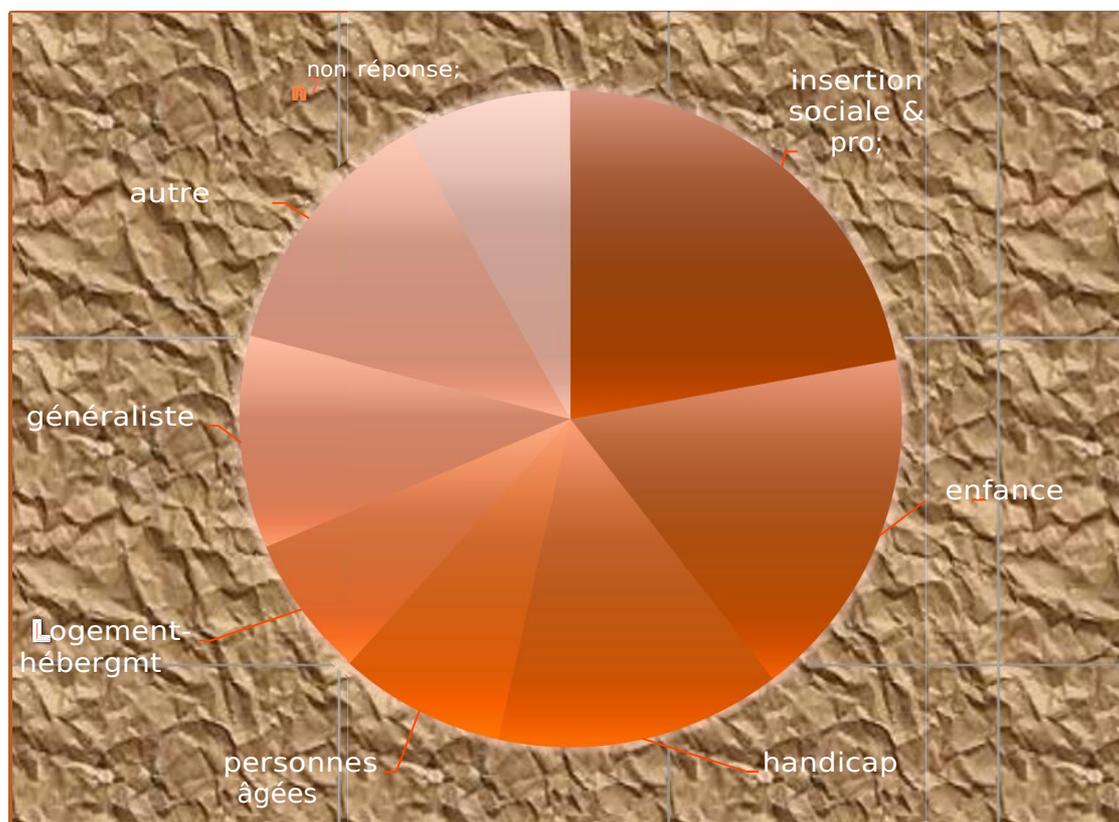


2014



Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports
Et de la Cohésion Sociale de Corse



[LE TRAVAIL SOCIAL EN QUESTION:]

Résultats de l'enquête « Etats généraux du travail social » en Corse

Cette exploitation du questionnaire de l'enquête effectuée dans le cadre des travaux préparatoires aux Assises interrégionales du travail social dans l'inter région Grand Sud a été réalisée par S. Bourgarel, chargée d'études au Creai Paca et Corse, à la demande de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale de Corse.

