des échanges et de la collaboration entre les collègues. Des échanges efficaces signifient notamment que lorsque les employé-e-s rencontrent un problème, ils et elles savent clairement à quel service ou collègue s'adresser pour obtenir de l'aide.

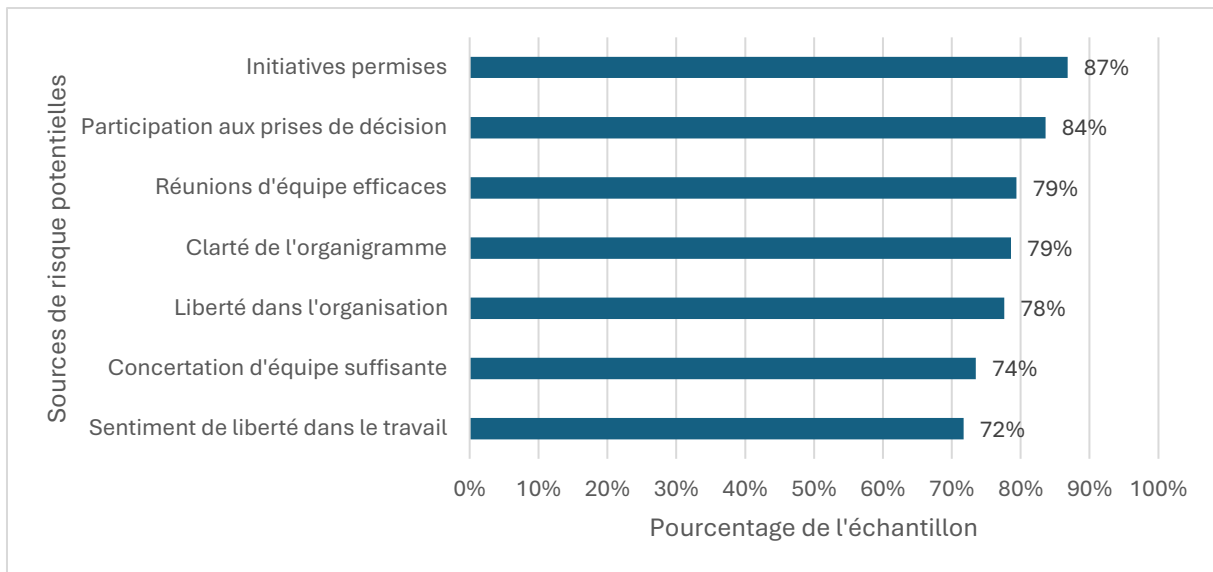


Figure 22 - Pourcentage d'individus ayant répondu 'Plutôt oui' ou 'Tout à fait' aux différents items relatifs à l'organisation du travail (N = 499)

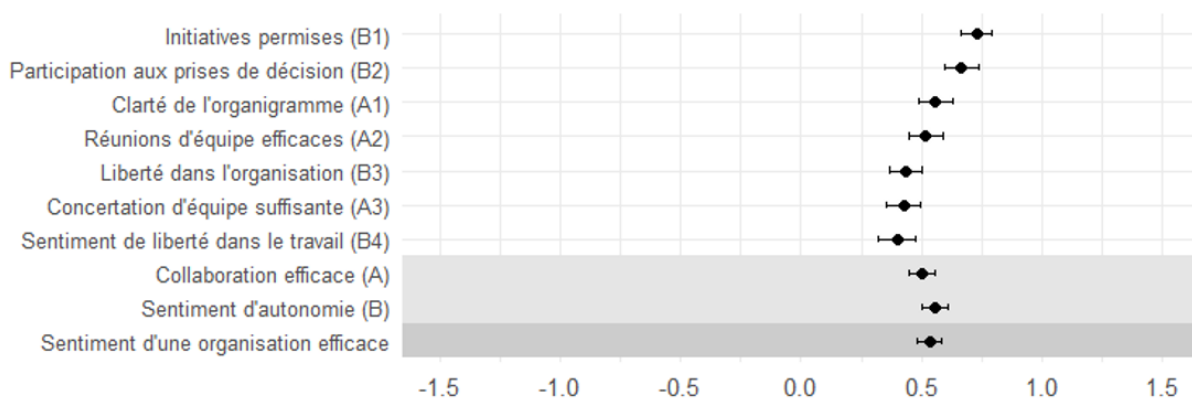


Figure 23 – Moyenne d'appréciation des différents item relatifs à l'organisation du travail avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N=499)

De manière générale, les répondant·e·s semblent d'accord avec l'ensemble des affirmations appartenant à la catégorie organisation du travail. Les sentiments d'autonomie et d'efficacité de l'organisation semblent bien évalués.

2. Les conditions de travail

Les conditions de travail regroupent une multitude de facteurs qui influent sur la manière dont les tâches professionnelles sont accomplies (SPF Emploi, 2017). Cela englobe des

éléments concrets tels que la rémunération, les horaires de travail, le type de contrat, ainsi que des aspects plus subjectifs liés à la perception personnelle des travailleur·euse·s concernant leurs conditions de travail au quotidien, lors des journées de télétravail ou encore lors des moments de contact avec le public-cible.

2.1. Conditions contractuelles

Comme nous l'avons vu dans la première partie, le secteur est caractérisé par les CDI et le temps partiel. Selon la figure 24, 87,2% des répondant·e·s ont un CDI. Une proportion significative des travailleur·euse·s cumulent également plusieurs contrats, 25% selon la figure 25.

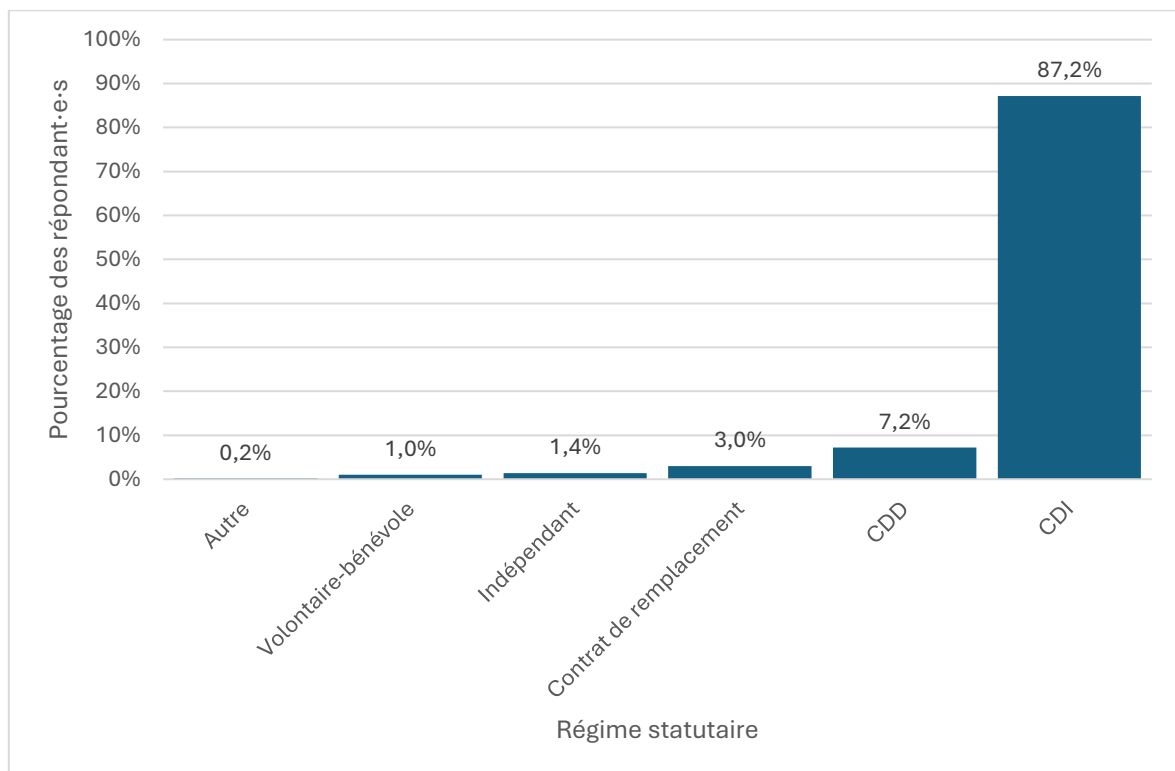


Figure 23 – Répartition des répondant·e·s selon leur régime statutaire (N = 499)

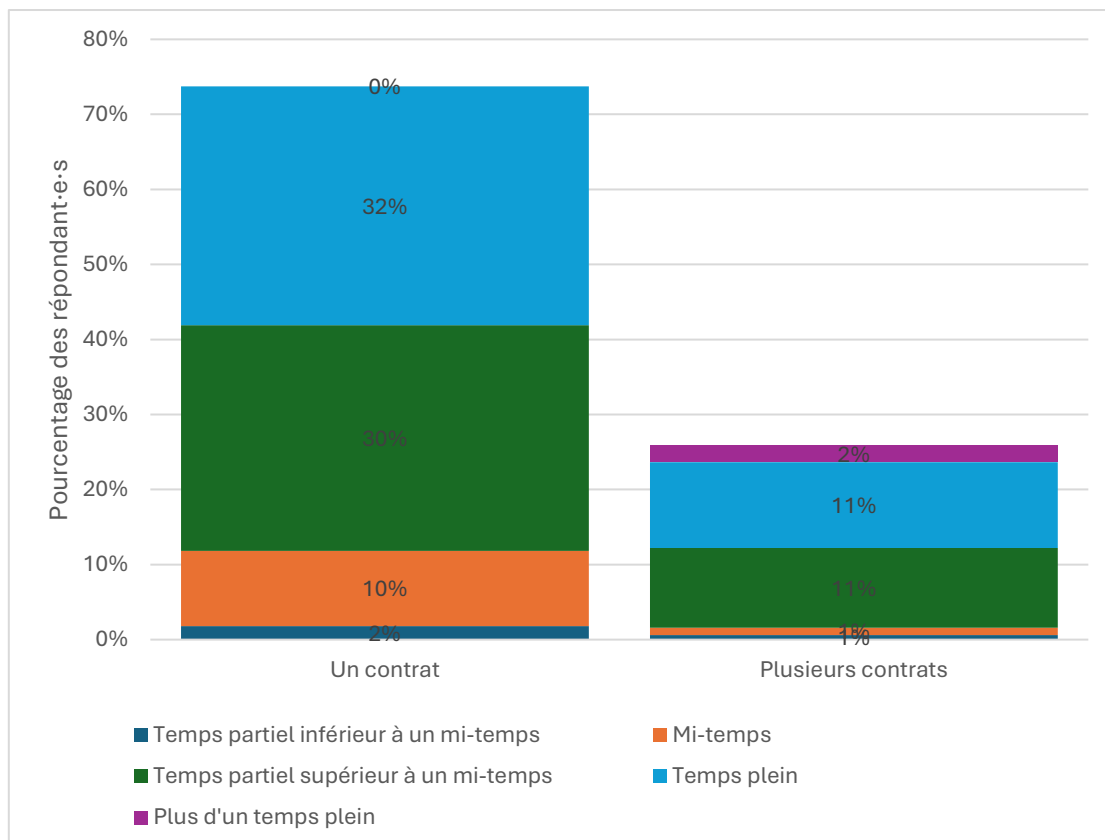


Figure 25 – Répartition des répondant-e-s selon le temps de travail total et le fait de cumuler (N = 129) ou non (N = 370) plusieurs contrats

2.2. Horaires et emploi du temps

Comme nous le savons déjà, le secteur est caractérisé par les horaires atypiques (*fig. 13*). Nombreuses sont les personnes dont 1% à 20% du temps de travail est presté en dehors des horaires habituels de travail. Une majorité des travailleur-euse-s a des horaires fixes, soit 79% de l'échantillon (*fig. 26*). 6% des répondant-e-s ont des horaires variables dont 46% reçoivent leurs horaires au moins une semaine à l'avance et 43% plus d'un mois à l'avance (*fig. 27*).

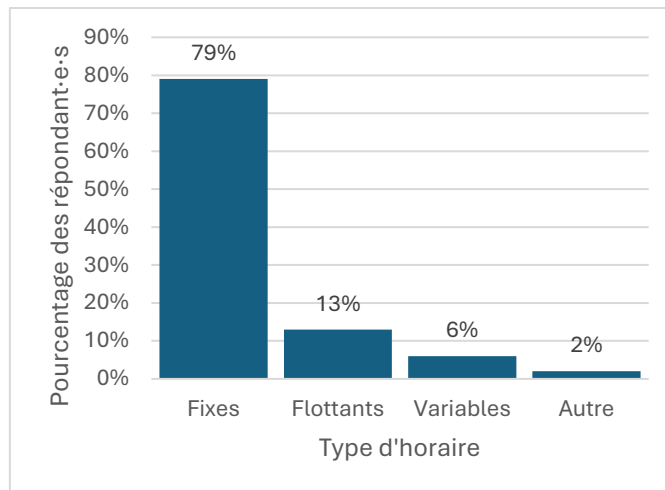


Figure 26 – Répartition des répondant-e-s selon leur type d'horaires (N = 499)

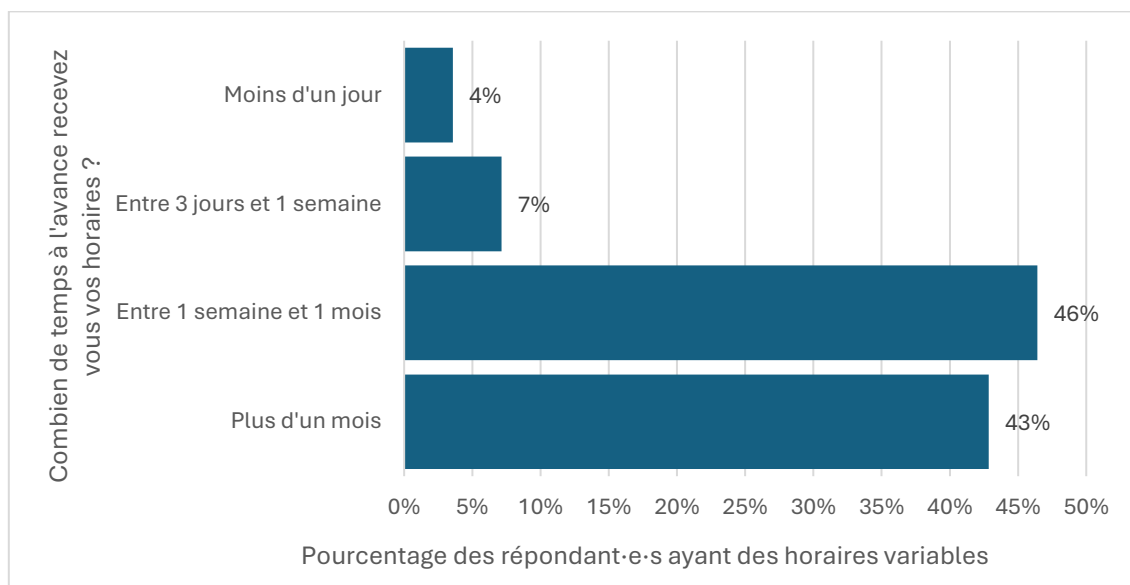


Figure 27 – Répartition des répondant-e-s ayant des horaires variables selon le moment où les horaires sont annoncés (N = 28)

De manière générale, l'évaluation des conditions temporelles de travail de la part des répondant-e-s est très mitigée. La figure 28 met en avant le fait que les répondant-e-s travaillent régulièrement en sous-effectif, doivent gérer des urgences, doivent maintenir un rythme de travail élevé pour venir à bout de leurs tâches et que l'intensité de leur travail fluctue d'une période à l'autre. On remarque une différence importante dans la satisfaction des répondant-e-s vis-à-vis des deux sous-dimensions : l'articulation des temps sociaux est bien mieux évaluée que la pression temporelle qui semble plus problématique pour les répondant-e-s.

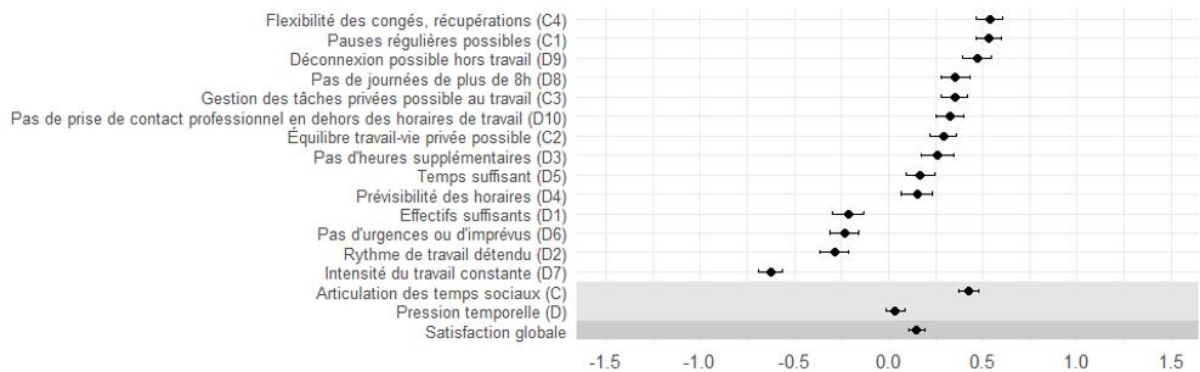


Figure 28 - Moyenne d'appréciation des différents item relatifs aux conditions temporelles du travail avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N=499)

Les items D9, « déconnexion possible hors travail », et D10, « pas de prise de contact professionnelle en dehors des horaires de travail », font partie de la dimension D, « pression temporelle ». Pourtant, on aurait tendance, intuitivement, à les associer à la dimension C, « articulation des temps sociaux ». La répartition des items en sous-catégories s'est faite sur base de tests statistiques (analyses en composantes principales et alpha de Cronbach). Les résultats, que nous avons respectés, soutiennent cette division et soulignent une grande corrélation entre les items D9 et D10 et le reste de la dimension D. On peut imaginer que les personnes ayant du mal à se déconnecter du travail (D9) se trouvent sous pression temporelle (D), et que dans un contexte professionnel sous pression, où il manque de temps, les collègues et la hiérarchie ont plus tendance qu'ailleurs à prendre contact avec les travailleur·euse·s en dehors des horaires de travail. La pression temporelle peut également engendrer l'urgence et les imprévus, ce qui peut encourager à contacter les travailleur·euse·s hors du temps de travail pour gérer ces « urgences ».

2.3. Rémunération

Il est assez marquant d'observer que 49 % des répondant·e·s disent ne pas être satisfait·e·s de leur salaire (« pas du tout » ou « plutôt non », *fig. 29*). A la figure 30, on voit

que 34% des répondant·e·s semblent avoir du mal à faire face aux besoins essentiels de leur ménage.

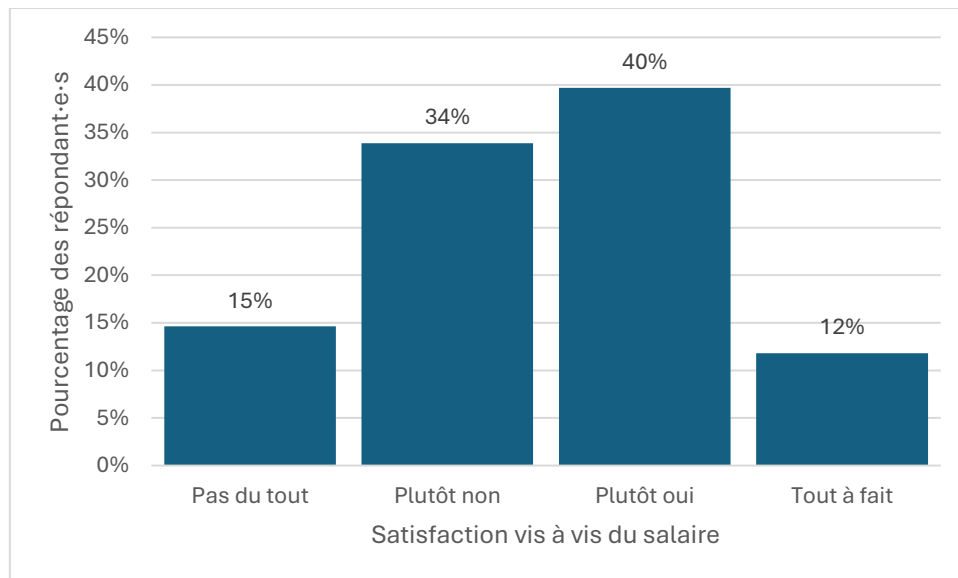


Figure 29 – Répartition des répondant·e·s selon leur degré de satisfaction avec leur niveau de salaire (N = 499)

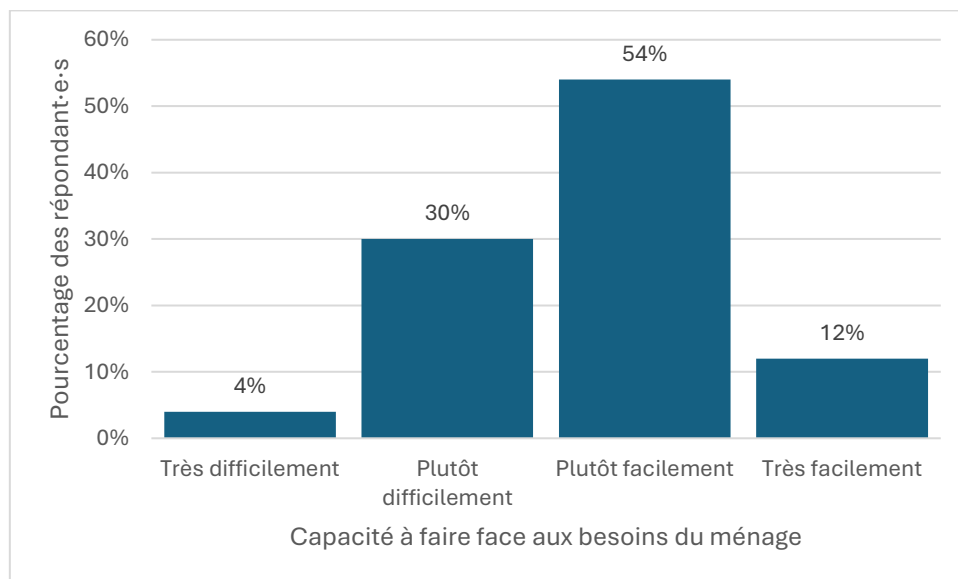


Figure 30 – Répartition des répondant·e·s selon leur capacité à faire face aux besoins essentiels de leur ménage (N = 494)

Une des hypothèses, ou question, qui ont été soulevées est celle du lien entre la satisfaction vis-à-vis du salaire, ainsi que la capacité à subvenir aux besoins essentiels du ménage, et le temps de travail (mi-temps ou temps plein). Dans les deux graphiques ci-dessous on voit que la différence entre les personnes en temps partiel et les personnes en temps plein n'est pas marquée. Il y a légèrement plus de répondant.e.s insatisfait.e.s

de leur salaire parmi les travailleur.euses à temps partiel que parmi les personnes à temps plein, mais rien qui nous permette de tirer des conclusions. Concernant les difficultés à subvenir aux besoins du ménage, il n’y a pas de différence selon le régime de temps de travail.