SOMMAIRE

Contexte	4
Avertissement.....	4
Profil des répondants.....	5
Plus de 9 répondants sur 10 sont des professionnels.....	5
Plutôt des femmes de plus de 40 ans.....	5
Principalement des professionnels de l’insertion, de l’enfance ou du handicap.....	6
Des diplômes variés et plutôt des cadres.....	6
Champs d’intervention connexes : insertion et handicap les plus souvent cités.....	7
L’évolution du travail social : changements et croissance des publics.....	8
L’adaptation au changement : une démarche nationale bien accueillie par les répondants.....	8
Evolutions : un public qui change et devient plus nombreux.....	9
Renforcement des problématiques : surtout dans le secteur handicap	10
Nouveaux publics : handicap et enfance les plus concernés.....	10
Des actions plutôt bien adaptées aux besoins sauf dans le secteur handicap	10
La place des usagers.....	12
Projet individuel : l’usager est associé, pour 74% des professionnels	12
Instances participatives : des dysfonctionnements pour plus de la moitié des répondants.....	13
Pistes d’amélioration.....	14
Encadrement, organisation du travail	14
Educateurs spécialisés et assistantes sociales, des postes difficiles à pourvoir.....	14
Les démarches évaluatives sont bien perçues, au contraire du temps administratif et recueil de données.....	14
Pistes d’améliorations.....	18
Le point de vue des personnels non cadres	18
Formation initiale et continue : attribution d’un satisfecit.....	20
Coordination avec les partenaires hors action sociale : la santé d’abord	21
Le point de vue des cadres dirigeants ou intermédiaires.....	22
Pistes d’amélioration.....	23
Formation initiale et continue des équipes : satisfaits en majorité	24
Pistes d’amélioration.....	26
Coordination avec d’autres acteurs de l’intervention sociale	27
En guise de conclusion : le travail social dans 15 ans ?.....	28

CONTEXTE

A la suite des constats sur l'évolution de la demande de travail social issus de la conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, la direction générale de la cohésion sociale a souhaité organiser des états généraux du travail social.

Afin de mesurer et comprendre les difficultés liées à ces évolutions, la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale de Corse a fait le choix de consulter les acteurs de l'intervention sociale de la région par le biais d'un questionnaire dématérialisé. Ce questionnaire, créé et validé par le comité de pilotage national des états généraux du travail social, a été dans le même temps diffusé nationalement.

Cette enquête, mise en œuvre de janvier à fin mars 2014, a pour objectif de recueillir les points de vue des acteurs, d'identifier les difficultés et les pistes d'amélioration autour de la question du travail social.

Ce questionnaire anonyme a été proposé à différentes catégories de personnes concernées par le travail social : les travailleurs sociaux eux-mêmes, quelque soit leur position hiérarchique (et y compris les étudiants), mais aussi les bénévoles et les usagers de ces structures.

Les connaissances issues de cette consultation, entre autres diagnostics, permettront de *«préparer un plan d'actions pour donner aux politiques publiques les professionnels dont elles ont besoin pour leur mise en œuvre¹»* ainsi que d'alimenter les réflexions au niveau inter régional.

AVERTISSEMENT

Ce rapport rassemble les réponses des personnes qui ont souhaité, en Corse, répondre à cette enquête, sur la base du volontariat.

Elles sont 86 au total, ce qui soulève bien évidemment une interrogation sur la représentativité des répondants et donc la validité d'une généralisation des résultats à l'ensemble des travailleurs sociaux de Corse. Malgré cette réserve, on verra au fil de l'analyse bien des observations faites au niveau national être retrouvées au niveau régional. Ces observations issues du niveau national sont les résultats d'une exploitation des 4000 premiers questionnaires disponibles par l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) fin février 2014 et non les résultats définitifs.

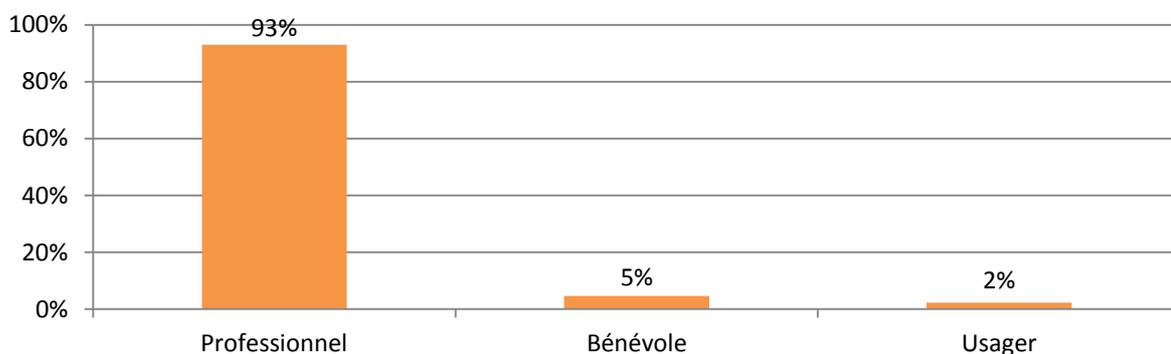
¹ Présentation des Etats généraux du travail social, DGCS.