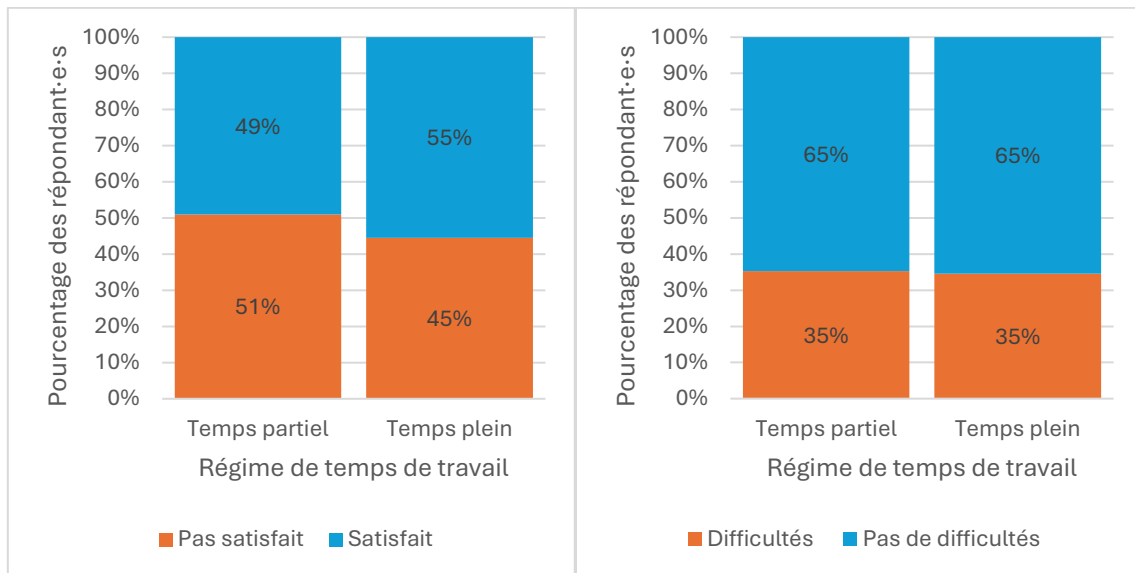


Figure 31 - Répartition des répondant-e-s concernant leur satisfaction vis-à-vis de leur salaire (à gauche), leur capacité à faire face aux besoins essentiels du ménage (à droite) selon le temps de travail (N = 499)

2.4. Télétravail

Une grande majorité des participant-e-s, 76 % (fig. 32), ne font pas de télétravail. Trois explications sont possibles : le télétravail n’est pas compatible avec leurs tâches, il n’est pas autorisé par l’organisation, ou il s’agit d’une préférence personnelle. Etant donné la proportion de personnes travaillant au contact des bénéficiaires, ce qui rend généralement le télétravail impossible, il n’est pas étonnant que le nombre de personnes faisant du télétravail reste faible.

Au sein de l’échantillon, 49 % des individus estiment que leurs tâches sont compatibles avec du télétravail. 29% de ces personnes sont insatisfaites de leur configuration de télétravail (fig. 33). On constate que l’insatisfaction est surtout le fait des répondant-es qui estiment que leur fonction est compatible avec le télétravail mais qui ne sont pas

autorisé-es à en faire (fig. 34). Très peu d'individus sont insatisfaits alors qu'ils sont autorisés à faire du télétravail.

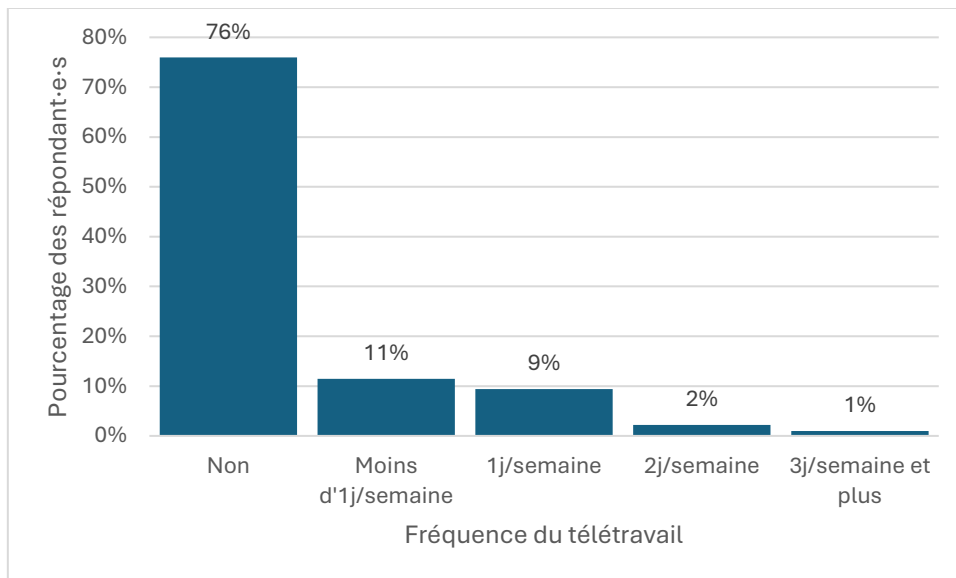


Figure 32 – Répartition des répondant-e-s selon le nombre de jours passé en télétravail (N = 499)

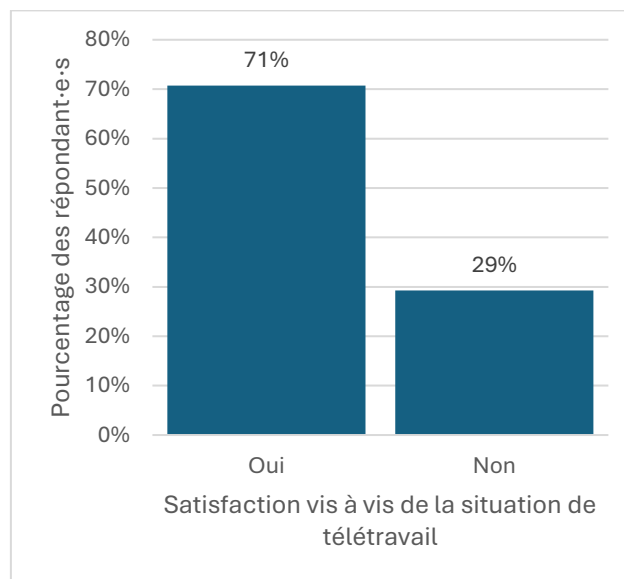


Figure 33 – Répartition des répondant-e-s dont les tâches sont compatibles avec le télétravail selon leur satisfaction vis-à-vis de leur configuration télétravail/travail en présentiel (N = 246)

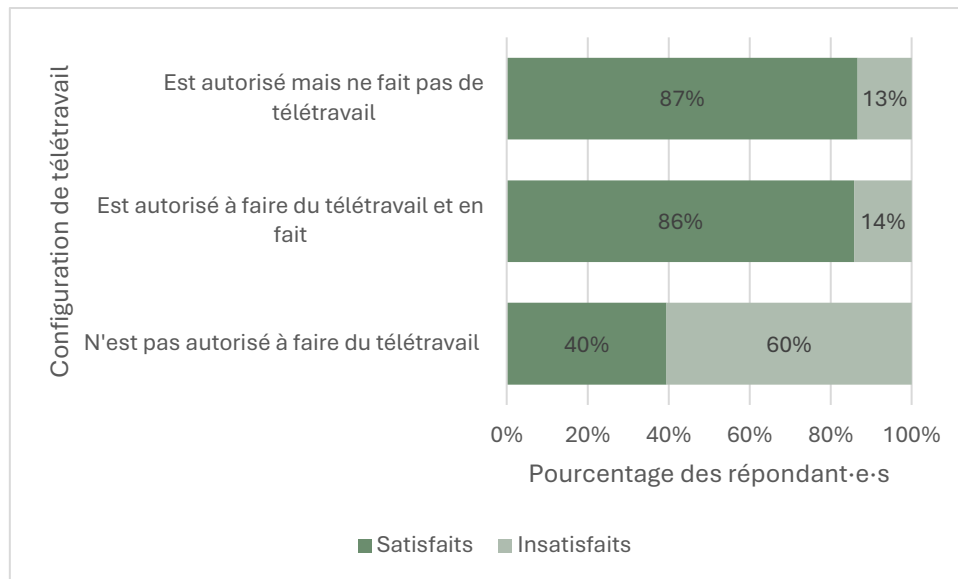


Figure 34 – Répartition des répondant-e-s dont les tâches sont compatibles avec le télétravail selon leur configuration de télétravail et leur satisfaction vis-à-vis de celle-ci (N = 246)

Parmi les personnes qui font effectivement du télétravail, on voit que les répondant-e-s sont globalement très satisfaits des conditions (fig. 35). L'ensemble des items mesurant les conditions de télétravail sont bien évalués par les participant-e-s.

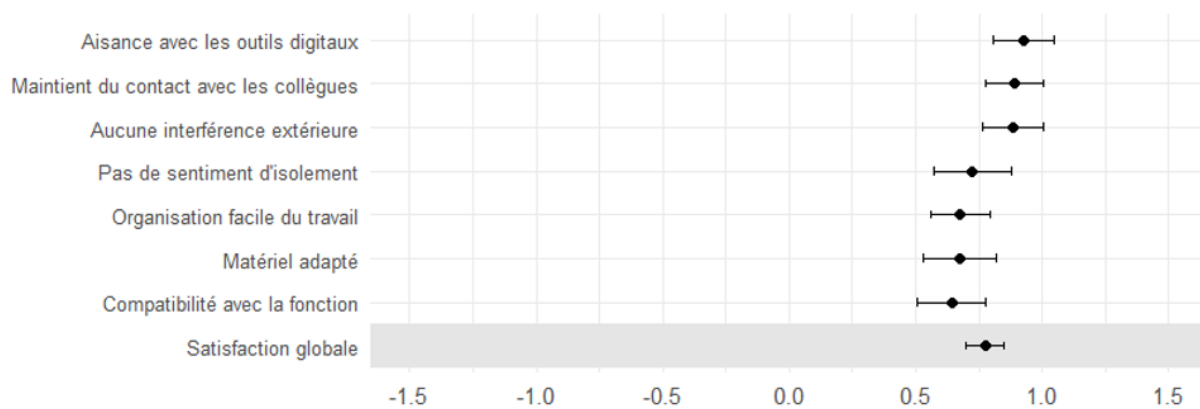


Figure 35 - Moyenne d'appréciation des différents item relatifs au télétravail avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N=165)

2.5. Déplacements

Les répondant-e-s travaillent parfois dans plusieurs endroits. C'est pourquoi le total des pourcentages de la figure 36 dépasse les 100%. On voit que le lieu de travail principal reste les bâtiments de l'institution. Cependant, plus de 50 % des répondant-e-s passent plus de 1 heure dans les déplacements chaque jour.

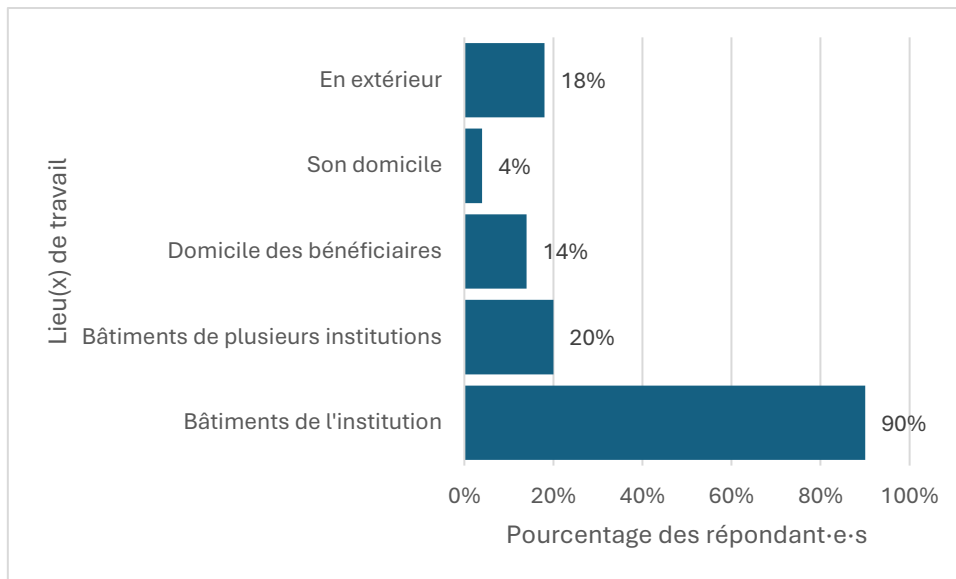


Figure 36 – Pourcentage des répondant-e-s travaillant dans chaque type de lieu de travail (N=499)

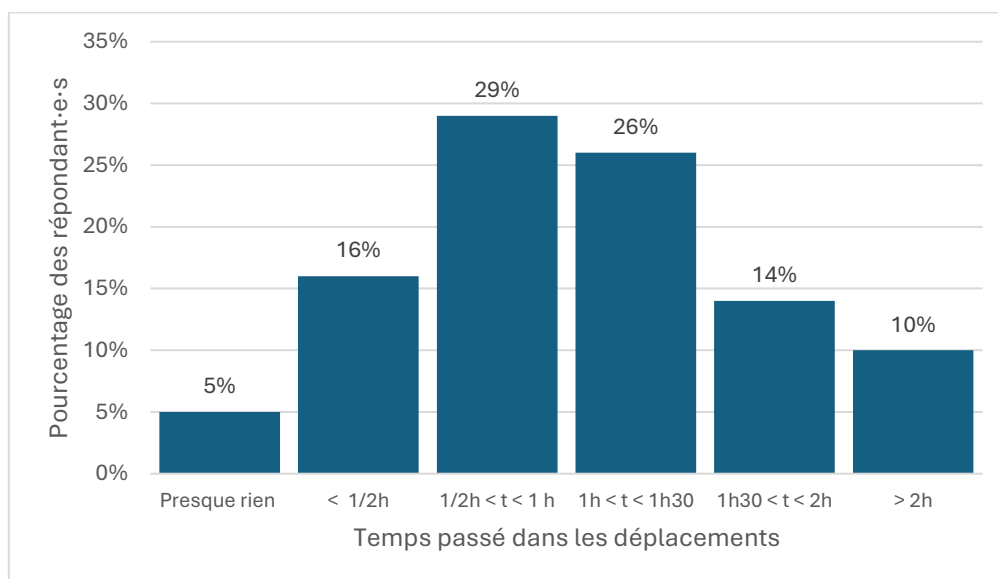


Figure 37 – Répartition des répondant-e-s selon le temps passé dans les déplacements au quotidien (N = 499)

2.6. Travail avec les bénéficiaires

Comme établi précédemment, le secteur ASSS est marqué par le travail au contact du public cible. On a vu que 60 % des répondant-e-s passe au minimum 60 % de leur temps de travail au contact des bénéficiaires (fig. 15). Près de 45 % prennent en charge une

personne à la fois, mais la prise en charge de groupes est tout de même très courante. 24 % des répondant-e-s prennent en charge des groupes de 2 à 4 personnes, 20 % des groupes de 5 à 19 personnes et 11 % des grands groupes de minimum 20 personnes (fig. 38). L'évaluation des conditions de travail avec les bénéficiaires est mitigée (fig. 39). Elle souligne le manque de ressources et de compétences adéquates à la prise en charge de ces grands groupes, ainsi qu'un manque d'effectifs.

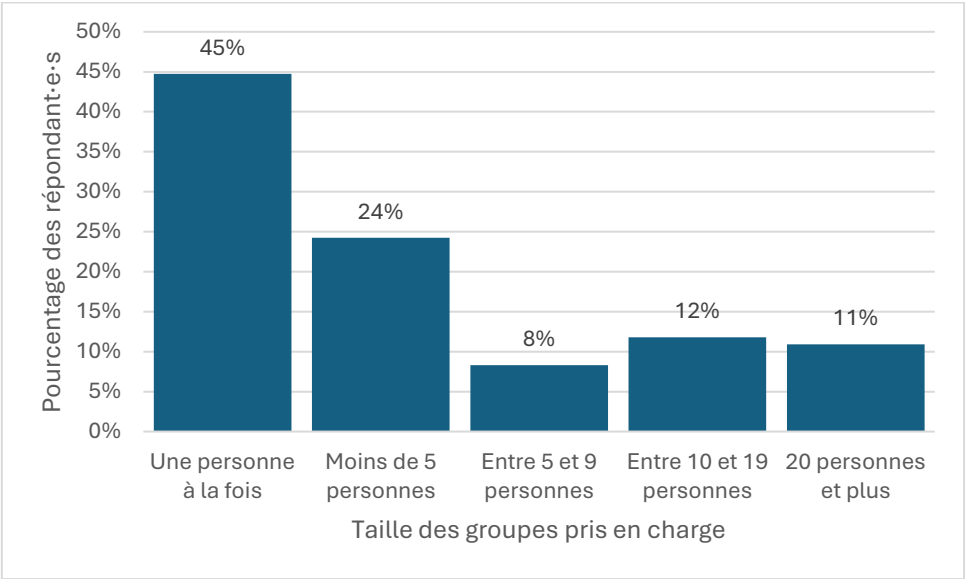


Figure 38 – Répartition des répondant-e-s travaillant au contact des bénéficiaires selon la taille des groupes généralement pris en charge (N = 458)

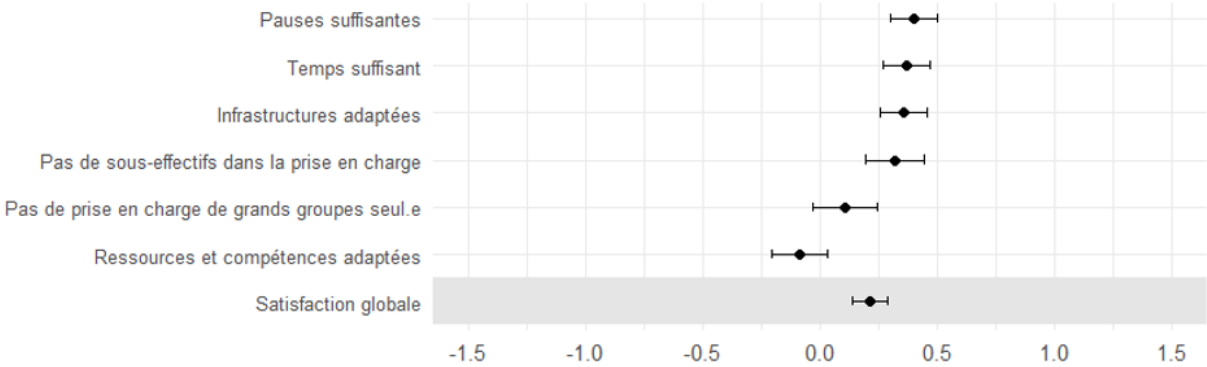


Figure 39 - Moyenne d'appréciation des différents item relatifs au travail avec les bénéficiaires et la prise en charge de groupes avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N=458)

3. Le contenu du travail

La figure 40 montre que la satisfaction globale du contenu du travail est négative. L'évaluation des différents items est fortement dispersée. En effet, la sous-dimension « clarté de la fonction » est positivement évaluée alors que le contenu du travail en lui-même, qui correspond à la deuxième sous-dimension, n'est pas apprécié des travailleur·euse·s. Les résultats mettent en avant des tâches fortement diversifiées, qui requièrent un grand niveau d'attention alors qu'il est difficile de se concentrer sur une tâche à la fois ainsi qu'une surcharge administrative.

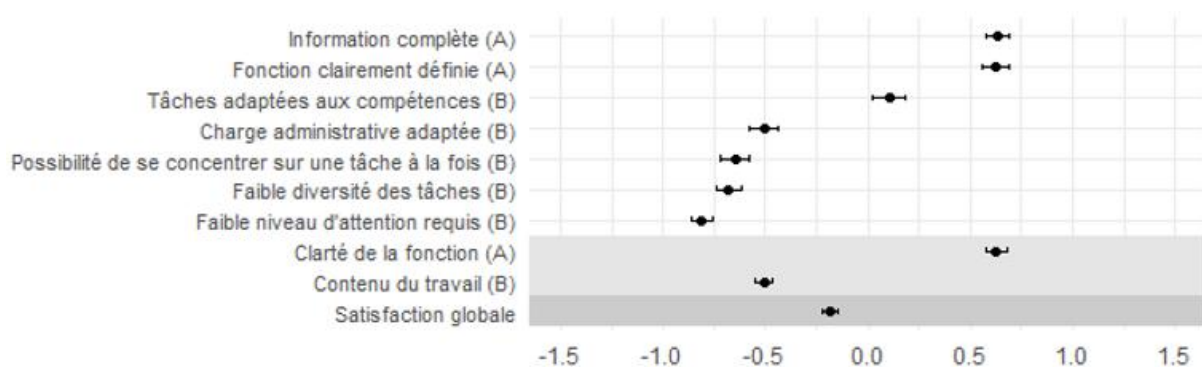


Figure 40 - Moyenne d'appréciation des différents items relatifs au contenu du travail avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N=499)

4. Les relations interpersonnelles au travail

Les relations interpersonnelles en milieu professionnel concernent les interactions sociales entre les employé·e·s et leurs collègues, leur hiérarchie et des parties externes telles que les bénéficiaires. Dans ce rapport, nous allons examiner ces 3 catégories de relations de manière distincte, car tous·tes les employé·e·s ne sont pas régulièrement en contact avec les bénéficiaires et n'ont pas nécessairement de supérieur·e hiérarchique. Nous analyserons également les phénomènes de harcèlement et le degré de soutien perçu par les répondant·e·s ayant été victimes et/ou témoins d'une forme de harcèlement.

4.1. Relations avec les collègues

Globalement, les répondant·e·s sont assez satisfait·e·s des relations avec les collègues. La fréquence moyenne dépasse les 0,5 et le score de chacun des items est positif. Les individus se sentent bien intégrés mais l'harmonie des relations, ce qui renvoie dans le questionnaire à l'absence de conflits au sein des équipes, est moins bien notée. Il s'agit d'une piste pour améliorer la satisfaction globale de cette dimension.