PROFIL DES REpondANTS

■ PLUS DE 9 REpondANTS SUR 10 SONT DES PROFESSIONNELS

92% des répondants sont des professionnels (ou étudiants) du secteur social (figure 2). Les 6 bénévoles ou usagers n'ont pas répondu à de nombreuses questions : ils fournissent l'essentiel des non réponses tout au long de la première partie de l'enquête. A titre de comparaison, au niveau national, l'analyse des 4000 premiers questionnaires (soit une analyse nationale partielle) a recensé 95% de répondants professionnels (quand on en compte 93% en Corse).

Figure 2 : fonction des répondants par rapport à la structure

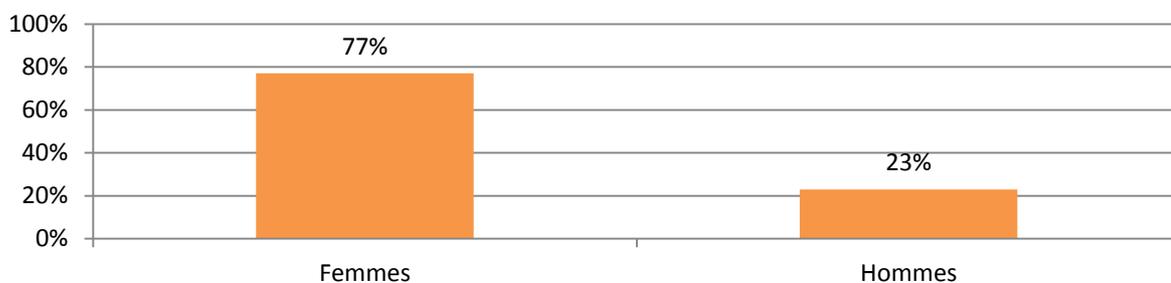


Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ PLUTOT DES FEMMES DE PLUS DE 40 ANS

On compte 86 répondants, dont **77% de femmes** (figure 1). Cette part importante des femmes dans le travail social est une constante qui s'observe depuis de nombreuses années. La moyenne d'âge des répondants est élevée, de 46 ans et demi. Elle est plus élevée que la moyenne d'âge qui s'observe par exemple dans les établissements médico-sociaux pour public handicapé en PACA (autour de 43 ans).

Figure 1 : répondants par sexe

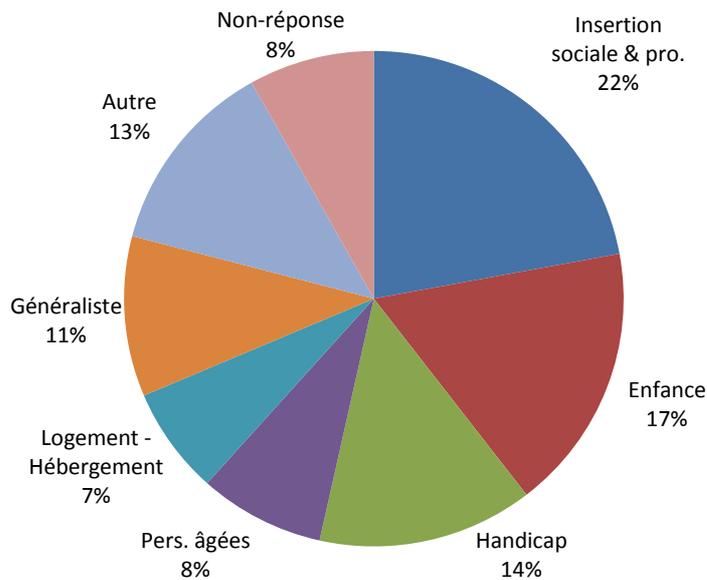


Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse

■ PRINCIPALEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION, DE L'ENFANCE OU DU HANDICAP

Plus d'un cinquième des répondants (22%) sont issus du secteur de l'insertion sociale et/ou professionnelle (figure 3), quand 15 viennent du secteur de l'enfance (une proportion équivalente aux résultats nationaux partiels). 12 répondants travaillent dans le secteur du handicap et 7 dans le secteur des personnes âgées. 9 sont issus de structures généralistes (soit 10,5%, alors que ces structures ont fourni au niveau national un tiers des répondants professionnels).

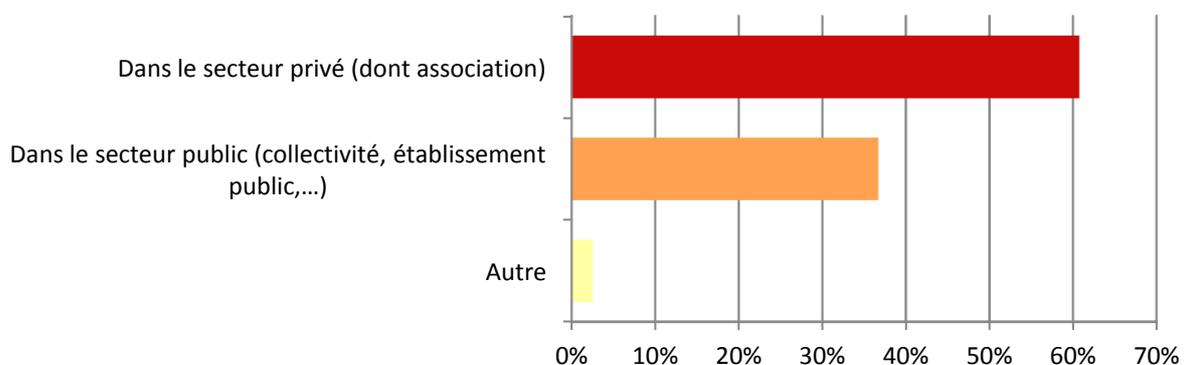
Figure 3 : Quelle est la spécialisation de la structure dans laquelle vous êtes ? (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Un tiers des répondants (34%) est employé par des structures publiques (collectivité, établissement public,...) (figure 4). C'est beaucoup moins que dans les premiers résultats nationaux, où le secteur public représentait 69% des répondants.

Figure 4 : répondants selon le statut public/privé de leur structure (en effectif)



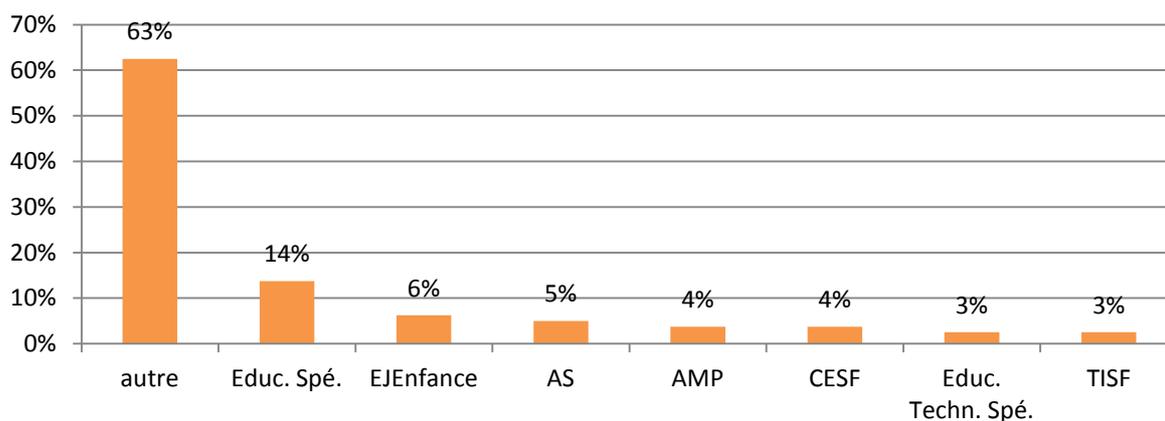
Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse