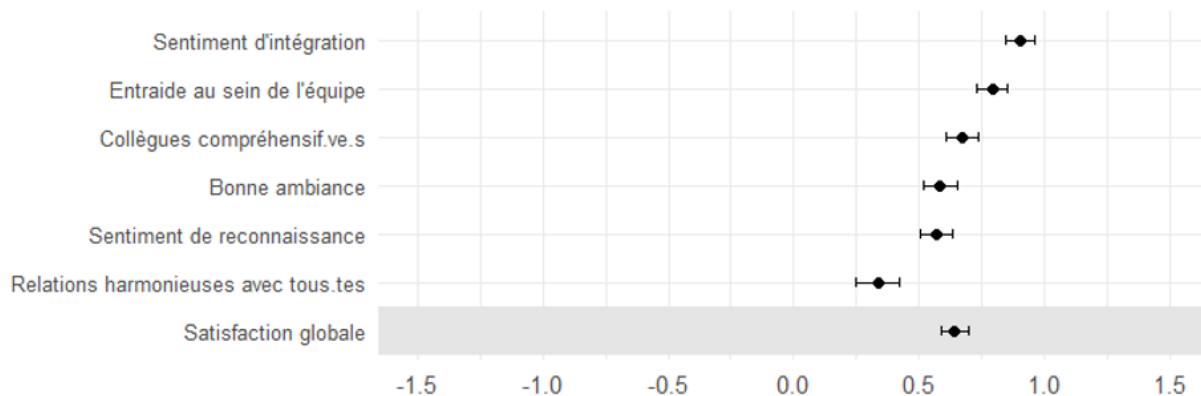


Figure 41 - Moyenne d'appréciation des différents items relatifs aux relations avec les collègues avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N=499)

4.2. Relations avec la hiérarchie

Ici (fig. 42), on voit que seulement 23 % des répondant·e·s n'ont pas de hiérarchie. 44 % de l'échantillon a même plusieurs supérieurs hiérarchiques. De manière générale, les relations avec la hiérarchie sont plutôt satisfaisantes. D'après les résultats, les hiérarchies sont perçues comme disponibles, reconnaissantes et réactives. Il semble qu'il y ait toutefois une attente concernant l'amélioration au niveau de la gestion des conflits, ce qui est tout à fait cohérent avec les résultats de la dimension traitant des relations avec les collègues (point précédent).

43 % des répondant·e·s estiment que leur hiérarchie n'a pas du tout, ou plutôt pas, les compétences et ressources nécessaires pour faire face à leurs responsabilités (fig. 44). Attention, ces résultats ne signifient pas nécessairement que les répondant·e·s pensent que leurs hiérarchies sont incompetentes en tant que telle, mais plutôt que les ressources matérielles et temporelles, ainsi que leur formation et expérience, ne sont pas

toujours adaptées à leur charge de travail et leur niveau de responsabilités. Ce peut également être les tâches qui ne sont pas adaptées aux ressources et compétences.

Lorsqu'on interroge les personnes occupant des fonctions de coordination, on remarque que 37 % estiment être amenées à prendre en charge des tâches qui dépassent leurs compétences (fig. 45). Ce sentiment n'est donc pas uniquement présent au sein des équipes, mais est également partagé par une partie importante des hiérarchies du secteur.

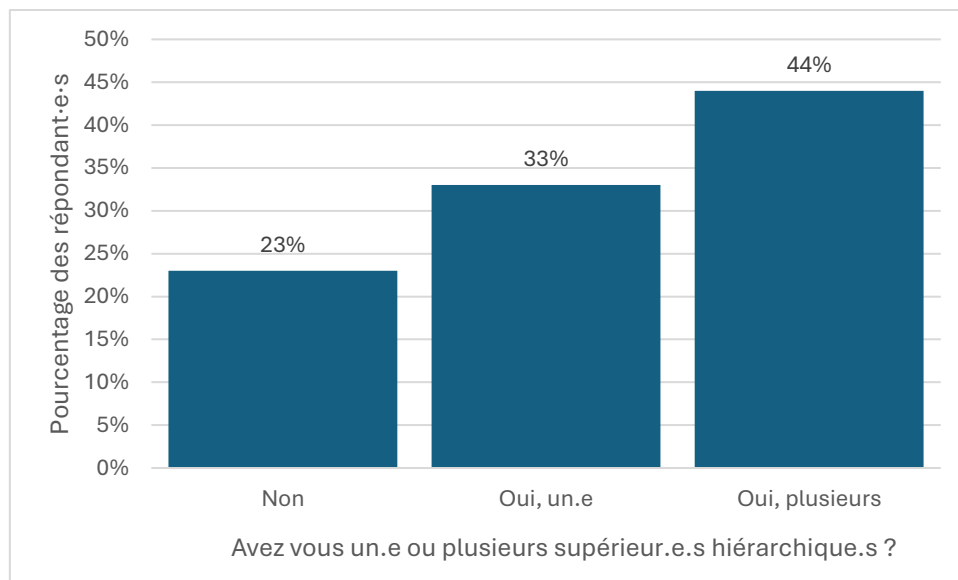


Figure 42 – Répartition des répondant-e-s selon qu'ils aient ou non un-e supérieur-e hiérarchique (N = 499)

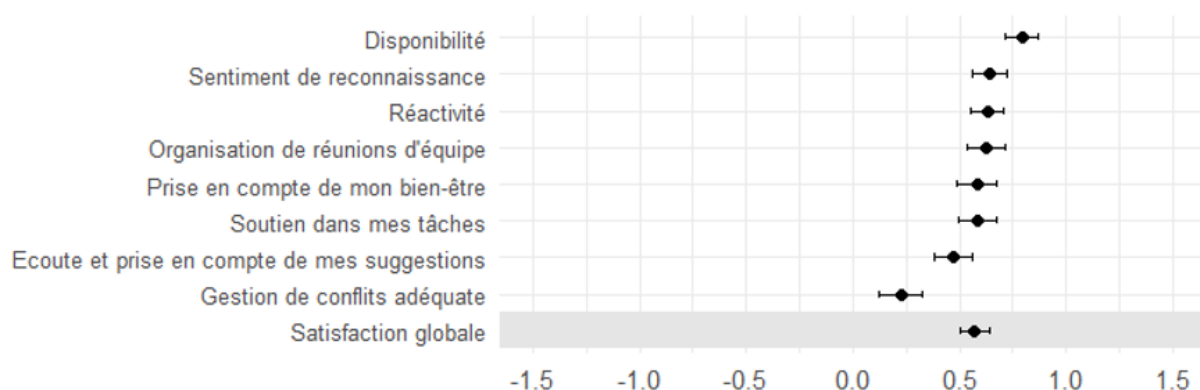


Figure 43 - Moyenne d'appréciation des différents item relatifs aux relations avec la hiérarchie avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N=385)

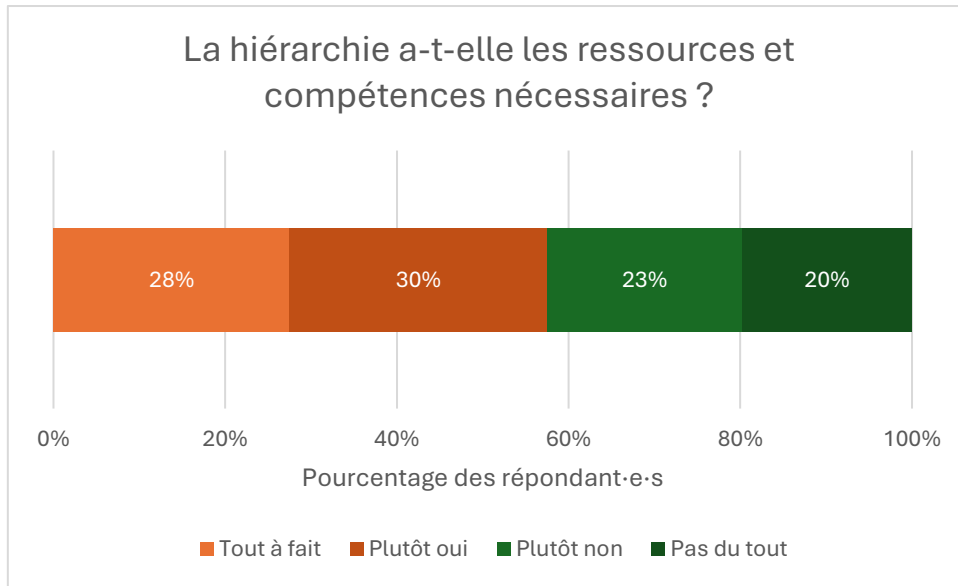


Figure 44 – Répartition des répondant-e-s selon leur évaluation des compétences et ressources de la hiérarchie (N = 374)

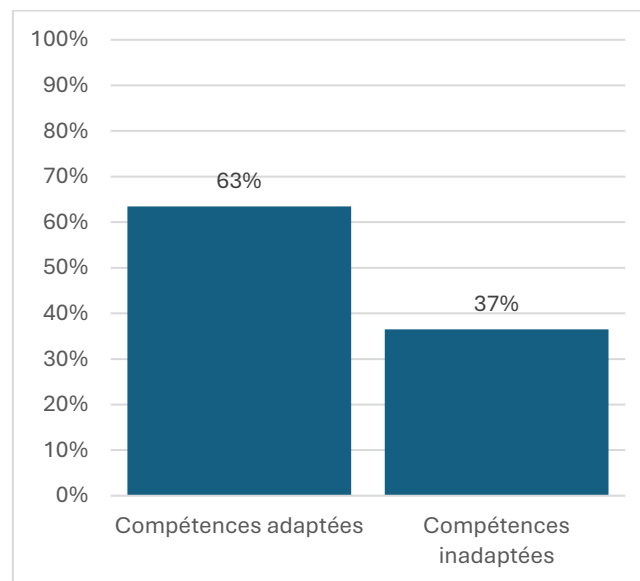


Figure 45 – Répartition des répondant-e-s occupant une fonction hiérarchique (direction, coordination, encadrement ou responsable d'équipe) selon leur évaluation de la cohérence entre leurs tâches et leur niveau de compétence (N = 115)

4.3. Relations avec les bénéficiaires

Malheureusement, une erreur s'est glissée dans le questionnaire. Les personnes étant en contact constant et direct avec les bénéficiaires n'ont pas répondu aux questions concernant le travail avec les bénéficiaires. C'est-à-dire que pour ces questions et items-

là, il manque 96 réponses. Les résultats restent parlants mais il faut garder en tête que la réalité des personnes travaillant de manière constante et directe auprès des bénéficiaires n'est pas représentée dans les résultats et aurait pu les modifier.

Comme nous l'avons déjà établi, le travail avec les bénéficiaires fait partie de la réalité du secteur. Ces relations peuvent parfois être problématiques et avoir un impact sur le bien être des travailleur·euse·s. Environ 3/4 des répondant·e·s semblent entretenir des relations plutôt paisibles avec les bénéficiaires et ne pas faire face à leur agressivité. En revanche, 25 % de l'échantillon travaillant au contact des bénéficiaires déclarent tout de même y être confronté. Même s'il s'agit d'une minorité, cette proportion est tout à fait considérable et requière une attention particulière. D'un autre côté, la grande majorité des répondant·e·s se sent reconnu par les bénéficiaires pour le travail accompli.

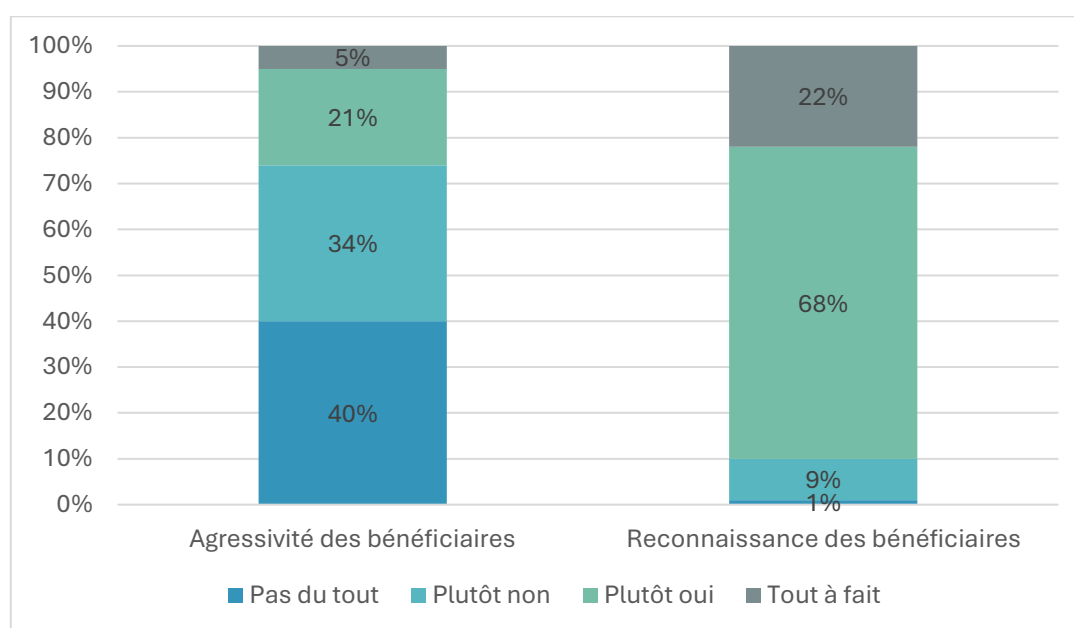


Figure 46 – Répartition des répondant·e·s sur des items concernant les relations avec les bénéficiaires (N = 203)

4.4. *Harcèlement au travail*

Une des sources potentielles de risque comprises dans le questionnaire concerne la présence de harcèlement. Ici, celui-ci prend 4 formes : le harcèlement moral, les comportements racistes ou discriminants, les propos et comportements à caractère sexuel et la violence physique ou verbale. 29 % des répondant·e·s ont répondu avoir été

victime d'au moins une des 4 formes de harcèlement, 39 % en ont été témoins. Près de 17 % des répondant·e·s ont été victime de violence physique ou verbale, 21 % en ont été témoins. Près de 16 % ont été victimes de harcèlement moral et 25 % en ont été témoins. Ces chiffres sont tout à fait interpellants. Il est primordial de chercher à les réduire de manière à améliorer l'expression des RPS au sein du secteur et d'assurer le bien-être des travailleur·euse·s.

Plusieurs modes de soutien face au harcèlement ont été évalués dans le questionnaire. Cette évaluation est très mitigée et dispersée. D'un côté, les résultats semblent dire qu'il y a peu de pression à taire le harcèlement (pression à la non-réaction), ce qui est plutôt encourageant. D'après la figure 51, en effet, 19% des répondant·e·s disent ressentir (« tout à fait » ou « plutôt oui ») une telle pression. Le soutien des collègues est mitigé mais le soutien de la hiérarchie, des services externes et les mesures mises en place, sont tout à fait négativement évalués. Les figures 49 et 50 présentent le détail de l'évaluation des répondant·e·s de ces différentes sources de soutien. Le secteur est donc marqué par une présence du harcèlement sur le lieu de travail et une réponse globalement inadaptée.

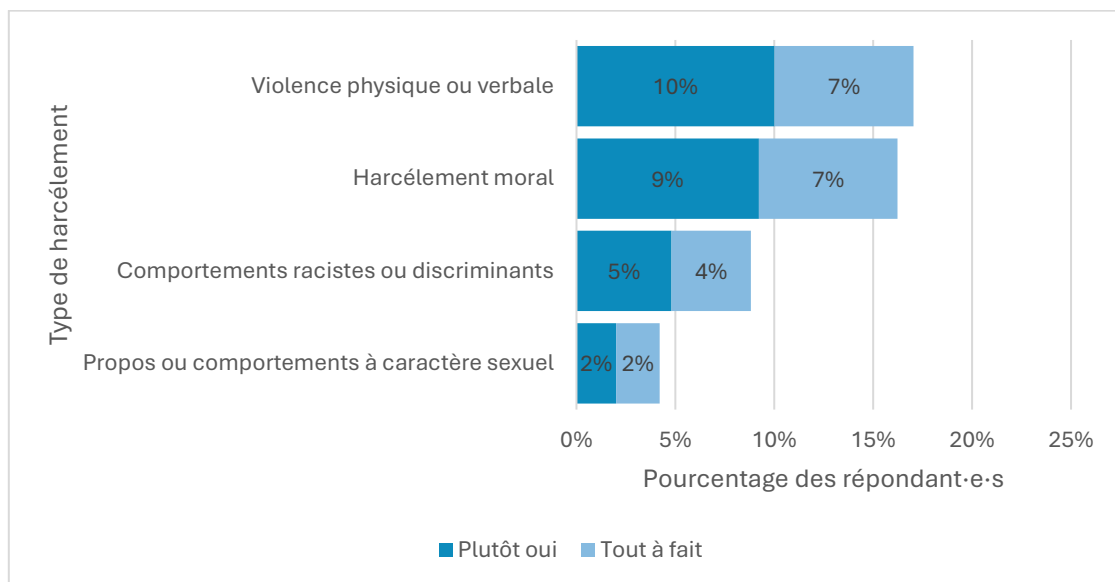


Figure 47 – Pourcentage des répondant·e·s ayant été victime (plutôt oui ou tout à fait) des différents types de harcèlements dans le cadre du travail (N = 499)

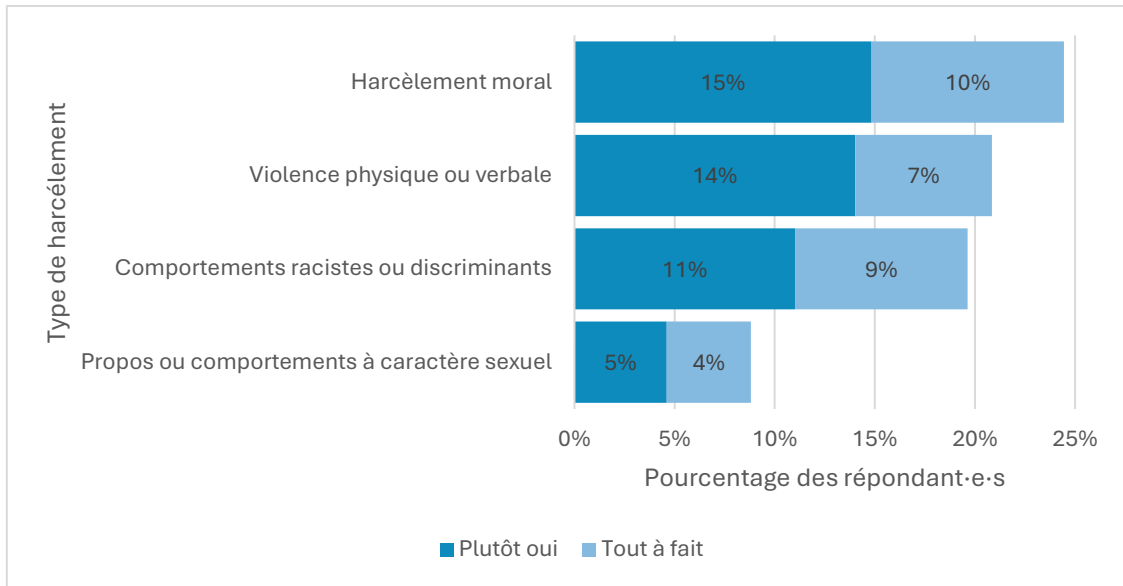


Figure 48 – Pourcentage des répondant-e-s ayant été témoin des différents types de harcèlements dans le cadre du travail (N = 499)

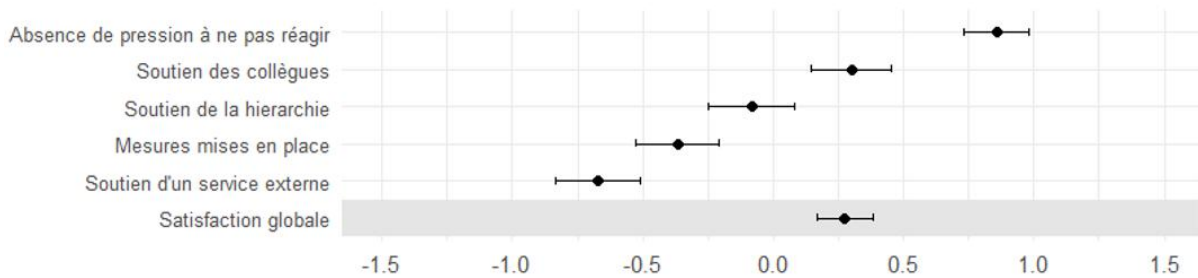


Figure 49 - Moyenne d'appréciation des différents item relatifs au soutien suite au harcèlement (N = 200)

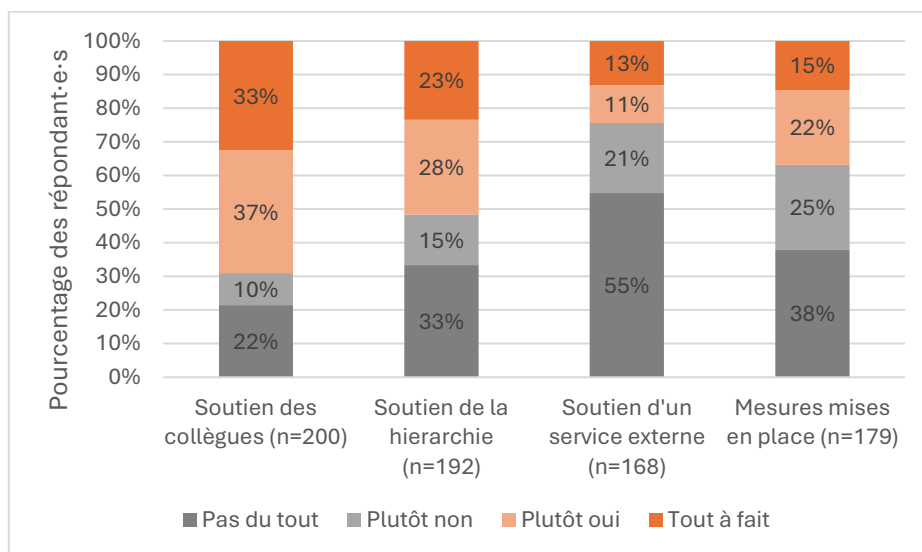


Figure 50 – Appréciation des différents types de soutien par les répondant-e-s (N = 219)

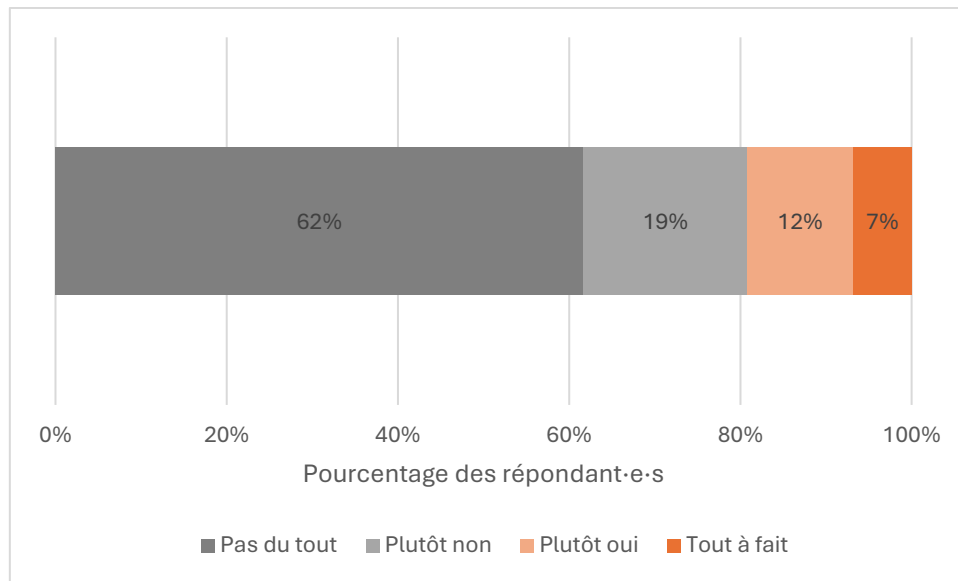


Figure 51 – Répartition des répondant-e-s selon qu'une pression à la non-réaction ait été ressentie ou non après avoir subi, ou été témoin, de harcèlement dans le cadre du travail (N = 179)

5. Les conditions de vie au travail

En moyenne, l'évaluation des conditions de vie est mitigée. Le respect des normes de sécurité au sein des institutions est bien évalué, la tendance est aux espaces de travail agréables, mais l'isolement semble plus compliqué.