■ DES DIPLOMES VARIES ET PLUTOT DES CADRES

L'enquête permettait aux répondants de signaler deux diplômes obtenus (ou diplôme en préparation pour les étudiants).

Les 80 professionnels répondants ont en majorité un premier diplôme qui ne figure pas dans la liste proposée dans le questionnaire (figure 5) et est alors comptabilisé dans la catégorie «autre». Il n'est pas sûr que ces données puissent être comparées avec les résultats nationaux partiels dont nous disposons, car ceux-ci ne font pas apparaître la rubrique «autre», sans que l'on en connaisse la raison.

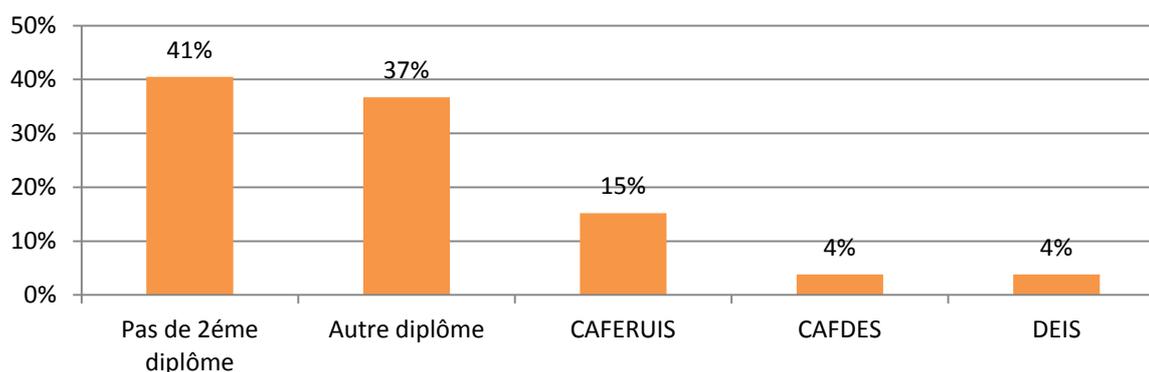
Figure 5 : 1er diplôme déclaré par les professionnels (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Une question concernait un éventuel second diplôme : 32 répondants n'ont pas de second diplôme (figure 6) et 29 disposent d'un second diplôme non compris dans la liste du questionnaire. 18 professionnels sont cependant diplômés du secteur social, par un DEIS, CAFERUIS ou CAFDES.

Figure 6 : 2d diplôme déclaré par les professionnels (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

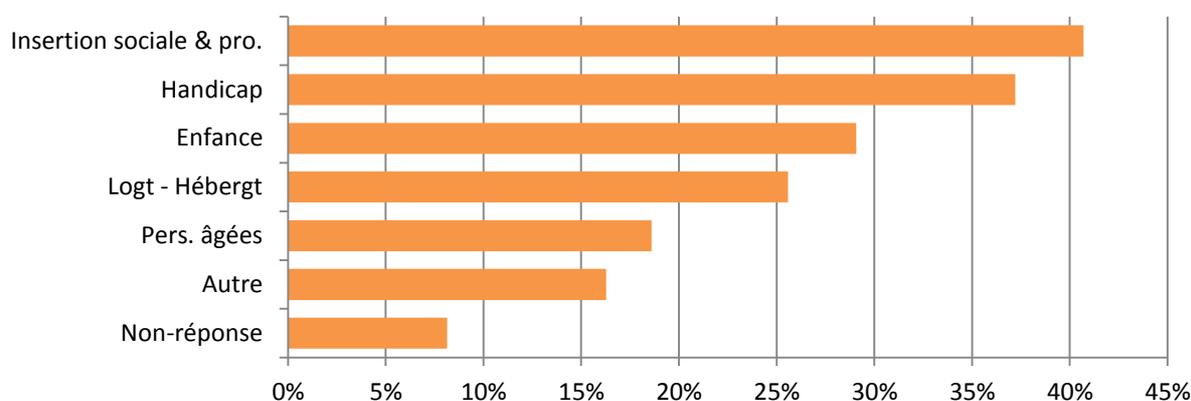
Les cadres sont les niveaux hiérarchiques visiblement les plus intéressés par cette enquête: sur 86 répondants, ce sont 30 cadres dirigeants et 25 cadres intermédiaires qui ont répondu, pour seulement 18 non-encadrants et 6 étudiants. Pourtant, dans les résultats partiels de l'analyse nationale, les non- cadres représentaient la majorité (62%) des professionnels répondants.

■ CHAMPS D'INTERVENTION CONNEXES : INSERTION ET HANDICAP LES PLUS SOUVENT CITES

En dehors de la spécialité de la structure pour laquelle ils travaillent, la plupart des répondants sont aussi concernés par un ou plusieurs autres champs d'activité (figure 7) avec lequel ils sont amenés à travailler de façon plus ou moins régulière. Les 86 répondants ont cité un peu moins de deux champs supplémentaires à celui déjà couvert par la spécialité de leur structure.

Ainsi, 35 répondants disent aussi être concernés par l'insertion sociale et professionnelle et 32 par le handicap. 22 sont aussi touchés par des problématiques autour du logement et de l'hébergement et 5 professionnels sont en relation avec le secteur de l'enfance.

Figure 7 : Etes-vous concernés par d'autres champs d'intervention que celui de votre structure ? (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

La multiplicité des champs évoqués par les répondants soulignent la complexité des problématiques des personnes accompagnées, qui impose une pluralité d'interventions, avec chaque fois le risque d'être aux limites des champs de compétences de chacun.

Les champs connexes que chaque professionnel d'un secteur cite le plus :

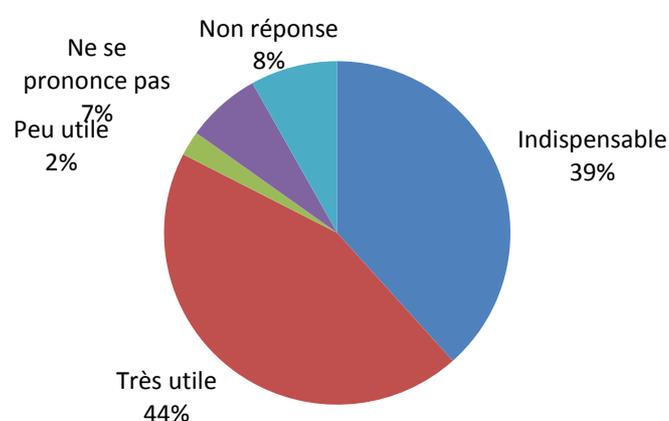
- Les professionnels de l'enfance disent travailler souvent avec le champ du *Handicap*.
- Les professionnels du handicap sont amenés à travailler régulièrement avec *l'insertion sociale ou professionnelle* et le champ de l'*enfance*.
- Les professionnels de l'insertion vont fréquemment sur les champs du *handicap*, de la *formation*, mais aussi du *logement* et de la *santé*.
- Les professionnels du logement sont surtout amenés à travailler avec le champ de l'*insertion* et du *handicap*.
- Les professionnels des structures pour personnes âgées sont aussi concernés par les champs du *handicap* et du *logement/hébergement*.

L'EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL : CHANGEMENTS ET CROISSANCE DES PUBLICS

■ L'ADAPTATION AU CHANGEMENT : UNE DEMARCHE NATIONALE BIEN ACCUEILLIE PAR LES REpondANTS

Plus de 8 répondants sur 10 (83%) pensent que le travail national en cours, pour adapter l'action des professionnels aux besoins des personnes, est très utile, voire indispensable (figure 8). Les premiers résultats nationaux exprimaient fin février 2014 le même enthousiasme envers cette démarche d'adaptation et de réforme. Cependant, la participation à cette enquête étant facultative, on ne peut affirmer que cet enthousiasme soit celui de tous les professionnels.