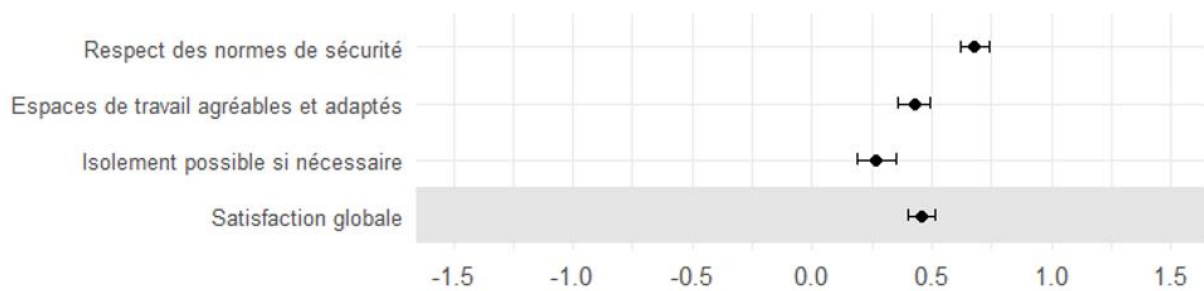


Figure 52 - Moyenne d'appréciation des différents items relatifs aux conditions de vie au travail avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N = 499)

6. La dimension expressive du travail

La dimension expressive du travail renvoie au sens donné et trouvé dans le travail. En moyenne elle est plutôt bien évaluée. Certains aspects tels que le sentiment d'utilité, la qualité des relations avec les citoyens et la cohérence des valeurs personnelles avec celles de l'organisation, sont très satisfaisants. En revanche, des aspects comme le sentiment de reconnaissance de la part de la société, les perspectives au sein de l'organisation, la mobilisation complète des compétences ainsi que la cohérence entre les tâches et les priorités personnelles, sont plus faiblement évalués.

On sait qu'une part importante de l'échantillon est insatisfaite de son niveau de salaire. Or, on sait aussi que ce genre d'élément, ainsi que la qualité des conditions de travail, participent au sentiment de reconnaissance. On peut donc faire l'hypothèse que leur mauvaise évaluation explique en partie le faible sentiment de reconnaissance.

Les opportunités de développement professionnel participent également à la dimension expressive du travail. L'évaluation de cette sous-dimension est mitigée. En effet, les répondant·e·s semblent avoir des opportunités pour suivre des formations mais le temps disponible pour y participer n'est pas suffisant. Les évaluations périodiques sont évaluées négativement. Cela peut vouloir dire que leur fréquence ou leur qualité n'est pas appréciée par les répondant·e·s. On peut faire l'hypothèse que la pression temporelle importante, ainsi que le manque de ressources et de compétences de la part des hiérarchies, compliquent l'accès aux formations et aux suivis.

Ces résultats nous font nous demander si le fait d'avoir le temps de suivre des formations pourrait varier selon le temps de travail, soit selon que les répondant·e·s aient un temps partiel ou un temps plein. La figure 55 montre bien que dans le cas de cet échantillon ce n'est pas le cas. Le fait de travailler à temps partiel ou à temps plein ne semble pas directement impacter le temps que l'on a pour les formations.

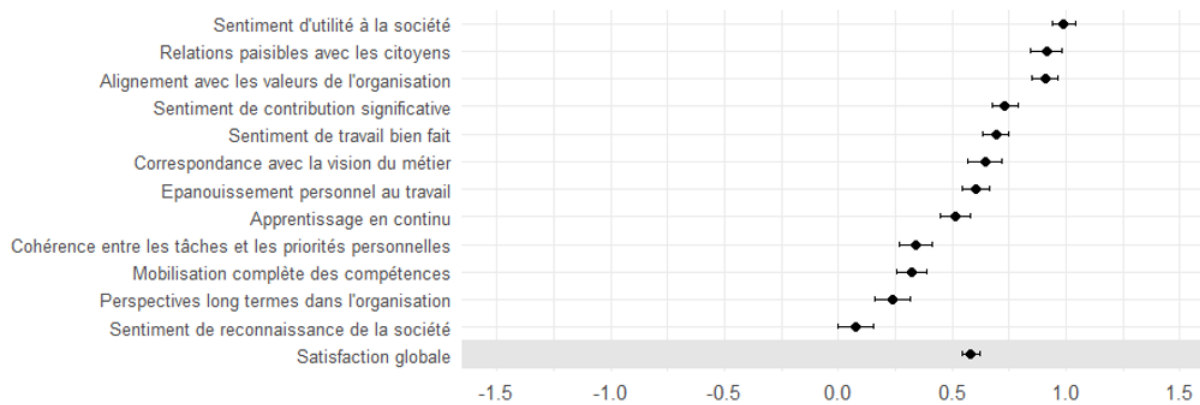


Figure 53 - Moyenne d'appréciation des différents items relatifs à la dimension expressive du travail avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N = 499)

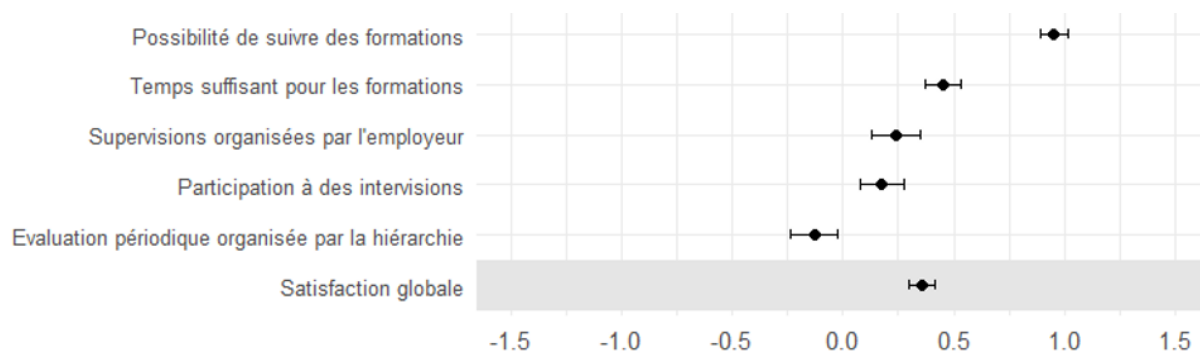


Figure 54 - Moyenne d'appréciation des différents items relatifs au développement et au soutien professionnel avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N = 499)

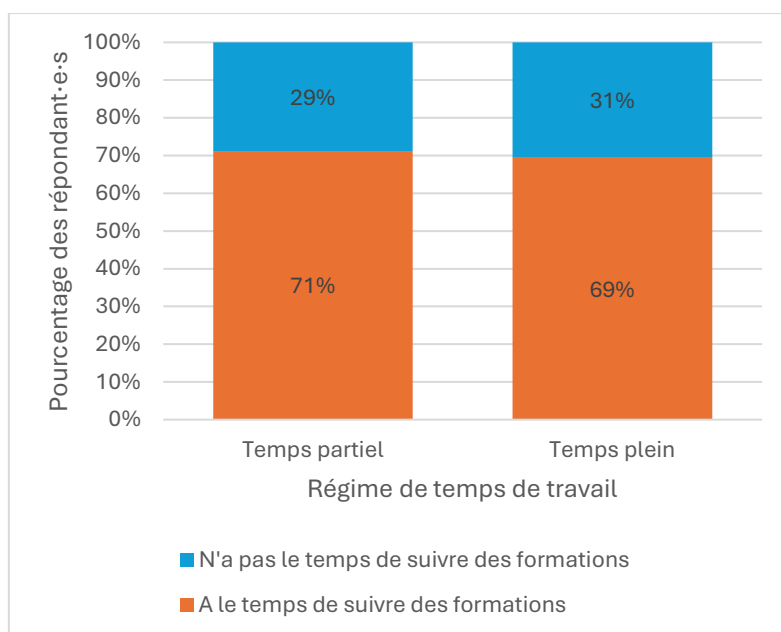


Figure 55 – Répartition des répondant-e-s selon leur régime de temps de travail et qu'ils aient, ou non, le temps de suivre des formations (temps partiel ou temps plein) (N = 420)

7. La soutenabilité du travail

Dans cette dernière partie, nous nous intéressons à la soutenabilité du travail, c'est-à-dire que l'on cherche à savoir si les répondant·e·s sont dans des conditions qui leur permettent de se projeter sereinement dans la suite de leur parcours professionnel. Cette dimension est composée de deux sous-dimensions : la sécurité de l'emploi et la sécurité associée au parcours professionnel (indépendante de l'employeur). La sécurité de l'emploi est mieux évaluée que la sécurité associée au parcours professionnel, mais l'évaluation de la dimension dans son ensemble est mitigée. Les répondant·e·s semblent avoir confiance en la prolongation de leur contrat, ce qui est cohérent avec la proportion importante de CDI au sein de l'échantillon. Ces dernier·ère·s estiment être dans une situation professionnelle confortable. Cependant, les perspectives à long terme, la confiance en l'avenir et les subsides nécessaires pour la bonne poursuite des activités, sont négativement évaluées. Les répondant·e·s semblent donc se dire dans une situation plutôt confortable et stable, moyennant une amélioration du niveau de salaire, mais soulignent un manque de confiance en l'avenir.

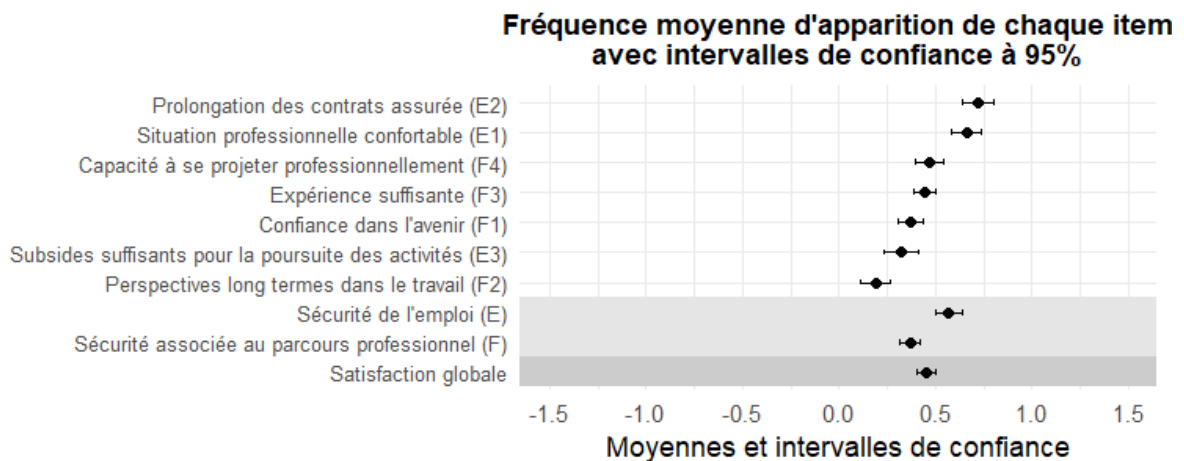


Figure 56 - Moyenne d'appréciation des différents items relatifs à la soutenabilité du travail avec marges d'erreur (niveau de confiance à 95%) (N = 499)

VI. Effets de sources potentielles de risque sur les manifestations des RPS

Nous venons de dresser un portrait complet, incluant des éléments objectifs et des ressentis subjectifs des répondant·e·s, en lien avec différentes dimensions du travail susceptibles de déclencher des manifestations symptomatiques de Risques Psycho-Sociaux (RPS). Ce portrait offre en lui-même une perspective enrichissante qui peut servir de base à la mise en place d'actions concrètes. Dans cette section, nous proposons d'approfondir davantage nos analyses en évaluant la relation entre ces divers aspects et les manifestations des RPS dans le secteur ASSS. L'objectif est de déterminer quelles dimensions méritent une attention prioritaire.

Dans la partie du rapport intitulée « Les manifestations des risques psychosociaux (RPS) », nous avons examiné deux indicateurs clés des symptômes de RPS : le nombre de symptômes fréquemment ressentis par les travailleur·euse·s (I_1) et la fréquence moyenne à laquelle ces symptômes se manifestent (I_2) (un macro-indicateur calculé en prenant en compte l'ensemble des symptômes évalués). Par ailleurs, nous avons mis en évidence que les symptômes cognitifs semblent particulièrement prédominants chez les répondant·e·s dans ce secteur d'étude, ce qui nous motive à considérer également la fréquence moyenne d'occurrence des symptômes cognitifs (I_3) comme étant un indicateur pertinent. Notre prochaine étape consistera à déterminer les dimensions du travail exerçant une influence sur ces trois indicateurs.

Pour étudier la relation entre les trois indicateurs RPS et les dimensions de sources potentielles de risque, nous réalisons des régressions linéaires. Nous analysons ensuite leurs résultats, soit la corrélation et le coefficient de détermination (R^2).

POINT MÉTHODO

Le coefficient de corrélation

La corrélation indique la force et la direction de la relation entre deux variables. Des coefficients positifs indiquent une relation positive et vice-versa. Un coefficient de corrélation positif signifie que lorsque que l'appréciation d'une dimension, ou sous-dimension, augmente, les indicateurs RPS augmentent également. À l'inverse, un coefficient de corrélation négatif signifie que lorsque l'appréciation des dimensions augmente, les indicateurs RPS diminuent.

Les coefficients de corrélation varient entre -1 et 1. Plus ils sont proche de 0, plus la corrélation est faible, plus ils sont proche de 1 ou -1, plus la corrélation est forte.

Le coefficient de détermination

Le coefficient de détermination nous informe sur la part de la variance qui est expliquée par la variable explicative. Elle nous dit à quel point la variable explicative nous permet de prédire la variable expliquée. Plus le R^2 est proche de 100 %, plus la part de la variance expliquée est grande. Dans notre cas, un coefficient de détermination important signifie que cette dimension, ou sous-dimension, explique une partie importante de la variation des indicateurs RPS. La partie restante de la variance est expliquée par d'autres facteurs.

Tout d'abord, voici les résultats principaux de ces analyses que nous détaillerons dans la suite de cette section. Toutes les corrélations étudiées sont négatives. C'est-à-dire qu'il existe une relation inverse entre chacune des dimensions de sources potentielles de risque et les trois indicateurs RPS. Lorsque les conditions s'améliorent, quelle que soit la dimension, le nombre de symptômes et leur fréquence moyenne d'apparition diminuent. Par ailleurs, les patterns de corrélation sont assez similaires entre les trois indicateurs. C'est-à-dire que si une dimension a une relation forte avec un indicateur, elle a en général une relation forte avec les deux autres.

1. L'organisation du travail

Nous avons vu précédemment que globalement, les répondant·es se déclaraient satisfait·e·s de l'organisation du travail, tant en ce qui concerne le fait de se sentir autonome que celui d'estimer que l'organisation est efficace. Une régression linéaire simple met en avant des corrélations aux trois indicateurs RPS modérément fortes : -0,39 pour le nombre de symptômes, -0,46 pour la fréquence moyenne d'apparition de ces derniers et -0,37 pour la fréquence moyenne d'apparition des symptômes cognitifs. Les deux sous-dimensions, le sentiment d'une collaboration efficace et le sentiment d'autonomie, ont également des corrélations modérément fortes avec les trois indicateurs (-0,38, -0,45, -0,38 pour la collaboration efficace ; -0,3, -0,33, -0,28 pour le sentiment d'autonomie).

Les R^2 pour la dimension et ses deux sous-dimension sont assez faibles, bien qu'elles montrent que l'organisation peut contribuer à la réduction des symptômes. Elles contribuent à réduire le nombre de manifestations symptomatiques ressenties par les répondant·es (respectivement, $R^2 = 15 \%$, $14,8 \%$, $9,3 \%$) ainsi qu'à réduire la fréquence d'occurrence des symptômes, tant lorsqu'on étudie les symptômes pris dans leur globalité (le macro-indicateur ; $R^2 = 21 \%$, $19,8 \%$, $13,9 \%$) que lorsqu'on se focalise sur les symptômes cognitifs ($R^2 = 14 \%$, $14,7\%$, 8%). On remarque que l'effet engendré par l'organisation du travail est très proche de celui de la sous-dimension « collaboration efficace ». La relation entre la perception de la qualité de l'organisation du travail et les différents indicateurs est représentée dans les figures 57 et 58.

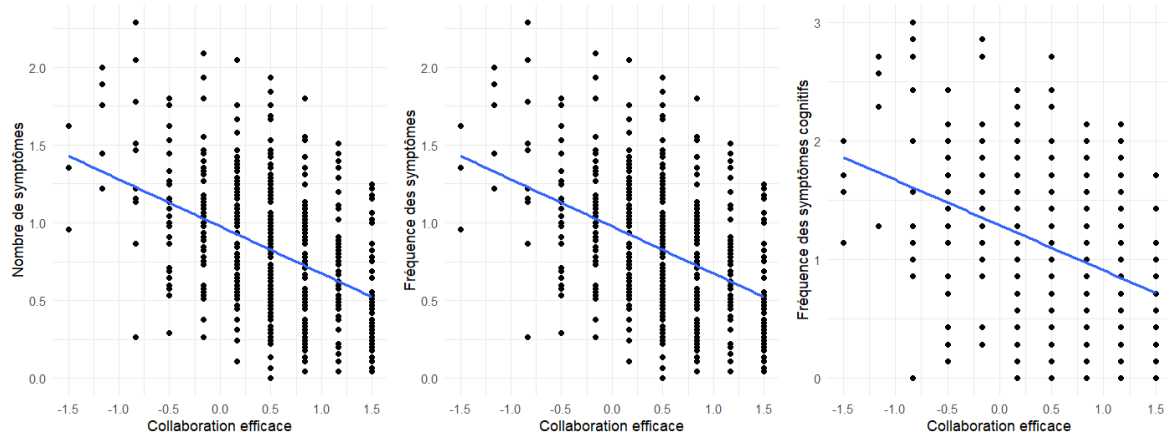


Figure 57 – Relation entre le sentiment d'une collaboration efficace et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

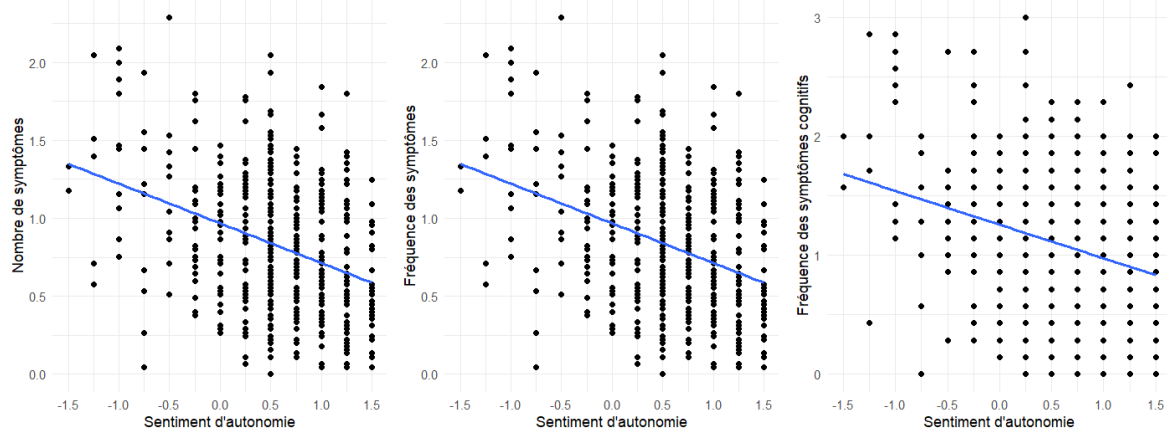


Figure 58 – Relation entre le sentiment d'autonomie et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

2. Les conditions de travail

2.1. Conditions temporelles de travail

Les conditions temporelles de travail montrent un impact important sur les indicateurs de RPS. En effet, la dimension dans son ensemble et sa sous-dimension « pression temporelle » font partie des dimensions ayant l'effet le plus conséquent sur la diminution des indicateurs RPS. Les conditions temporelles du travail sont fortement corrélées aux indicateurs, -0,47 pour le nombre de symptômes et -0,5 pour la fréquence de ceux-ci. En outre, il s'agit de la dimension la plus fortement corrélée à la fréquence moyenne d'apparition des symptômes cognitifs avec un coefficient de corrélation de -0,56. Elle explique la part la plus importante de la variance de cet indicateur, soit 32 %, ainsi que 22

% pour le nombre de symptômes et 25 % pour la fréquence moyenne d'apparition des symptômes.

La pression temporelle, également fortement corrélée aux trois indicateurs a, respectivement, les coefficients suivants : -0,44, -0,46, -0,53. Elle participe à une réduction notable du nombre de manifestations symptomatiques ($R^2 = 19,6 \%$), de la fréquence d'apparition des symptômes globaux ($R^2 = 21 \%$), et des symptômes cognitifs ($R^2 = 28,5 \%$).

Enfin, l'articulation des temps sociaux est modérément corrélée aux indicateurs (respectivement : -0,28, -0,32, -0,33). Son effet est plus limité puisqu'elle a un R^2 de 8% pour le nombre de symptômes, 10,2% pour la fréquence des symptômes et 10,7% pour la fréquence des symptômes cognitifs.

Ces résultats soulignent l'importance de l'appréciation des conditions temporelles, particulièrement du sentiment de pression temporelle, pour le bien-être des travailleur·euse·s du secteur. Parmi tous les facteurs de risques étudiés, il s'agit de la dimension ayant le plus grand impact sur la fréquence des symptômes cognitifs. De manière générale, il s'agit d'une des dimensions les plus importantes en termes de réduction des trois indicateurs RPS. Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, l'appréciation des conditions temporelles du travail était plutôt mitigée, et davantage négative en ce qui concerne la pression temporelle. Il s'agit donc d'une dimension à investir pour tenter de diminuer l'expression des RPS au sein du secteur et, plus précisément, pour diminuer l'expression des symptômes cognitifs.