Figure 8 : Le travail national en cours sur les états généraux du travail social est jugé : (en effectif)

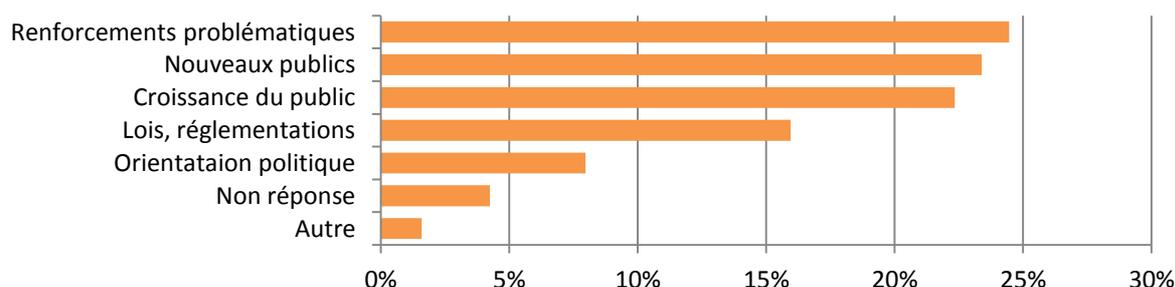


Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ EVOLUTIONS : UN PUBLIC QUI CHANGE ET DEVIENT PLUS NOMBREUX

Pour 46 répondants, l'évolution qui impacte le plus fréquemment l'action de leur structure (figure 9) est le **renforcement de certaines problématiques** rencontrées chez les personnes accompagnées (sans que celles-ci soient précisées). Ce point de vue est autant celui des cadres que des autres professionnels. Les premiers résultats de l'enquête nationale montrent la même préoccupation.

Figure 9 : principales évolutions impactant l'action des professionnels (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

L'apparition de **nouveaux publics** (jusqu'alors non connus des services) et de **nouvelles problématiques** est citée, respectivement, par 46 et 44 répondants et l'augmentation du public accompagné est citée par 42 personnes (alors qu'au niveau national, cette problématique est la seconde la plus citée, devant l'apparition de nouveaux publics). L'évolution des législations et des réglementations est citée moins souvent (30 citations, avec une proportion plus importante chez les cadres dirigeants), ainsi que le changement d'orientation politique (15 citations).

■ **RENFORCEMENT DES PROBLEMATIQUES : SURTOUT DANS LE SECTEUR HANDICAP**

Les trois quarts des professionnels du secteur du handicap disent être concernés par le renforcement de certaines problématiques rencontrées dans leur public (tableau 1). Ce sont ensuite les structures généralistes puis de l'insertion qui paraissent très touchées par cette évolution chez les personnes qu'ils accompagnent.

Tableau 1 : Part des structures concernées par le renforcement des problématiques dans leur public (N=80)

Structure spécialisée dans :	Le renforcement des problématiques des publics
Handicap	75,0%
Généraliste	66,7%
Insertion sociale & professionnelle	57,9%
Personnes âgées	57,1%
Enfance	46,7%
Logement/hébergement	33,3%
% général	57,5%

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ **NOUVEAUX PUBLICS : HANDICAP ET ENFANCE, LES PLUS CONCERNES**

Deux-tiers des professionnels des secteurs handicap et enfance soulignent l'apparition de nouveaux publics et par conséquent, de nouvelles problématiques (tableau 2).