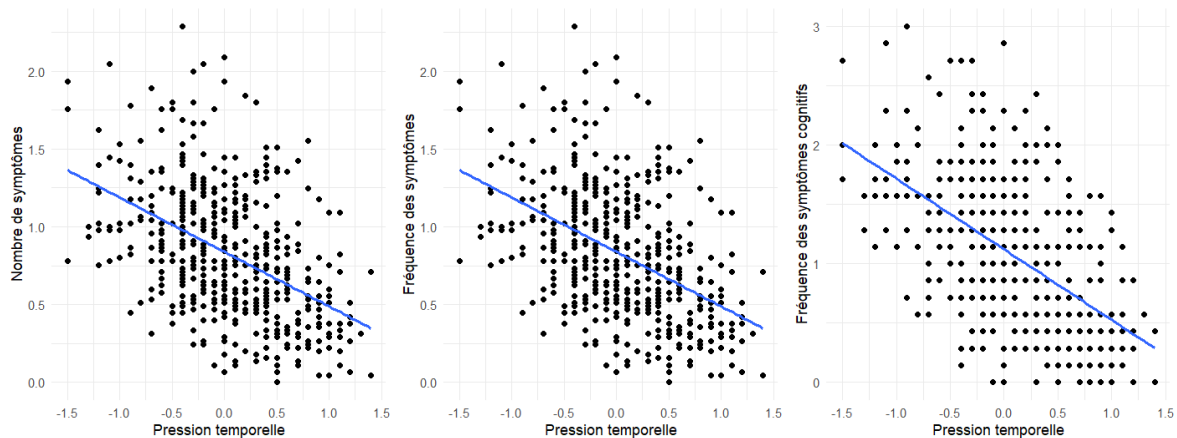


Figure 59 – Relation entre la pression temporelle et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

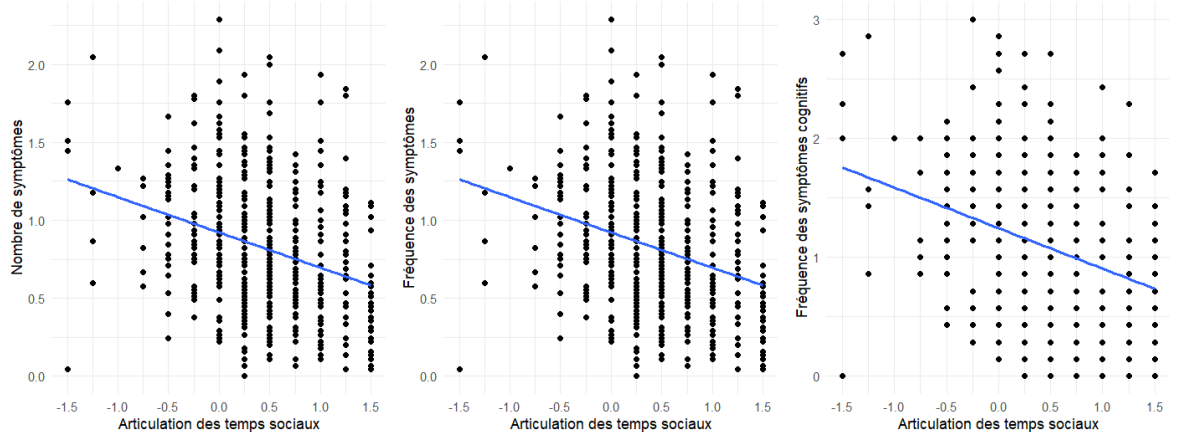


Figure 60 – Relation entre l’articulation des temps sociaux et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

2.2. Conditions de télétravail

Les conditions de télétravail sont modérément corrélées aux trois indicateurs RPS : -0,26 pour I_1 , -0,22 pour I_2 et -0,22 pour I_3 . L’effet de cette dimension sur la diminution des indicateurs est très faible. En effet, la régression linéaire donne lieu à des R^2 très petits : 7 % pour I_1 , pour 5 % I_2 et pour 4,6 % I_3 . Cependant, notons que seule une faible proportion de la population a répondu aux questions concernant ce facteur de risque et cela peut avoir une incidence sur les scores. Cela ne signifie pas que ce facteur est insignifiant, mais plutôt que dans l’état actuel des choses il ne contribue pas de manière claire aux RPS au sein de cet échantillon. Nous retiendrons tout de même qu’une forte proportion de la population n’était pas satisfaite de sa configuration de télétravail, essentiellement des personnes n’étant pas autorisées à en faire. Or seules les personnes

faisant du télétravail étaient concernées par les questions sur les conditions de télétravail. Il serait donc tout de même intéressant de se pencher sur la question de la place du télétravail dans le secteur, même si aujourd’hui, cette dimension ne semble pas participer considérablement à la diminution des RPS.

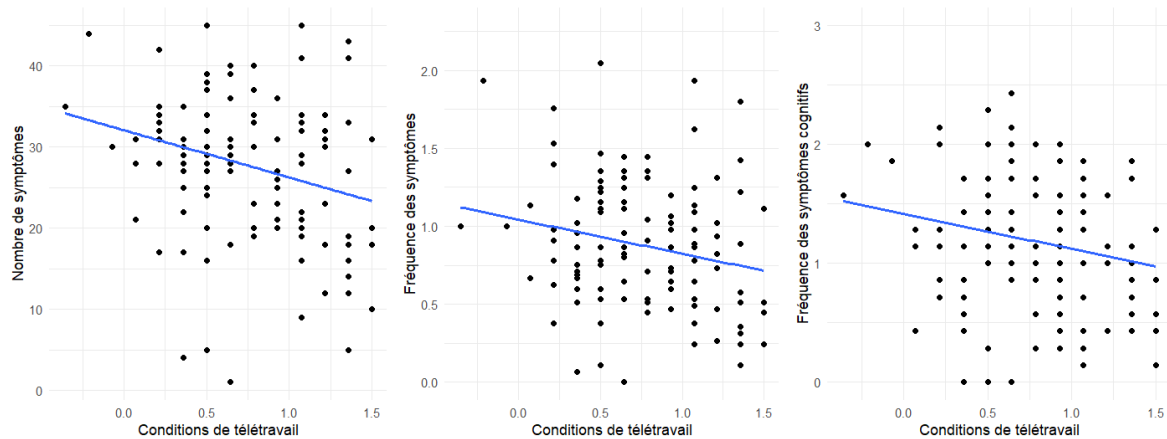


Figure 61 - Relation entre l’appréciation des conditions de télétravail et les indicateurs de RPS étudiés (N = 165)

2.3. Conditions de travail avec les bénéficiaires

Les conditions de travail avec les bénéficiaires sont modérément corrélées aux trois indicateurs RPS : -0,3 pour I_1 , -0,35 pour I_2 et -0,34 pour I_3 . L’effet de cette dimension sur les indicateurs RPS est faible (respectivement 9,2%, 12% et 11%). Comme nous l’avons vu précédemment, son évaluation par les répondant·e·s est mitigée. Il ne s’agit pas d’une dimension phare pour le secteur.

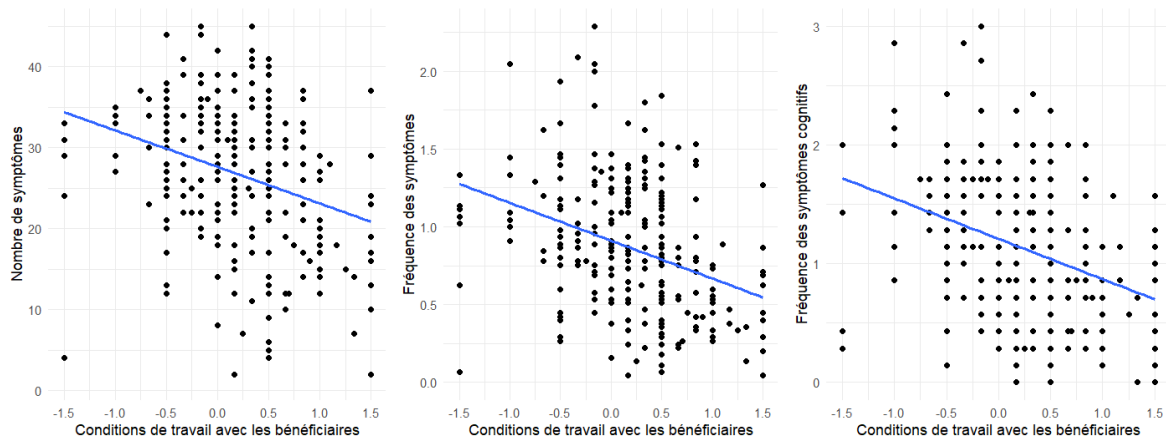


Figure 62 - Relation entre l'appréciation des conditions de travail avec les bénéficiaires et les indicateurs de RPS étudiés (N = 362)

3. Le contenu du travail

Le contenu du travail est fortement corrélé aux indicateurs RPS. En effet, cette dimension entretient une corrélation importante avec les 3 indicateurs : -0,4 pour I_1 , -0,43 pour I_2 et -0,46 pour I_3 . Elle a également un effet considérable sur leur réduction ($R^2 = 16\%$, 18% et 21%).

Les deux sous-dimensions n'ont pas le même effet sur les indicateurs RPS. Toutes les deux sont négativement corrélées aux indicateurs, mais la sous-dimension « contenu du travail » a un effet très faible sur ceux-ci : $6,3\%$ pour I_1 , $7,1\%$ pour I_2 et $11,3\%$ pour I_3 . En revanche, la clarté de la fonction a un effet plus intéressant sur les indicateurs : $17,6\%$ pour I_1 , $20,2\%$ pour I_2 et $14,6\%$ pour I_3 . La clarté de la fonction participe donc surtout à la diminution de la fréquence moyenne d'apparition de l'ensemble des symptômes. Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, la clarté de la fonction reçoit une évaluation positive alors que l'appréciation de l'ensemble de la dimension est mitigée. Même s'il ne s'agit pas de la dimension la plus fortement corrélée, la dimension du contenu du travail a un effet considérable sur les indicateurs RPS. La clarté de la fonction, qui est bien évaluée et a un effet important sur les trois indicateurs, demande à être entretenue.

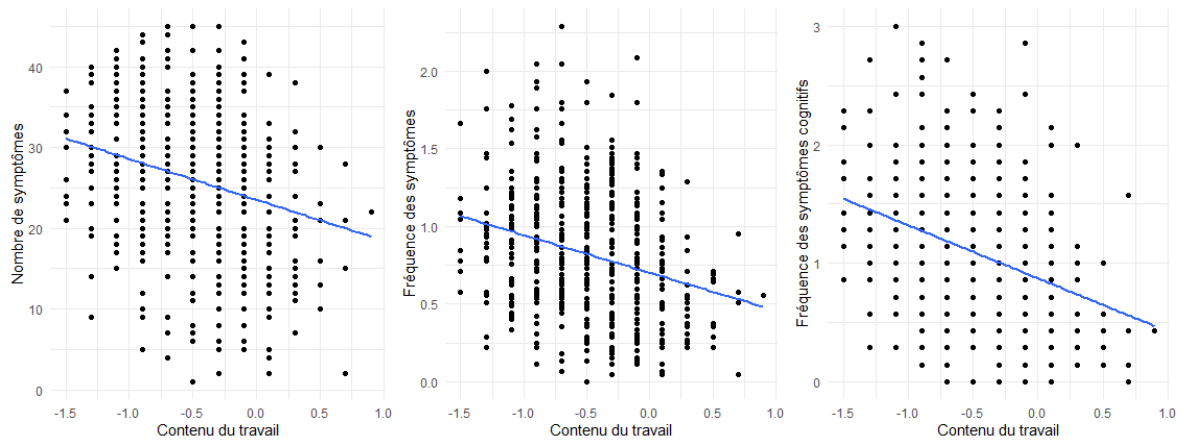


Figure 63 - Relation entre l'appréciation du contenu du travail et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

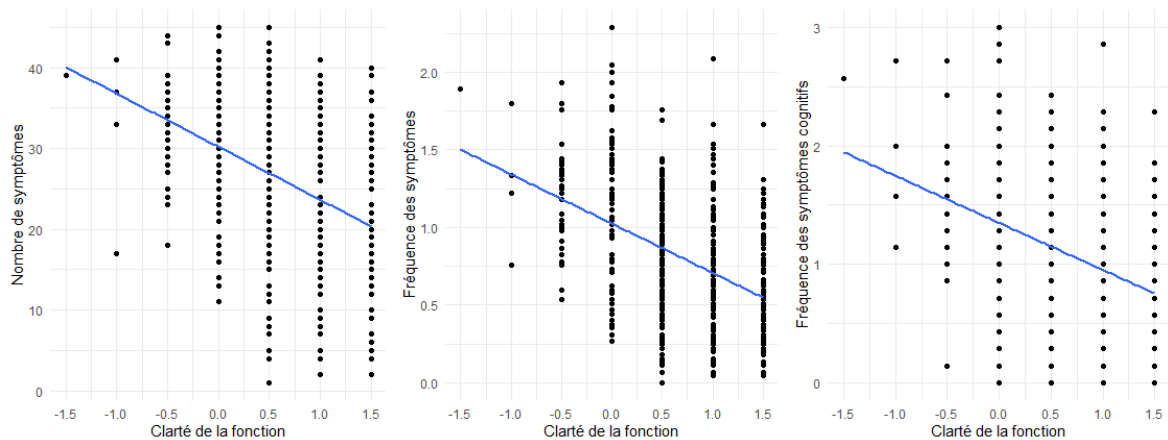


Figure 64 - Relation entre l'appréciation de la clarté du travail et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

4. Les relations interpersonnelles

4.1. Relations avec les collègues

Les relations avec les collègues sont fortement corrélées avec les indicateurs RPS : -0,42 pour I_1 , -0,51 pour I_2 et -0,45 pour I_3 . Par ailleurs, cette dimension a un effet fort sur la diminution des indicateurs puisque ses R^2 expliquent une part importante de leur variance : 17,8 % pour I_1 , 26,3 % pour I_2 et 20 % pour I_3 . Il s'agit d'une des dimensions les plus impactantes en termes de réduction des risques psychosociaux pour le secteur qui, de plus, est bien évaluée par les participant·e·s de l'enquête. Il est donc important d'entretenir ce niveau de satisfaction, et de chercher à améliorer les conditions associées

à cette dimension, puisqu'elle participe actuellement au maintien d'un certain bien-être dans le secteur.

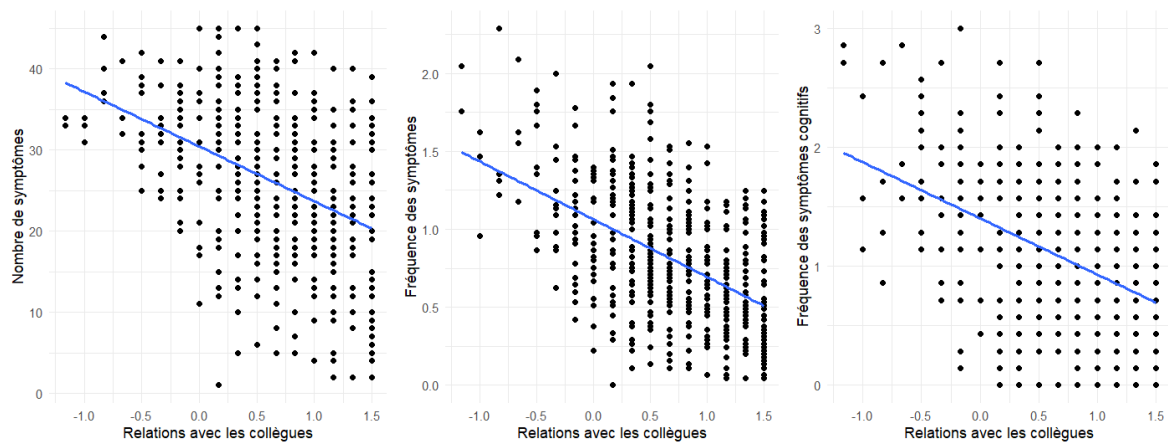


Figure 65 - Relation entre l'appréciation des relations avec les collègues et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

4.2. Relations avec la hiérarchie

D'après les analyses, les relations avec les hiérarchies sont modérément corrélées aux indicateurs RPS. Les coefficients de corrélation sont de -0,34 pour I_1 , -0,41 pour I_2 et -0,33 pour I_3 . Leur effet est modéré également avec un R^2 de 11% pour le nombre de symptômes, 17% pour la fréquence des symptômes globaux, et 11% pour les symptômes cognitifs. Cette dimension est évaluée de manière plutôt satisfaisante dans la partie précédente. Bien que son effet soit modéré, il est important de maintenir ce niveau d'appréciation puisqu'elle participe à la diminution des RPS au sein du secteur.

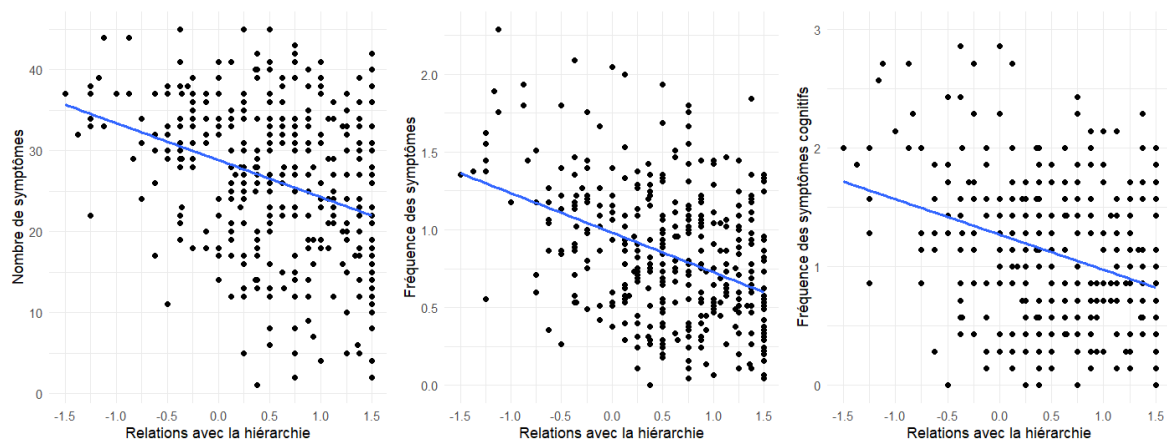


Figure 66 - Relation entre l'appréciation des relations avec la hiérarchie et les indicateurs de RPS étudiés (N = 382)

On a pu constater, dans les analyses précédentes, qu'un certain nombre de répondant-e-s avaient le sentiment que leur hiérarchie ne disposait pas des ressources et compétences suffisantes pour mener à bien leurs tâches et leurs responsabilités, ce qui peut les insécuriser quant à leur propre réalité de travail. Cela se traduit, ci-dessous, par une augmentation significative des symptômes chez elles et eux.

Manque de ressources de la hiérarchie →	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
Nb. symptômes	6.47	9.86	13.12	14.80
Fréquence symptômes	0.70	0.91	1.08	1.19

5. Les conditions de vie au travail

Les conditions de vie au travail sont modérément, voir faiblement corrélées, aux indicateurs RPS (-0,29 pour I_1 , -0,29 pour I_2 et -0,24 pour I_3) et leur effet est très faible (8,5 % pour I_1 , 8,5 % pour I_2 et 6 % pour I_3). Cette dimension participe donc faiblement à la réduction des indicateurs en question. Nous avons vu précédemment que l'évaluation de cette dimension est mitigée. Il ne s'agit pas d'une dimension phare pour le secteur.

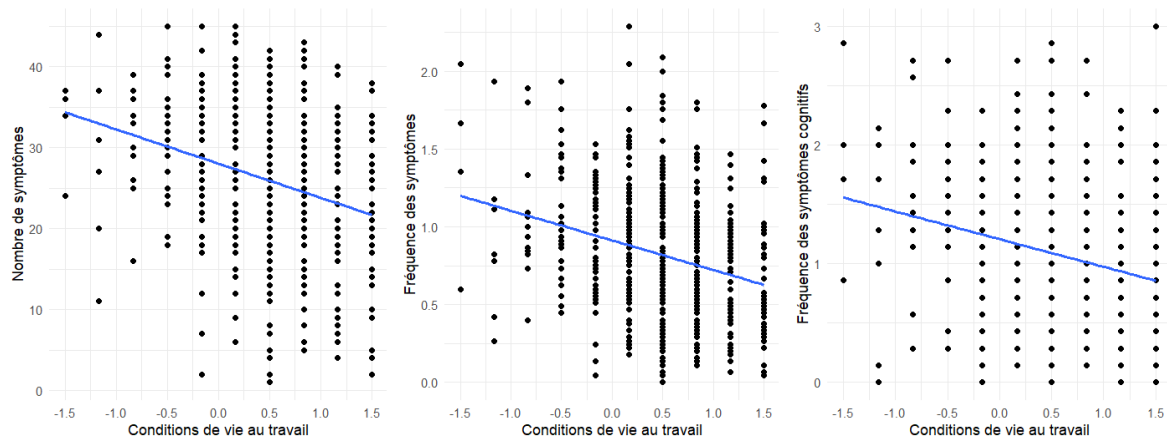


Figure 67 - Relation entre l'appréciation des conditions de vie au travail et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

6. La dimension expressive du travail

Se sentir épanoui-e au travail joue un rôle crucial dans la prévention des problèmes de santé liés au travail. Cela implique que le travail soit en harmonie avec ses propres valeurs, que l'on ressente un sentiment d'utilité et de reconnaissance, à la fois de la part de l'organisation qui nous emploie et de la société en général. Cela dépend également de la sensation de pouvoir exploiter pleinement son potentiel. D'après la régression linéaire simple réalisée, il s'agit de la dimension la plus conséquente en termes de diminution du nombre de symptômes et de la fréquence d'apparition de l'ensemble des symptômes. Elle a également un impact considérable sur la diminution des symptômes cognitifs, même si elle n'est pas la première en la matière. En effet, elle est fortement corrélée aux trois indicateurs : -0,51 pour I_1 , -0,55 pour I_2 et -0,48 pour I_3 . De plus, elle participe fortement à la diminution des indicateurs puisqu'elle explique 26,2 % de la variance du nombre de symptômes, 30,2 % pour la fréquence des symptômes globaux, et 22,6 % pour les symptômes cognitifs. Il s'agit donc bien de la dimension ayant l'effet le plus fort sur la diminution des symptômes et leur fréquence d'apparition. De plus, la dimension expressive du travail est bien évaluée par les répondant-e-s de l'enquête. Il est donc crucial de s'assurer de l'entretien de la dimension au sein du secteur ASSS.

Cependant, les opportunités de développement professionnel semblent participer faiblement à la diminution des RPS (fig. 74). Modérément appréciés par les répondant-e-s,

ces facteurs de risque présentent une faible corrélation (-0,13 pour I_1 , -0,19 pour I_2 et -0,17 pour I_3) et un impact minime ($R^2 = 1,5\%$ pour I_1 , $3,7\%$ pour I_2 et $2,9\%$ pour I_3) sur les indicateurs.

Cette dimension prend notamment en compte la possibilité de faire des formations et le fait d'avoir le temps de suivre des formations. Comme on le voit dans la partie précédente, des formations semblent en effet proposées mais les résultats soulignent un manque de temps pour les suivre. Cela est tout à fait cohérent avec les résultats présentés pour la dimension temporelle du travail. En effet, cette dimension est négativement évaluée, ainsi que sa sous-dimension « pression temporelle ». Les travailleur·euse·s travaillent sous pression, dans l'urgence, souvent en sous-effectif, ils et elles doivent maintenir un rythme soutenu pour arriver au bout de leurs tâches et certain·e·s composent avec des horaires imprévisibles. On fait l'hypothèse que ces conditions temporelles rendent impossible le suivi des formations proposées. On peut également imaginer que le suivi des formations nécessite l'acquisition d'un ensemble de conditions de base sans lesquelles on ne peut y avoir accès ou en profiter pleinement. C'est-à-dire que, bien que la formation soit un élément important du développement professionnel et du bien-être des travailleur·euse·s et des organisations, il faut tout de même prioriser les conditions de travail de base, sans quoi les apprentissages de la formation ne peuvent être mis en œuvre.

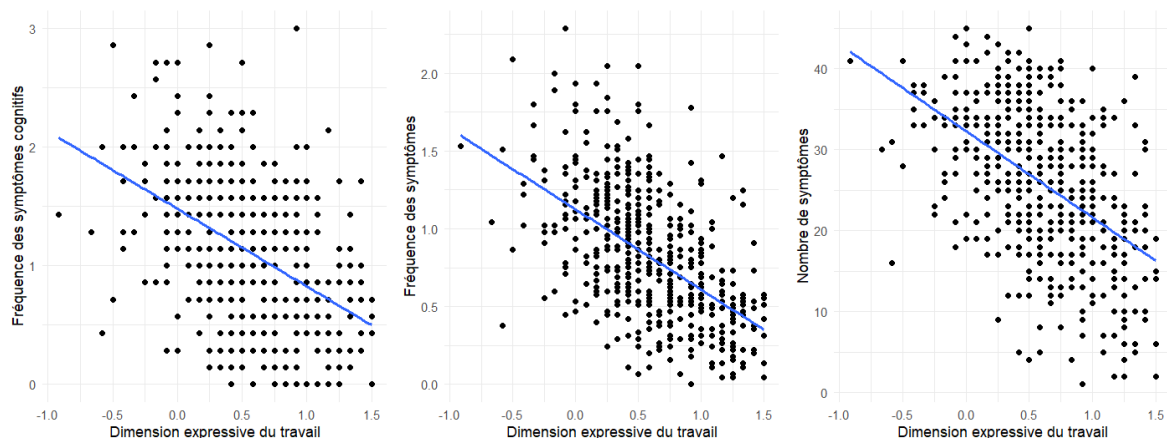


Figure 68 - Relation entre l'appréciation de la dimension expressive du travail et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

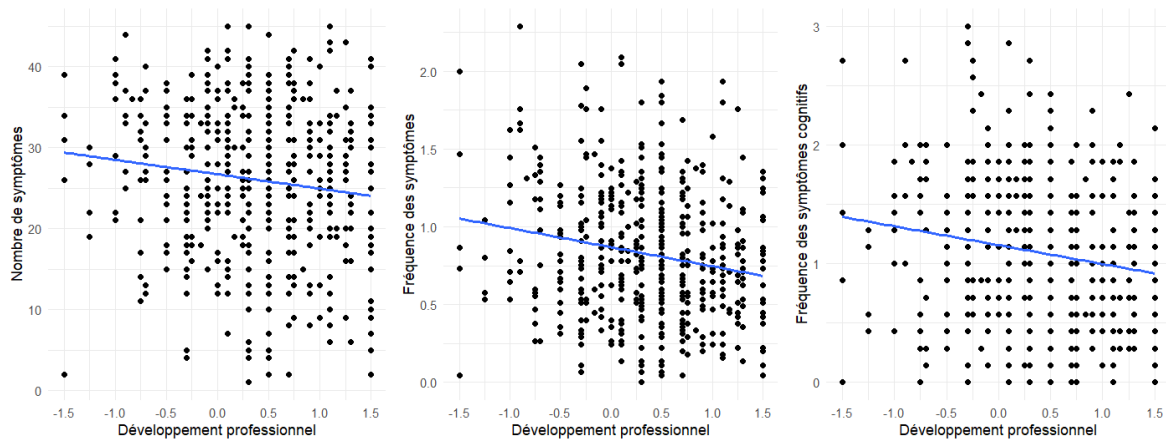


Figure 69 - Relation entre l'appréciation des opportunités de développement professionnel et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

7. La soutenabilité du travail

La soutenabilité du travail et sa dimension « sécurité associée au parcours professionnel » semblent participer de manière importante à la réduction des indicateurs RPS. La soutenabilité du travail est fortement corrélée aux indicateurs RPS : -0,42 pour I_1 , -0,49 pour I_2 et -0,45 pour I_3 . Elle participe de manière importante à la diminution des RPS : 18 % pour I_1 , 24 % pour I_2 et 20 % pour I_3 . La sécurité associée au parcours professionnel a un effet d'autant plus important, $R^2 = 20,7\%$ pour le nombre de symptômes, $R^2 = 28,4\%$ pour la fréquence des symptômes globaux, et $R^2 = 21,7\%$ pour les symptômes cognitifs (fig. 71). Il s'agit d'une des dimensions les plus importantes en termes de réduction des trois indicateurs RPS.

Du côté de la sécurité de l'emploi, la contribution est très faible : $R^2 = 5\%$ pour le nombre de symptômes, $R^2 = 6,2\%$ pour la fréquence des symptômes globaux, et $R^2 = 6,4\%$ pour les symptômes cognitifs (fig. 70).

La soutenabilité du travail dans son ensemble, mais surtout la sécurité associée au parcours professionnel, participent donc grandement à la diminution des indicateurs. Ces dimensions et sous-dimensions ont reçu des évaluations mitigées de la part des répondant-e-s et demandent une attention particulière. Améliorer la capacité des travailleur·euse·s à se projeter dans l'avenir sur base de leurs compétences et ressources

propres (formation, expérience, conditions du secteur) pourrait participer à la diminution des RPS au sein du secteur.

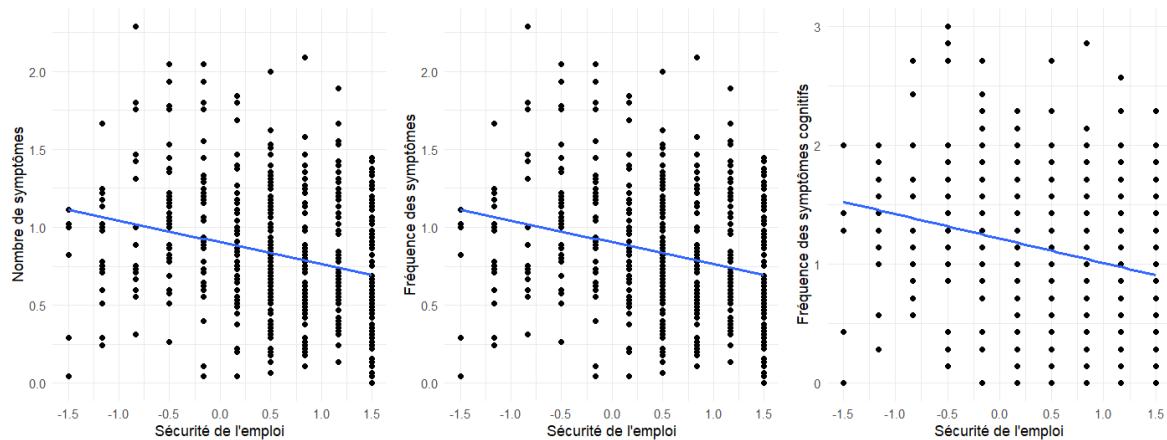


Figure 70 – Relation entre le sentiment de sécurité de l'emploi et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

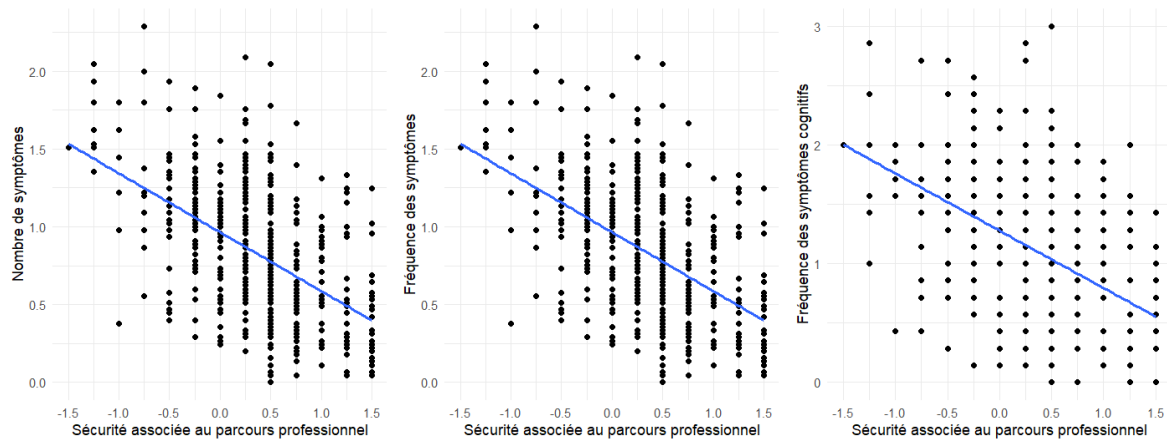


Figure 71 – Relation entre la sécurité du parcours professionnel et les indicateurs de RPS étudiés (N = 499)

8. La manifestation des risques psychosociaux pour certaines catégories de répondant·e·s

Nous avons voulu approfondir l'analyse et regarder si les RPS s'expriment différemment pour les individus se trouvant dans des situations de travail différentes. Par exemple : est-ce que la fréquence moyenne d'apparition des symptômes est différente pour les répondant·e·s qui font du télétravail par rapport à ceux qui n'en font pas ? C'est ce que nous allons voir à l'aide des graphiques suivants.

8.1. Les personnes qui manquent de temps libre

Une question était dédiée à la mesure de la fréquence du temps libre, c'est-à-dire un temps hors de la vie professionnelle et de la vie familiale, et potentiellement consacré à des activités de loisir, des activités pour soi, de repos, etc. On constate que très peu de répondant.e.s ont la possibilité d'avoir quotidiennement un moment de temps libre. La grande majorité dispose de ce type de moment entre une fois par mois et plusieurs fois par semaine, mais pas tous les jours.

Fréquence du temps libre	Pourcentage de répondant.es (N = 503)
Jamais	3,4%
Moins d'une fois par mois	11%
Entre une fois par mois et une fois par semaine	35%
Plus d'une fois par semaine mais pas tous les jours	45%
Quotidiennement	6,2%

A l'analyse, il existe une corrélation significative entre la fréquence du temps libre et les manifestations symptomatiques liées aux risques psychosociaux. Cela confirme l'idée, observée dans d'autres projets de recherche, du temps libre comme un temps de régénération précieux.

Fréquence du temps libre →	Jamais	< 1 x / mois	Entre 1 x / mois et 1 x / semaine	+ d'1 x / semaine	Quotidiennement
Nb. symptômes	16.00	12.80	11.79	8.74	8.32
Fréquence symptômes	1.33	1.08	1.02	0.83	0.77
Fréq. Symp. cognitifs	1.59	1.26	1.21	0.96	0.88

8.2. Les personnes qui ont des enfants à charge

Pour rappel, 45% des répondant·e·s ont des enfants à charge. Comme on peut l'imaginer, les individus ne sont pas dans des conditions comparables d'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée selon qu'ils aient des enfants à charge ou non, et cela se répercute de manière significative sur la fréquence des RPS, et plus particulièrement sur les manifestations des symptômes cognitifs.

Enfants à charge →	Non	Oui
Fréq. Symp. cognitifs	1.04	1.16

8.3. Les personnes qui rencontrent des difficultés à faire face aux besoins du ménage

Les individus étant satisfaits de leur niveau de salaire semblent moins déclarer de symptômes que ceux n'étant pas satisfaits. Cette différence est vérifiée statistiquement. On peut donc conclure que, en moyenne, les individus n'étant pas satisfaits de leur niveau de salaire ont une fréquence moyenne d'apparition des symptômes RPS plus élevée que les individus étant satisfaits.

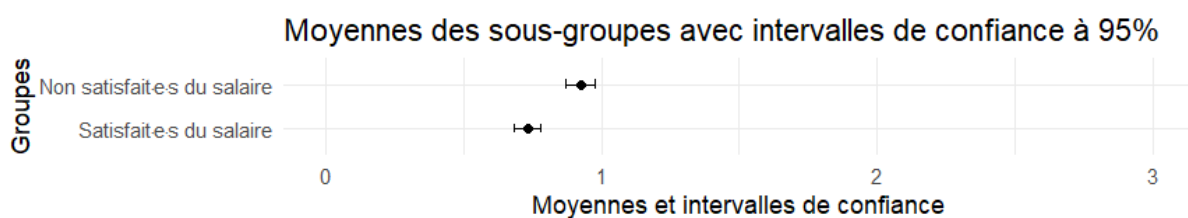


Figure 72 - fréquence moyenne d'apparition des symptômes pour les individus étant satisfaits de leur salaire et les individus n'étant pas satisfaits de leur salaire (N = 499)

Pour rappel, environ 34% des répondant·e·s expriment des difficultés à faire face aux besoins essentiels de leur ménage. Nous constatons ci-dessous que ces mêmes répondant·e·s sont significativement plus exposé·e·s à des symptômes liés aux risques psychosociaux.

Capacité à subvenir aux besoins →	Très difficilement	Plutôt difficilement	Plutôt facilement	Très facilement
Nb. symptômes	18.43	11.41	10.11	6.44
Fréquence symptômes	1.33	1.01	0.92	0.68
Fréq. Symp. cognitifs	1.53	1.20	1.06	0.84

8.4. Les personnes qui font plus d'1h30 de déplacement par jour pour leur travail

En ce qui concerne les déplacements, on note des différences légèrement plus grandes entre les moyennes. D'après le test statistique, la différence de moyenne est significative entre le groupe faisant plus de 1h30 de déplacements par jour et les deux autres groupes. C'est-à-dire que les symptômes des RPS sont significativement plus fréquents pour les personnes faisant plus de 1h30 de trajet par jour.

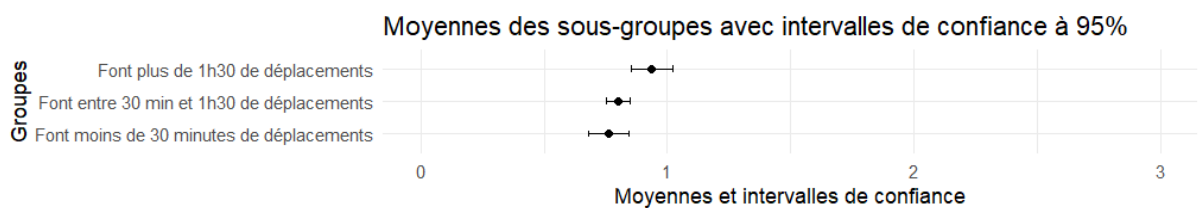


Figure 73 - fréquence moyenne d'apparition des symptômes selon le temps de déplacements quotidien (N = 499)

D'autres tests ont été effectués afin d'identifier certaines sous-catégories davantage exposées aux risques psychosociaux, mais ils se sont avérés non-significatifs. Ainsi, on ne peut pas établir de corrélation significative avec :

- La taille de l'organisation
- Les horaires atypiques
- Le télétravail
- L'âge
- Le sexe

- Le temps passé en contact avec le public-cible
- Le nombre de fonctions exercées
- La prise en charge d'un public en situation de grande détresse

VII. Conclusion et liens avec les actions du fonds

Ce rapport donne une première analyse descriptive des données récoltées permettant de mieux connaître le secteur et ses travailleur·euse·s, de guider notre réflexion et d'orienter les approfondissements à réaliser. L'analyse des risques psychosociaux et de ses manifestations permet de mettre en évidence les faiblesses et les points forts du secteur ainsi que les symptômes principaux qui se manifestent chez les participant·e·s. Nous avons identifié que les symptômes cognitifs (ex. difficulté à se déconnecter, à se concentrer, etc...) représentent la catégorie de symptômes la plus importante pour le secteur ASSS.

Dans une section plus analytique, nous avons étudié les différentes dimensions des sources de risque en lien avec trois indicateurs : le nombre de symptômes ressentis, la fréquence de manifestation des symptômes et la fréquence de manifestation des symptômes cognitifs. Ces analyses ont mis en évidence des facteurs de risque à traiter en priorité, des facteurs de risque à investiguer, et des facteurs ressource à préserver.

1. Les facteurs de risque à traiter en priorité

Cette première catégorie de facteurs de risque regroupe les dimensions qui ont été mal évaluées par les répondant·e·s et qui présentent une forte contribution aux symptômes et manifestations des RPS.

Premièrement, les conditions temporelles du travail et particulièrement la pression temporelle nous semblent importantes à traiter en priorité. Son évaluation est globalement négative et met en avant des problèmes de sous-effectifs, de travail dans l'urgence, de rythme de travail intensif et variable. Les conditions temporelles ainsi que la pression temporelle sont fortement corrélées aux indicateurs RPS et participent grandement à leur réduction. Il s'agit de la dimension ayant l'effet le plus important sur la fréquence d'apparition des symptômes cognitifs. Nous faisons par ailleurs l'hypothèse que cette dimension détermine largement les conditions de travail de manière générale et annule en partie l'effet potentiel de mesures visant à soutenir le bien-être au travail, comme on le verra ci-dessous en ce qui concerne les outils de développement professionnel.

La priorité suivante concerne les phénomènes de harcèlement sous ses différentes formes. Le secteur est effectivement marqué par une présence inquiétante du harcèlement. La violence physique ou verbale est la catégorie la plus fréquente : 17 % des répondant-e-s déclarent (plutôt oui et tout à fait) avoir été victimes de violence physique ou verbale au travail. 16 % déclarent avoir subi du harcèlement moral, 9 % des comportements racistes ou discriminatoires, et 4 % avoir subi des propos ou comportements à caractère sexuel. Les résultats mettent également en avant une insatisfaction face aux mesures mises en place pour donner suite aux cas de harcèlement, ainsi qu'une insatisfaction vis-à-vis du soutien proposé par la ou les hiérarchie-s.

La soutenabilité du travail est également importante à prendre en compte, et surtout sa sous-dimension « sécurité associée au parcours professionnel » qui est moins bien évaluée. Cette dimension participe de manière importante à la réduction des indicateurs RPS.

2. Les facteurs de risque à investiguer

Cette catégorie a été identifiée à partir des dimensions du travail qui sont évaluées de manière mitigée et contribuent aux RPS de façon modérée.

Même si les relations avec la hiérarchie sont plutôt bien évaluées et que les responsables sont perçus comme disponibles, reconnaissantes et réactives, une partie importante des répondants souligne le manque de compétences et de ressources nécessaires pour que la hiérarchie puisse faire face aux multiples responsabilités qui lui incombent. Il existe une corrélation assez nette entre ce ressenti et une présence plus importante d'indicateurs RPS. Par ailleurs, 37 % des personnes occupant une fonction de coordination estiment être amenées à prendre en charge des tâches qui dépassent leurs compétences. Enfin, une attention particulière doit être accordée au rôle de la hiérarchie dans la gestion des conflits, notamment ceux en lien avec les phénomènes de harcèlement. Dès lors, il nous semble important de soutenir les coordinations dans l'accès aux ressources nécessaires pour assumer les multiples casquettes du rôle (Wagener & Laloy, 2017).

Les relations avec les bénéficiaires, en ce compris les conditions de travail avec les bénéficiaires et le stress vicariant, constituent une autre dimension à investiguer. Cette dimension touche au cœur de métier dans les secteurs étudiés (60% des répondants passent plus de 60% de leur temps de travail auprès des bénéficiaires). Toutefois, ces dimensions ressortent statistiquement de manière moins évidente dans la mesure où elles participent modérément à la diminution des trois indicateurs RPS. Il s'agit toutefois de rester attentif à cette dimension dans la mesure où les résultats mettent en avant la prise en charge de grands groupes seul·e·s ainsi le que le sentiment du manque de compétences et de ressources adaptées. Par ailleurs, ¼ des travailleur·euse·s sont confronté·e·s à l'agressivité des bénéficiaires. Rappelons aussi que l'absence de corrélation forte de cette dimension avec les manifestations est peut-être due aux données manquantes provenant des 19% de répondants en contact permanent avec le public.

3. Les facteurs ressources à préserver

La dimension expressive doit rester une priorité dans la mesure où il s'agit de la dimension ayant l'effet le plus fort sur la diminution des symptômes et leur fréquence d'apparition. Elle est toutefois mieux évaluée que d'autres dimensions et peut être considérée, à cet égard, comme une ressource du secteur à préserver. Dans la même catégorie des facteurs ressources, on retrouve la qualité de l'organisation du travail, et particulièrement l'autonomie dont disposent les travailleurs et travailleuses. On retrouve aussi la qualité des relations avec les collègues, ce qui ne doit pas nous faire oublier l'existence des conflits interpersonnels dans le secteur.

Une sous-dimension de la dimension expressive attire toutefois notre attention, celle qui concerne les opportunités de développement professionnel. Il est interpellant de constater qu'elle participe faiblement à la diminution des indicateurs et est modérément appréciée par les répondant·e·s. On fait l'hypothèse que les travailleur·euse·s ne peuvent jouir de cette dimension tant que d'autres conditions de travail ne sont pas assurées. On peut prendre les conditions temporelles en exemple, avec la sous-dimension pression temporelle, qui est très mal évaluée. Tant que les travailleur·euse·s ne peuvent pas travailler à un rythme confortable, les formations n'aurons pas de réel impact.

Il s'agit aussi d'investiguer davantage les conditions de télétravail et, plus particulièrement, les motifs d'insatisfaction de celles et ceux qui se voient refuser la possibilité de faire du télétravail alors qu'elles estiment pouvoir réaliser des tâches compatibles avec le télétravail. Les conditions de vie au travail sont également à investiguer, notamment en lien avec l'impossibilité de s'isoler pour des tâches qui l'exigent. Enfin, on peut se questionner concernant le contenu du travail dont la stimulation, liée à la diversité, la complexité et la simultanéité des tâches, est à la fois bien appréciée mais contribue fortement aux RPS. Il y a lieu d'investiguer cette dimension afin d'identifier le point d'équilibre entre la stimulation et l'épuisement que celle-ci peut potentiellement entraîner.

Enfin, il faut rappeler qu'un des intérêts de cette évaluation était aussi d'identifier des facteurs de risque qui ne sont pas directement en lien avec les conditions de travail, à savoir des situations personnelles et/ou familiales qui peuvent interférer avec le vécu de l'expérience professionnelle et peser sur les RPS, sachant que les frontières entre les différentes sphères de la vie ne sont jamais étanches. On retiendra donc que les RPS sont davantage présents chez les personnes qui manquent de temps libre pour se régénérer, chez les personnes qui ont des enfants à charge, chez celles qui présentent des difficultés pour subvenir aux besoins essentiels du ménage, et enfin chez celles qui ont des temps de déplacements conséquents entre leur domicile et leur(s) lieu(x) de prestation professionnelle.

Au vu des problématiques qui ressortent de l'enquête, nous pouvons renvoyer vers toute une série d'actions du fonds qui peuvent y répondre en tout ou en partie :

- Concernant les **phénomènes de harcèlement**, de conflits dans les équipes, il existe de nombreuses formations sur ces sujets dans le catalogue Formation. Toutefois, celles-ci ciblent souvent ces phénomènes au sein des publics pris en charge. Il pourrait être intéressant de gonfler, d'intensifier les formations concernant ces phénomènes au sein des équipes, en proposant peut-être un focus sur les questions de harcèlement, de violences, etc.
- Dans les résultats, il apparaît que le **stress vicariant** est présent, mais pas de manière majeure. Toutefois, étant donné le caractère nouveau de cette

thématique, il n'est que très peu abordé dans les formations proposées dans le catalogue formation (une seule formation cite le terme « vicariant »). Il s'agit d'une thématique porteuse sur laquelle les connaissances se développent.

- A propos des résultats soulignant les difficultés des **coordinations** en raison du manque de ressources dont elles disposent pour articuler les différentes facettes de leur fonction, il existe également des formations intéressantes dans le catalogue formation. Il peut toutefois être pertinent de renforcer des modalités d'échanges de pratiques entre coordinations, par l'intermédiaire d'intervisions ou de focus group.

De manière générale, l'accès aux formations ne semble pas poser de problèmes majeurs dans le secteur, et la richesse et la diversité des formations proposées dans les catalogues disponibles offrent des ressources intéressantes aux travailleurs du secteur. Toutefois, au vu du peu d'effets de l'accès aux formations sur les manifestations de RPS, nous faisons l'hypothèse que c'est en raison de la **pression temporelle** diagnostiquée dans les résultats, et du **manque de temps** qui en découle pour faire réellement **percoler les bénéfices de la formation dans le travail quotidien**. Un autre facteur limitant est la difficile substituabilité des fonctions dans des petites équipes, ce qui ne permet pas de dégager du temps pour imaginer et développer des nouvelles pratiques. Il semble dès lors intéressant de déplacer la focale vers l'étape de **transfert des savoirs en équipe** et de proposer des modalités d'accompagnement à l'implémentation des nouveaux savoirs dans les pratiques quotidiennes et/ou dans la gestion d'équipe.

Les résultats sectoriels interrogent certains phénomènes dans le secteur, mais cela ne veut évidemment pas dire que chaque institution est concernée par les mêmes problématiques. Le volet institutionnel permet aux équipes de disposer d'un diagnostic qui leur est propre et d'une **photographie partagée** permettant un consensus à propos des aspects sur lesquels il est nécessaire de développer des actions de prévention. Il peut être opportun d'encourager les équipes à réaliser une analyse participative des risques ou une analyse par questionnaire si ce n'est déjà fait.

VIII. Bibliographie

CeRSO & APEF, *Le non-marchand en chiffres*. (s. d.). APEF.

<https://www.lenonmarchand.be/>

Wagener, M. & Laloy, D. (2017). *Le secteur de l'aide sociale et des soins de santé ambulatoires : Étude sectorielle*. CeRSO & Fonds ASSS.

SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. (s. d.). Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale. <https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psychosociaux-au-travail/definitions-et-champ-dapplication>

Statbel. (2024). Niveau d'instruction. StatBel.

<https://statbel.fgov.be/fr/themes/census/education/niveau->

[dinstruction#:~:text=Les%20femmes%20ont%20un%20niveau,la%20population%20r%C3%A9sidente%20en%20Belgique.](https://statbel.fgov.be/fr/themes/census/education/niveau-dinstruction#:~:text=Les%20femmes%20ont%20un%20niveau,la%20population%20r%C3%A9sidente%20en%20Belgique.)

IX. Annexes

Analyse des risques psychosociaux par questionnaire

Version adaptée au secteur ASSS (Aide Sociale et Soins de Santé)



Volet B – Votre état général

B1. Êtes-vous actuellement en incapacité de travail à temps partiel (temps partiel médical) ?

Oui (Y)	6,16%
Non (N)	93,84%

B1a. Si oui, pensez-vous que cette incapacité est une conséquence directe de votre activité professionnelle ?

Oui (Y)	70,97%
Non (N)	29,03%

B2. Avez-vous eu un accident du travail durant les 12 derniers mois ? *

Oui (Y)	3,98%
Non (N)	96,02%

B2a. Si oui, pensez-vous que cet accident est une conséquence directe de votre activité professionnelle ? *

Oui (Y)	40%
Non (N)	60%

B3. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été en incapacité de travail de longue durée (plus d'1 mois) ?*

Oui (Y)	13,72%
Non (N)	86,28%

B3a. Si oui, pensez-vous que cette incapacité est une conséquence directe de votre activité professionnelle ?*

Oui (Y)	68,12%
Non (N)	31,88%

B4. Ce dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti ou vécu les éléments suivants :*

Symptômes émotionnels	
Une anxiété importante	
Jamais (E01)	25,25%
Parfois (E02)	42,74%

Souvent (E03)	25,45%
Tout le temps (E04)	6,56%
De l'irritabilité	
Jamais (E01)	14,51%
Parfois (E02)	54,47%
Souvent (E03)	27,63%
Tout le temps (E04)	3,38%
Des moments de découragement, lassitude, déprime	
Jamais (E01)	20,08%
Parfois (E02)	42,74%
Souvent (E03)	33,20%
Tout le temps (E04)	3,98%
Vous sentir émotionnellement épuisé-e	
Jamais (E01)	15,11%
Parfois (E02)	36,38%
Souvent (E03)	39,56%
Tout le temps (E04)	8,95%
Une réaction émotionnelle forte durant vos heures de travail (colère, crise, pleurs...)	
Jamais (E01)	55,86%
Parfois (E02)	34,79%
Souvent (E03)	7,55%
Tout le temps (E04)	1,79%
De la peur	
Jamais (E01)	57,06%
Parfois (E02)	33,80%
Souvent (E03)	7,16%
Tout le temps (E04)	1,99%
Du stress	
Jamais (E01)	7,75%
Parfois (E02)	42,74%
Souvent (E03)	38,97%
Tout le temps (E04)	10,54%
De l'apathie, du détachement	
Jamais (E01)	46,12%
Parfois (E02)	38,97%
Souvent (E03)	13,52%
Tout le temps (E04)	1,39%
Un sentiment de solitude	
Jamais (E01)	38,57%
Parfois (E02)	37,38%
Souvent (E03)	18,89%
Tout le temps (E04)	5,17%

B5. Ce dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti ou vécu les éléments suivants :*

Symptômes physiques

Une fatigue profonde (sans pouvoir récupérer, malgré le repos)

Jamais (E01)	14,91%
Parfois (E02)	34,99%
Souvent (E03)	34,39%
Tout le temps (E04)	15,71%

Une détérioration de votre état de santé général	
Jamais (E01)	39,96%
Parfois (E02)	37,38%
Souvent (E03)	17,69%
Tout le temps (E04)	4,97%
Des maux de ventre, des problèmes gastriques et/ou intestinaux, des envies de vomir	
Jamais (E01)	48,51%
Parfois (E02)	31,81%
Souvent (E03)	16,50%
Tout le temps (E04)	3,18%
Des troubles cardiovasculaires ou respiratoires	
Jamais (E01)	74,55%
Parfois (E02)	18,69%
Souvent (E03)	5,37%
Tout le temps (E04)	1,39%
Des douleurs dans la poitrine, des palpitations, des vertiges	
Jamais (E01)	64,81%
Parfois (E02)	27,04%
Souvent (E03)	6,96%
Tout le temps (E04)	1,19%
Des maux de tête	
Jamais (E01)	26,84%
Parfois (E02)	46,52%
Souvent (E03)	22,27%
Tout le temps (E04)	4,37%
Des troubles musculosquelettiques (Maux de dos, à la nuque, tendinite, douleurs musculaires, articulations, tendons, ligaments, nerfs...)	
Jamais (E01)	21,87%
Parfois (E02)	37,97%
Souvent (E03)	28,23%
Tout le temps (E04)	11,93%

B6. Ce dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti ou vécu les éléments suivants :*

Symptômes cognitifs	
Une perte de motivation	
Jamais (E01)	23,86%
Parfois (E02)	49,90%
Souvent (E03)	22,86%
Tout le temps (E04)	3,38%
Une difficulté à vous déconnecter du travail	
Jamais (E01)	25,05%
Parfois (E02)	39,76%
Souvent (E03)	29,62%
Tout le temps (E04)	5,57%
Une perte d'estime et de confiance en vous-même	
Jamais (E01)	36,18%
Parfois (E02)	45,53%
Souvent (E03)	13,52%
Tout le temps (E04)	4,77%
Des difficultés à vous concentrer	
Jamais (E01)	19,09%

Parfois (E02)	49,11%
Souvent (E03)	26,44%
Tout le temps (E04)	5,37%
Le sentiment d'être submergé-e par la charge de travail	
Jamais (E01)	22,47%
Parfois (E02)	41,95%
Souvent (E03)	26,24%
Tout le temps (E04)	9,34%
Le sentiment de ne pas être assez disponible pour votre vie privée, de « passer à côté » de votre vie privée (familiale, amicale, sociale...)	
Jamais (E01)	35,19%
Parfois (E02)	34,99%
Souvent (E03)	19,88%
Tout le temps (E04)	9,94%
Un sentiment de culpabilité de ne pas réussir à « tout faire »	
Jamais (E01)	27,83%
Parfois (E02)	38,17%
Souvent (E03)	25,65%
Tout le temps (E04)	8,35%

B7. Ce dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti ou vécu les éléments suivants :*

Symptômes comportementaux	
Des troubles du sommeil (difficultés à vous endormir, insomnie, fatigue au réveil, réveils fréquents...)	
Jamais (E01)	12,72%
Parfois (E02)	37,57%
Souvent (E03)	35,98%
Tout le temps (E04)	13,72%
L'envie de rester à la maison plutôt que d'aller au travail	
Jamais (E01)	14,71%
Parfois (E02)	51,29%
Souvent (E03)	25,65%
Tout le temps (E04)	8,35%
L'envie de changer de travail	
Jamais (E01)	41,95%
Parfois (E02)	34,59%
Souvent (E03)	18,09%
Tout le temps (E04)	5,37%
Des difficultés à vous déconnecter des outils de travail (notamment les canaux de communication TIC : mails, groupes WhatsApp du boulot, etc.)	
Jamais (E01)	44,73%
Parfois (E02)	33,60%
Souvent (E03)	17,50%
Tout le temps (E04)	4,17%
L'envie de vous isoler, d'éviter les contacts	
Jamais (E01)	27,24%
Parfois (E02)	45,53%
Souvent (E03)	23,06%
Tout le temps (E04)	4,17%
L'abus de substances psycho-actives (alcool, tabac, café, drogue, médicaments...)	
Jamais (E01)	63,62%
Parfois (E02)	23,46%

Souvent (E03)	11,13%
Tout le temps (E04)	1,79%
Le sentiment d'être forcé à travailler alors que votre état de santé ou de fatigue ne devrait pas vous le permettre	
Jamais (E01)	43,54%
Parfois (E02)	37,57%
Souvent (E03)	16,10%
Tout le temps (E04)	2,78%
Un changement dans votre appétit (avoir envie de manger plus, ne plus avoir envie de manger, etc.)	
Jamais (E01)	46,52%
Parfois (E02)	31,81%
Souvent (E03)	19,88%
Tout le temps (E04)	1,79%

B8. Ce dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti ou vécu les éléments suivants :*

Symptômes spirituels	
Une perte d'idéal, de valeurs	
Jamais (E01)	49,90%
Parfois (E02)	30,62%
Souvent (E03)	15,31%
Tout le temps (E04)	4,17%
Un questionnement sur le sens de la vie	
Jamais (E01)	30,82%
Parfois (E02)	36,18%
Souvent (E03)	24,25%
Tout le temps (E04)	8,75%
Une perte de sens du travail réalisé	
Jamais (E01)	44,53%
Parfois (E02)	31,61%
Souvent (E03)	17,89%
Tout le temps (E04)	5,96%

B9. Ce dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti ou vécu les éléments suivants : (si en contact avec le public-cible) :

Symptômes comportementaux avec le public-cible	
Une diminution de votre empathie envers le public-cible	
Jamais (E01)	38,77%
Parfois (E02)	26,84%
Souvent (E03)	6,16%
Tout le temps (E04)	0,60%
Non affiché	27,63%
Un sentiment d'impuissance envers le public-cible	
Jamais (E01)	15,11%
Parfois (E02)	30,02%
Souvent (E03)	23,66%
Tout le temps (E04)	3,58%
Non affiché	27,63%
Des comportements cyniques avec le public-cible	
Jamais (E01)	59,44%

Parfois (E02)	10,54%
Souvent (E03)	2,19%
Tout le temps (E04)	0,20%
Non affiché	27,63%
De l'hypervigilance envers le public-cible	
Jamais (E01)	39,36%
Parfois (E02)	25,45%
Souvent (E03)	6,36%
Tout le temps (E04)	1,19%
Non affiché	27,63%

B10. Travaillez-vous avec des personnes confrontées à des situations de grande détresse et/ou en situation de précarité : *

Oui (Y)	305	60,64%
Non (N)	59	11,73%
Non affiché	139	27,63%

B10a. Ce dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti ou vécu les éléments suivants :

Symptômes stress vicariant	
Vous sentir fortement touché-e par la situation de certains usager.e.s qui ont vécu des expériences traumatisantes	
Jamais (E01)	8,20%
Parfois (E02)	58,36%
Souvent (E03)	31,15%
Tout le temps (E04)	2,30%
Des cauchemars et un ressassement face aux situations vécues et/ou récits entendus	
Jamais (E01)	66,89%
Parfois (E02)	29,84%
Souvent (E03)	3,28%
Tout le temps (E04)	0,00%
Une sensation de fatigue face aux situations vécues et/ou des récits entendus (banalisation/détachement)	
Jamais (E01)	31,80%
Parfois (E02)	51,15%
Souvent (E03)	15,74%
Tout le temps (E04)	1,31%
Un surinvestissement dans votre travail (hypersensibilité et surengagement face aux situations vécues et/ou récits entendus)	
Jamais (E01)	39,34%
Parfois (E02)	43,93%
Souvent (E03)	15,08%
Tout le temps (E04)	1,64%
Une tendance à minimiser vos propres problèmes face aux difficultés vécues par les publics que vous accompagnez	
Jamais (E01)	26,56%
Parfois (E02)	42,30%
Souvent (E03)	25,57%
Tout le temps (E04)	5,57%
Un sentiment de culpabilité face à des situations de bénéficiaires qui ne s'améliorent pas	
Jamais (E01)	45,57%
Parfois (E02)	40,33%

Souvent (E03)	12,79%
Tout le temps (E04)	1,31%
L'évitement de certaines activités ou situations car elles vous rappellent des expériences traumatisantes vécues par des personnes que vous accompagnez au travail	
Jamais (E01)	71,15%
Parfois (E02)	22,30%
Souvent (E03)	5,90%
Tout le temps (E04)	0,66%

Volet C - Vos conditions de travail

C1. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

ORGANISATION DU TRAVAIL (Autonomie et collaboration)	
Je suis libre d'organiser et planifier mon travail comme je le veux	
Pas du tout (E01)	5,96%
Plutôt non (E02)	16,30%
Plutôt oui (E03)	55,86%
Tout à fait (E04)	21,87%
Je peux prendre des initiatives dans mon travail	
Pas du tout (E01)	2,78%
Plutôt non (E02)	10,34%
Plutôt oui (E03)	47,91%
Tout à fait (E04)	38,97%
Je peux participer aux prises de décisions qui concernent mon travail	
Pas du tout (E01)	5,37%
Plutôt non (E02)	10,93%
Plutôt oui (E03)	45,33%
Tout à fait (E04)	38,37%
Les personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires) et moi-même avons suffisamment de moments de concertation à propos du travail	
Pas du tout (E01)	4,57%
Plutôt non (E02)	21,87%
Plutôt oui (E03)	49,90%
Tout à fait (E04)	23,66%
Si je rencontre un problème dans mon travail, je sais clairement à quel service ou à quel collaborateur je peux demander de l'aide	
Pas du tout (E01)	4,17%
Plutôt non (E02)	17,10%
Plutôt oui (E03)	47,12%
Tout à fait (E04)	31,61%
Les contacts et échanges avec les personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires) se font à la fois sur des moyens de communication professionnels et des supports privés (groupes WhatsApp, groupes Messenger, mails privés , ...)	
Pas du tout (E01)	11,53%
Plutôt non (E02)	21,67%
Plutôt oui (E03)	37,38%
Tout à fait (E04)	29,42%
Les réunions d'équipes permettent le bon fonctionnement du travail quotidien	
Pas du tout (E01)	4,97%
Plutôt non (E02)	15,51%
Plutôt oui (E03)	52,29%
Tout à fait (E04)	27,24%

Je me sens contrôlé-e dans mon travail, notamment via des procédures administratives

Pas du tout (E01)	27,04%
Plutôt non (E02)	44,93%
Plutôt oui (E03)	19,68%
Tout à fait (E04)	8,35%

C2. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

CONTENU DU TRAVAIL (Clarté et stimulation)**J'ai accès à toutes les informations dont j'ai besoin pour bien faire mon travail**

Pas du tout (E01)	0,99%
Plutôt non (E02)	10,74%
Plutôt oui (E03)	62,03%
Tout à fait (E04)	26,24%

Ma fonction est clairement définie, de sorte que je sais précisément les tâches et les responsabilités qui relèvent de ma fonction

Pas du tout (E01)	1,99%
Plutôt non (E02)	18,09%
Plutôt oui (E03)	45,73%
Tout à fait (E04)	34,19%

Les tâches que je dois effectuer me demandent un niveau d'attention élevé

Pas du tout (E01)	0,20%
Plutôt non (E02)	6,56%
Plutôt oui (E03)	55,27%
Tout à fait (E04)	37,97%

Les tâches que j'effectue au quotidien sont diversifiées

Pas du tout (E01)	0,60%
Plutôt non (E02)	12,33%
Plutôt oui (E03)	55,47%
Tout à fait (E04)	31,61%

Durant mon travail, je dois avoir l'œil sur beaucoup de choses en même temps ou réaliser plusieurs tâches à la fois

Pas du tout (E01)	2,19%
Plutôt non (E02)	17,89%
Plutôt oui (E03)	42,54%
Tout à fait (E04)	37,38%

Je suis amené-e à prendre en charge des tâches qui vont au-delà de mes compétences et de ma responsabilité

Pas du tout (E01)	15,90%
Plutôt non (E02)	41,15%
Plutôt oui (E03)	30,82%
Tout à fait (E04)	12,13%

Les tâches administratives prennent une grande place dans mon travail quotidien

Pas du tout (E01)	2,58%
Plutôt non (E02)	24,85%
Plutôt oui (E03)	41,95%
Tout à fait (E04)	30,62%

C3. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

CONDITIONS TEMPORELLES (1 : Pression temporelle et imprévu/fluctuations hors cadre)

Les personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires) et moi-même devons souvent travailler en « sous-effectif » (collaborateurs absents, turn over, pas de remplacement...)	
Pas du tout (E01)	9,74%
Plutôt non (E02)	33,60%
Plutôt oui (E03)	32,21%
Tout à fait (E04)	24,45%
Je dois maintenir un rythme de travail élevé pour arriver au bout de mes tâches	
Pas du tout (E01)	6,76%
Plutôt non (E02)	28,23%
Plutôt oui (E03)	44,53%
Tout à fait (E04)	20,48%
Je fais des heures supplémentaires ou je dois reprendre du travail à la maison pour arriver au bout de mes tâches	
Pas du tout (E01)	26,24%
Plutôt non (E02)	35,98%
Plutôt oui (E03)	25,45%
Tout à fait (E04)	12,33%
Je dois accepter de me rendre disponible de manière flexible pour le travail (rester plus longtemps, changer d'horaire de travail...)	
Pas du tout (E01)	20,68%
Plutôt non (E02)	34,19%
Plutôt oui (E03)	34,79%
Tout à fait (E04)	10,34%
Je manque de temps pour réaliser mes tâches professionnelles	
Pas du tout (E01)	16,70%
Plutôt non (E02)	42,35%
Plutôt oui (E03)	32,01%
Tout à fait (E04)	8,95%
Je dois souvent gérer des urgences et/ou des imprévus	
Pas du tout (E01)	8,55%
Plutôt non (E02)	28,03%
Plutôt oui (E03)	44,93%
Tout à fait (E04)	18,49%
L'intensité de mon travail fluctue d'une période à l'autre (avec des périodes très intenses, et d'autres plus calmes)	
Pas du tout (E01)	2,58%
Plutôt non (E02)	13,92%
Plutôt oui (E03)	52,09%
Tout à fait (E04)	31,41%
Mes journées de prestation m'amènent souvent à travailler plus de 8h d'affilée	
Pas du tout (E01)	25,25%
Plutôt non (E02)	43,94%
Plutôt oui (E03)	22,66%
Tout à fait (E04)	8,15%

C4. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

CONDITIONS TEMPORELLES (2 : articulation des temps sociaux)	
Je peux faire des pauses régulières dans ma journée de travail, changer de position, etc.	
Pas du tout (E01)	3,58%
Plutôt non (E02)	15,90%
Plutôt oui (E03)	54,27%
Tout à fait (E04)	26,24%

Je peux aménager mon travail afin de préserver mon équilibre vie professionnelle – vie privée	
Pas du tout (E01)	7,75%
Plutôt non (E02)	22,86%
Plutôt oui (E03)	51,69%
Tout à fait (E04)	17,69%
Je peux gérer facilement des tâches privées durant mes heures de travail (donner un rapide coup de téléphone personnel, envoyer un mail personnel, etc.)	
Pas du tout (E01)	7,36%
Plutôt non (E02)	19,09%
Plutôt oui (E03)	54,67%
Tout à fait (E04)	18,89%
Je peux facilement prendre mes congés aux moments où je le souhaite, ainsi que des moments de récupérations, placer des RDV médicaux, etc.	
Pas du tout (E01)	4,77%
Plutôt non (E02)	14,91%
Plutôt oui (E03)	52,09%
Tout à fait (E04)	28,23%
Les conditions de travail me permettent de me déconnecter facilement des outils de communication professionnels (ne pas lire mes mails en dehors des heures de travail, me déconnecter durant les congés, ne pas répondre sur les groupes non officiels du boulot (par ex : groupes whatsapp. etc))	
Pas du tout (E01)	4,97%
Plutôt non (E02)	22,47%
Plutôt oui (E03)	43,34%
Tout à fait (E04)	29,22%
Mon employeur et/ou mes collègues prennent contact avec moi, pour des raisons professionnelles, en dehors de mon temps de travail.	
Pas du tout (E01)	20,28%
Plutôt non (E02)	49,50%
Plutôt oui (E03)	23,06%
Tout à fait (E04)	7,16%

C5. (si télétravail) Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

CONDITIONS DE TELETRAVAIL (parmi les répondants faisant du télétravail (N = 120)	
L'organisation de mon travail lors de mes journées de télétravail est aisée	
Pas du tout (E01)	1,67%
Plutôt non (E02)	8,33%
Plutôt oui (E03)	60,83%
Tout à fait (E04)	29,17%
Quand je suis en télétravail, je peux travailler sans être interrompu-e par d'autres personnes, des enfants, etc.	
Pas du tout (E01)	0,83%
Plutôt non (E02)	7,50%
Plutôt oui (E03)	44,17%
Tout à fait (E04)	47,50%
J'ai le matériel nécessaire et adapté pour faire du télétravail dans de bonnes conditions chez moi (espace adapté, chaise adaptée, ordinateur, calme, etc.)	
Pas du tout (E01)	4,17%
Plutôt non (E02)	12,50%
Plutôt oui (E03)	45,00%
Tout à fait (E04)	38,33%

Ma fonction se prête bien au télétravail	
Pas du tout (E01)	1,67%
Plutôt non (E02)	17,50%
Plutôt oui (E03)	45,83%
Tout à fait (E04)	35,00%
Lors de l'exercice de mon travail en télétravail, je maintiens des échanges avec les personnes avec lesquelles je collabore (collègues et autres prestataires) et ma hiérarchie	
Pas du tout (E01)	0,00%
Plutôt non (E02)	8,33%
Plutôt oui (E03)	44,17%
Tout à fait (E04)	47,50%
Je me sens isolé-e lorsque je suis en télétravail	
Pas du tout (E01)	45,83%
Plutôt non (E02)	35,83%
Plutôt oui (E03)	13,33%
Tout à fait (E04)	5,00%
J'emploie facilement les outils digitaux dont j'ai besoin pour l'exercice de mon travail en télétravail (VPN, messagerie, réunions en lignes, etc.)	
Pas du tout (E01)	1,67%
Plutôt non (E02)	4,17%
Plutôt oui (E03)	44,17%
Tout à fait (E04)	50,00%

C6. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

DIMENSION RELATIONNELLE (1 : collègues)	
Il y a une bonne ambiance sur mon lieu de travail	
Pas du tout (E01)	3,98%
Plutôt non (E02)	14,71%
Plutôt oui (E03)	49,90%
Tout à fait (E04)	31,41%
Je me sens intégré-e dans la ou les équipe.s avec laquelle ou lesquelles je collabore	
Pas du tout (E01)	0,99%
Plutôt non (E02)	6,16%
Plutôt oui (E03)	44,33%
Tout à fait (E04)	48,51%
Quand j'ai des difficultés dans mon travail, je peux facilement demander de l'aide aux personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires)	
Pas du tout (E01)	0,99%
Plutôt non (E02)	11,13%
Plutôt oui (E03)	45,33%
Tout à fait (E04)	42,54%
Les personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires) sont à l'écoute de mes besoins et difficultés personnelles (déplacements, garde d'enfants, rendez-vous personnels, etc.)	
Pas du tout (E01)	2,98%
Plutôt non (E02)	11,73%
Plutôt oui (E03)	50,70%
Tout à fait (E04)	34,59%
Je suis confronté-e à des conflits relationnels pesants avec certaines personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires)	
Pas du tout (E01)	30,02%
Plutôt non (E02)	35,39%
Plutôt oui (E03)	22,27%
Tout à fait (E04)	12,33%

Je sens que mon travail est reconnu et apprécié par les personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires)

Pas du tout (E01)	3,58%
Plutôt non (E02)	13,32%
Plutôt oui (E03)	55,47%
Tout à fait (E04)	27,63%

C7. Avez-vous un·e ou plusieurs supérieur·e·s hiérarchique·s ?*

Oui, j'en ai un.e (R02)	32,80%
Oui, j'en ai plusieurs (R01)	44,33%
Non, je n'en ai pas (R03)	22,86%

C7a. (si supérieur.e hiérarchique) Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

DIMENSION RELATIONNELLE (2 : Hiérarchie) (N = 385)

Le bien-être des travailleur·euses est pris en considération par mon.ma.mes responsable.s hiérarchique.s

Pas du tout (E01)	8,05%
Plutôt non (E02)	15,32%
Plutôt oui (E03)	36,36%
Tout à fait (E04)	40,26%

Mon.ma.mes supérieur·e.s me soutien.nent dans mes tâches

Pas du tout (E01)	6,05%
Plutôt non (E02)	17,11%
Plutôt oui (E03)	39,21%
Tout à fait (E04)	37,63%

Mes suggestions et propositions sont en général écoutées et prises en compte par la hiérarchie

Pas du tout (E01)	6,81%
Plutôt non (E02)	17,80%
Plutôt oui (E03)	46,60%
Tout à fait (E04)	28,80%

Je sens que mon travail est reconnu et apprécié par mon.ma.mes supérieur·e.s hiérarchique.s

Pas du tout (E01)	3,93%
Plutôt non (E02)	14,40%
Plutôt oui (E03)	45,29%
Tout à fait (E04)	36,39%

La hiérarchie organise des réunions d'équipe pour planifier et organiser le travail entre les travailleur·euses, répartir les tâches, intégrer les demandes de mon équipes, etc.

Pas du tout (E01)	6,72%
Plutôt non (E02)	12,63%
Plutôt oui (E03)	41,94%
Tout à fait (E04)	38,71%

Lorsqu'un conflit survient ou est pointé, ma hiérarchie analyse la situation et propose des solutions pour le régler

Pas du tout (E01)	14,40%
Plutôt non (E02)	21,33%
Plutôt oui (E03)	41,83%
Tout à fait (E04)	22,44%

Ma hiérarchie est réactive lorsque je lui fais appel.

Pas du tout (E01)	2,91%
Plutôt non (E02)	15,87%
Plutôt oui (E03)	46,56%

Tout à fait (E04)	34,66%
J'ai le sentiment que mon.ma.mes responsable.s n'ont pas les ressources ou les compétences nécessaires pour les différentes facettes de leur fonction	
Pas du tout (E01)	27,32%
Plutôt non (E02)	29,97%
Plutôt oui (E03)	22,81%
Tout à fait (E04)	19,89%
Si besoin, je peux facilement rencontrer mon.ma.mes supérieur.e.s sur mon lieu de travail.	
Pas du tout (E01)	2,08%
Plutôt non (E02)	12,73%
Plutôt oui (E03)	38,70%
Tout à fait (E04)	46,49%

C8. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

Les espaces de travail sont agréables (environnement matériel adapté, température adéquate, suffisamment éclairé, avec des commodités (toilettes, cuisine, lavabos, douche...) suffisantes...)	
Pas du tout (E01)	4,77%
Plutôt non (E02)	21,87%
Plutôt oui (E03)	50,30%
Tout à fait (E04)	23,06%
Les normes de sécurité sont généralement respectées là où j'effectue principalement mon travail	
Pas du tout (E01)	2,58%
Plutôt non (E02)	10,14%
Plutôt oui (E03)	54,27%
Tout à fait (E04)	33,00%
Durant mes heures de travail, je peux m'isoler quand je le souhaite, pour une tâche qui demande de la concentration, de la confidentialité, ou pour toute autre raison	
Pas du tout (E01)	11,33%
Plutôt non (E02)	24,85%
Plutôt oui (E03)	39,96%
Tout à fait (E04)	23,86%

C9. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

DIMENSION EXPRESSIVE	
Dans l'ensemble, j'ai le sentiment de faire un travail utile à la société	
Pas du tout (E01)	0,20%
Plutôt non (E02)	3,38%
Plutôt oui (E03)	43,54%
Tout à fait (E04)	52,88%
Mon activité professionnelle me donne le sentiment d'un travail bien fait	
Pas du tout (E01)	0,99%
Plutôt non (E02)	10,14%
Plutôt oui (E03)	57,85%
Tout à fait (E04)	31,01%
En général, j'ai le sentiment de m'épanouir personnellement dans mes activités professionnelles	
Pas du tout (E01)	1,59%
Plutôt non (E02)	13,92%
Plutôt oui (E03)	56,86%

Tout à fait (E04)	27,63%
Je suis en accord avec les valeurs du ou des lieu.x de travail où j'effectue mes prestations	
Pas du tout (E01)	0,80%
Plutôt non (E02)	4,57%
Plutôt oui (E03)	47,51%
Tout à fait (E04)	47,12%
Je crois que mon travail me permet de faire la différence et d'apporter « ma pierre à l'édifice »	
Pas du tout (E01)	0,80%
Plutôt non (E02)	9,34%
Plutôt oui (E03)	55,47%
Tout à fait (E04)	34,39%
Je passerais volontiers le reste de ma vie professionnelle dans l'organisation dans laquelle je travaille actuellement	
Pas du tout (E01)	9,94%
Plutôt non (E02)	26,64%
Plutôt oui (E03)	43,34%
Tout à fait (E04)	20,08%
Je dois réaliser de nombreuses tâches qui m'éloignent de ce qui est important pour moi dans mon travail	
Pas du tout (E01)	20,68%
Plutôt non (E02)	48,71%
Plutôt oui (E03)	24,65%
Tout à fait (E04)	5,96%
Je me sens reconnu.e par la société pour le travail que je fournis au quotidien	
Pas du tout (E01)	12,52%
Plutôt non (E02)	31,61%
Plutôt oui (E03)	41,55%
Tout à fait (E04)	14,31%
Il m'arrive de subir de la violence, de recevoir des menaces, de la part de citoyens extérieurs à mon lieu de travail (sauf bénéficiaires) à cause du travail que je fais	
Pas du tout (E01)	57,26%
Plutôt non (E02)	29,22%
Plutôt oui (E03)	11,33%
Tout à fait (E04)	2,19%
J'ai le sentiment que je peux mobiliser toutes mes compétences dans le cadre de mes prestations	
Pas du tout (E01)	4,17%
Plutôt non (E02)	24,65%
Plutôt oui (E03)	55,86%
Tout à fait (E04)	15,31%
J'ai le sentiment d'apprendre au quotidien à travers mon travail	
Pas du tout (E01)	3,78%
Plutôt non (E02)	15,71%
Plutôt oui (E03)	55,47%
Tout à fait (E04)	25,05%
Le travail que je réalise au quotidien ne correspond pas à mon métier tel que je le conçois	
Pas du tout (E01)	41,75%
Plutôt non (E02)	35,19%
Plutôt oui (E03)	19,28%
Tout à fait (E04)	3,78%

C10. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

Activités de développement professionnel organisées	
J'ai la possibilité de faire des formations.	
Pas du tout (E01)	1,99%
Plutôt non (E02)	5,37%
Plutôt oui (E03)	37,38%
Tout à fait (E04)	54,67%
Si oui, j'ai assez de temps pour participer aux formations qui me sont proposées (N = 424)	
Pas du tout (E01)	4,48%
Plutôt non (E02)	25,00%
Plutôt oui (E03)	41,51%
Tout à fait (E04)	29,01%
Des séances de supervision sont organisées par mon employeur (rencontre avec un·e superviseur·euse). (N = 476)	
Pas du tout (E01)	23,74%
Plutôt non (E02)	16,81%
Plutôt oui (E03)	20,80%
Tout à fait (E04)	38,66%
J'ai l'occasion de participer à des séances d'intervision (rencontre avec des personnes partageant la même fonction mais issues d'organismes différents). (N = 480)	
Pas du tout (E01)	20,21%
Plutôt non (E02)	19,79%
Plutôt oui (E03)	31,88%
Tout à fait (E04)	28,13%
Une évaluation périodique de mon travail m'est proposée par la hiérarchie.	
Pas du tout (E01)	27,43%
Plutôt non (E02)	27,67%
Plutôt oui (E03)	25,00%
Tout à fait (E04)	19,90%

C11. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.

PROJECTION DANS L'AVENIR ET SÉCURITÉ	
J'estime que je suis dans une situation professionnelle précaire	
Pas du tout (E01)	41,15%
Plutôt non (E02)	37,38%
Plutôt oui (E03)	17,30%
Tout à fait (E04)	4,17%
Je crains que mon contrat (ou un de mes contrats) ne soit pas prolongé en raison d'un manque ou d'une fin de financement	
Pas du tout (E01)	48,91%
Plutôt non (E02)	30,02%
Plutôt oui (E03)	14,71%
Tout à fait (E04)	6,36%
Le manque de subside structurel menace la poursuite des activités de mon institution	
Pas du tout (E01)	29,82%
Plutôt non (E02)	34,39%
Plutôt oui (E03)	24,06%
Tout à fait (E04)	11,73%
J'ai confiance dans mon avenir professionnel et l'évolution positive de ma carrière	

Pas du tout (E01)	4,37%
Plutôt non (E02)	21,27%
Plutôt oui (E03)	57,26%
Tout à fait (E04)	17,10%
Je me sens capable de faire le même travail dans les 10 prochaines années (si vous avez 55 ans ou plus = jusqu'à la fin de ma carrière)	
Pas du tout (E01)	12,13%
Plutôt non (E02)	24,65%
Plutôt oui (E03)	45,53%
Tout à fait (E04)	17,69%
L'expérience que j'ai accumulée m'a bien préparé.e aux évolutions et changements de mon métier	
Pas du tout (E01)	2,19%
Plutôt non (E02)	17,69%
Plutôt oui (E03)	63,42%
Tout à fait (E04)	16,70%
Je parviens à me projeter professionnellement dans les 12 mois à venir	
Pas du tout (E01)	7,16%
Plutôt non (E02)	15,90%
Plutôt oui (E03)	49,70%
Tout à fait (E04)	27,24%
Mon salaire est suffisamment élevé pour mon confort de vie en dehors du travail	
Pas du tout (E01)	14,71%
Plutôt non (E02)	33,80%
Plutôt oui (E03)	39,76%
Tout à fait (E04)	11,73%

C12. Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle dans le cadre de vos relations avec vos collègues et votre hiérarchie. Pour répondre, référez-vous à vos prestations durant ces 6 derniers mois et ne prenez pas en compte les situations avec le bénéficiaires et citoyens.

HARCÈLEMENT...

J'ai été victime/la cible de propos ou de comportements à connotation sexuelle dans le cadre de mes activités professionnelles (Par exemple, des propos ou comportements pouvant être qualifiés de « blagues salaces », de « propos graveleux », des insinuations ayant attiré à la sexualité, des regards insistants, des avances répétitives malgré votre refus, de l'exposition à du matériel à caractère pornographique (ex : affiches sur le bureau, photos, textes, vidéos...), des gestes déplacés/attouchements, etc. sur le lieu de travail et/ou en dehors mais de la part de personnes avec lesquelles je collabore, une agression sexuelle, etc. au travail)

Pas du tout (E01)	86,68%
Plutôt non (E02)	7,95%
Plutôt oui (E03)	1,99%
Tout à fait (E04)	2,19%
Ne s'applique pas (E05)	1,19%

J'ai été témoin (ou j'ai été informé.e de l'existence) d'un comportement inapproprié et à caractère sexuel au travail.

Pas du tout (E01)	81,11%
Plutôt non (E02)	9,54%
Plutôt oui (E03)	4,77%
Tout à fait (E04)	4,17%
Ne s'applique pas (E05)	0,40%

J'ai été victime/la cible d'une forme de harcèlement moral dans le cadre de mes activités professionnelles : plusieurs conduites, similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps; lors de l'exécution du travail. (Par

exemple : des blagues humiliantes ou dévalorisantes ; une propagation de rumeurs à mon sujet; recevoir des messages incessants et offensants via différents canaux de communication professionnels ou privés, être interrompu.e continuellement, être exclu.e de moments d'équipe; éviter de me transmettre des informations clés; me confier des tâches qui sont en deçà de mes compétences, me faire souligner de manière répétitive mes erreurs etc, ignorer mes opinions, intervention, me menacer, etc.)

Pas du tout (E01)	69,38%
Plutôt non (E02)	13,72%
Plutôt oui (E03)	9,34%
Tout à fait (E04)	6,96%
Ne s'applique pas (E05)	0,60%

J'ai été témoin (ou j'ai été informé.e de l'existence) de harcèlement moral exercé par ou sur un.e collègue dans le cadre de mes activités professionnelles.

Pas du tout (E01)	63,22%
Plutôt non (E02)	11,13%
Plutôt oui (E03)	14,91%
Tout à fait (E04)	9,74%
Ne s'applique pas (E05)	0,99%

J'ai été victime/la cible d'un comportement inapproprié dans le cadre de mes activités professionnelles : des blagues, remarques, comportements racistes ou discriminants (sur ma couleur de peau, mon orientation sexuelle, ma confession religieuse ou philosophique, mon physique, mon état de pauvreté, mon handicap, mon âge, etc.)

Pas du tout (E01)	80,32%
Plutôt non (E02)	9,74%
Plutôt oui (E03)	4,97%
Tout à fait (E04)	3,98%
Ne s'applique pas (E05)	0,99%

J'ai été témoin (ou j'ai été informé.e de l'existence) d'un comportement inapproprié et discriminant dans le cadre de mes activités professionnelles.

Pas du tout (E01)	66,80%
Plutôt non (E02)	11,53%
Plutôt oui (E03)	11,33%
Tout à fait (E04)	8,55%
Ne s'applique pas (E05)	1,79%

J'ai été victime/la cible, dans le cadre de mes activités professionnelles, d'une forme de violence (comportements instantanés de menace de violence physique, d'agression physique (ex: coups directs...) de menace verbale, ou d'agression verbale (insultes, paroles humiliantes, dénigrantes, accusation d'actes graves sans fondement, etc.).

Pas du tout (E01)	72,17%
Plutôt non (E02)	9,54%
Plutôt oui (E03)	10,34%
Tout à fait (E04)	6,96%
Ne s'applique pas (E05)	0,99%

J'ai été témoin (ou j'ai été informé.e de l'existence) de violence exercée par ou sur un.e collègue dans le cadre de mes activités professionnelles

Pas du tout (E01)	67,40%
Plutôt non (E02)	9,94%
Plutôt oui (E03)	14,12%
Tout à fait (E04)	6,96%
Ne s'applique pas (E05)	1,59%

(si applicable) je ressens une pression/des menaces qui me contraignent de ne pas réagir par rapport à ce dont j'ai été victime ou à ce dont j'ai été témoin (ne pas réagir, ne pas m'opposer, ne pas oser en parler à d'autres personnes, ...) (N = 221)

Pas du tout (E01)	61,99%
Plutôt non (E02)	19,00%

Plutôt oui (E03)	12,22%
Tout à fait (E04)	6,79%
(si applicable) J'ai pu parler de ce que j'ai vécu ou ce dont j'ai été témoin à des personnes avec lesquelles je collabore (collègues ou autres prestataires) (N = 201)	
Pas du tout (E01)	21,39%
Plutôt non (E02)	9,45%
Plutôt oui (E03)	36,32%
Tout à fait (E04)	32,84%
(si applicable) J'ai pu parler de ce que j'ai vécu ou ce dont j'ai été témoin à ma hiérarchie, une personne de confiance ou mon syndicat (N = 194)	
Pas du tout (E01)	32,99%
Plutôt non (E02)	14,95%
Plutôt oui (E03)	27,84%
Tout à fait (E04)	24,23%
(si applicable) J'ai pu parler de ce que j'ai vécu ou ce dont j'ai été témoin à une personne ou un service externe (conseiller·ère en prévention, médecine du travail, IEFH/UNIA, service d'aide au victime, etc.) (N = 169)	
Pas du tout (E01)	54,44%
Plutôt non (E02)	20,71%
Plutôt oui (E03)	11,24%
Tout à fait (E04)	13,61%
(si applicable) Des mesures ont été mises en place pour que ce genre d'agression ne se reproduise plus et/ou pour me venir en aide (N = 181)	
Pas du tout (E01)	37,57%
Plutôt non (E02)	24,86%
Plutôt oui (E03)	22,65%
Tout à fait (E04)	14,92%

C13. (si contact régulier avec public-cible) **Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.**

DIMENSION RELATIONNELLE (3 : Public-cible)	
Je suis confronté·e à l'agressivité (actes violents, destruction du matériel, menasses écrites ou orales, ...) des usager·ères / bénéficiaires (N = 206)	
Pas du tout (E01)	39,81%
Plutôt non (E02)	33,98%
Plutôt oui (E03)	21,36%
Tout à fait (E04)	4,85%
Je sens que mon travail est reconnu et apprécié par les bénéficiaires (N = 206)	
Pas du tout (E01)	0,97%
Plutôt non (E02)	8,74%
Plutôt oui (E03)	68,45%
Tout à fait (E04)	21,84%
En général, j'ai assez de temps pour développer une relation correcte avec les bénéficiaires (N = 206)	
Pas du tout (E01)	2,91%
Plutôt non (E02)	23,79%
Plutôt oui (E03)	56,80%
Tout à fait (E04)	16,50%
Nous manquons de ressources et compétences pour prendre correctement en charge des publics ayant des problématiques spécifiques, qui nous sont adressés (N = 206)	
Pas du tout (E01)	8,25%
Plutôt non (E02)	40,29%
Plutôt oui (E03)	35,44%

Tout à fait (E04)	16,02%
L'infrastructure, l'aménagement du lieu de travail me permet de faire un travail de qualité avec des bénéficiaires (N =206)	
Pas du tout (E01)	5,34%
Plutôt non (E02)	19,42%
Plutôt oui (E03)	60,68%
Tout à fait (E04)	14,56%
Je dispose suffisamment de temps de pause à distance des usagers / bénéficiaires (N = 206)	
Pas du tout (E01)	3,88%
Plutôt non (E02)	20,39%
Plutôt oui (E03)	57,28%
Tout à fait (E04)	18,45%

C14. (si travail avec des groupes de bénéficiaires) **Voici une liste de propositions relatives à votre travail. Veuillez préciser dans quelle mesure elles correspondent à votre réalité professionnelle.**

Conditions de travail avec le public-cible... (travail avec des groupes)	
Dans le cadre de ma fonction, je prends seul-e en charge un grand groupe de bénéficiaires (N = 228)	
Pas du tout (E01)	23,25%
Plutôt non (E02)	32,46%
Plutôt oui (E03)	26,32%
Tout à fait (E04)	17,98%
Dans le cadre de ma fonction, il m'arrive de prendre seul-e en charge un grand groupe de bénéficiaires alors que nous devrions être au moins 2 (N = 227)	
Pas du tout (E01)	25,99%
Plutôt non (E02)	42,29%
Plutôt oui (E03)	19,38%
Tout à fait (E04)	12,33%