Tableau 2 : Part des structures concernées par l'apparition de nouveaux publics (N=80)

Structure spécialisée dans :	Nouveaux publics
Enfance	66,7%
Handicap	66,7%
Insertion sociale & professionnelle	57,9%
Personnes âgées	57,1%
Généraliste	55,6%
Logement/hébergement	33,3%
% moyen	55%

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ **DES ACTIONS PLUTOT BIEN ADAPTEES AUX BESOINS SAUF DANS LE SECTEUR DU HANDICAP**

Les actions proposées par les structures sont, pour les trois quarts des répondants (tableau 3), plutôt bien adaptées aux besoins des personnes accompagnées. On note cependant un niveau d'insatisfaction plus important chez les professionnels du secteur du handicap, ce qui est parfaitement cohérent avec les deux constats faits plus haut (renforcement des problématiques et nouveaux publics).

Tableau 3 : adaptation des actions d'accompagnement au besoin des usagers, en% (n=80)

Actions adaptées	Enfance	Généraliste	Handicap	Insertion soc.& pro.	Logmt/ hebgmt	Pers. âgées	Total
Pas vraiment	13%	33%	42%	5%	17%	29%	21%
Oui plutôt	73%	56%	58%	68%	50%	57%	63%
Oui tout à fait	13%	0%	0%	21%	33%	14%	13%
<i>ne se prononce pas</i>	0%	11%	0%	5%	0%	0%	3%
Total général	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Selon les répondants, **trois grands points d'insatisfaction concerneraient les personnes accueillies ou accompagnées par les structures** (tableau 4). Il s'agit d'abord **d'un délai jugé trop long entre la demande et la réponse à celle-ci**, pour 32 répondants. 25 répondants ont **le sentiment que les usagers sont « baladés » de service en service**, et presque le même nombre estiment que **les usagers sont confrontés à trop de professionnels**. Ces trois principaux points d'insatisfaction sont aussi ceux soulignés au niveau national dans l'analyse des premiers résultats.

Tableau 4 : points d'insatisfaction des personnes accompagnées, selon les répondants (en effectif)

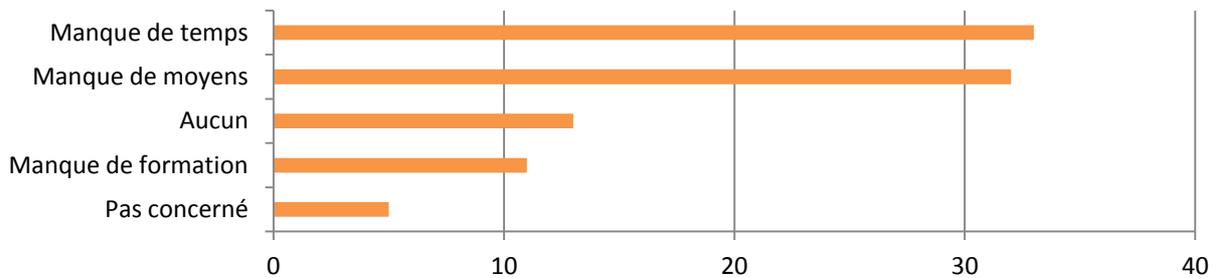
points d'insatisfaction	
Temps de réponse aux demandes trop long	32
Personnes « baladées » entre services	25
Trop d'interventions de professionnels	24
Usager déconsidéré	15
Délais trop longs pour obtenir un RV	11
Services pas adaptés aux besoins	10
Relation difficile usager/professionnel	10
Pas de réponse à la demande/aux besoins	9
Condition d'accueil	8
Personnes pas écoutées	6
Horaires de la structure inadaptés	6
Difficulté à comprendre les besoins exprimés	6

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

D'autres points d'insatisfaction sont soulevés, avec une moindre fréquence : faible considération et autonomisation de l'utilisateur, délais d'obtention d'un rendez-vous, inadaptation des services aux besoins, et relation difficile entre usagers et accompagnants.

L'enquête s'attache à repérer les freins identifiés par les répondants, empêchant la réalisation de certaines modalités d'accompagnement. La figure 10 souligne que, pour plus de 30 répondants, **le manque de temps et le manque de moyens sont les principaux freins lors de la mise en place d'un accompagnement individuel, suivi du manque de formation (10 réponses)**. 13 répondants estiment qu'aucun frein n'entrave cette action.

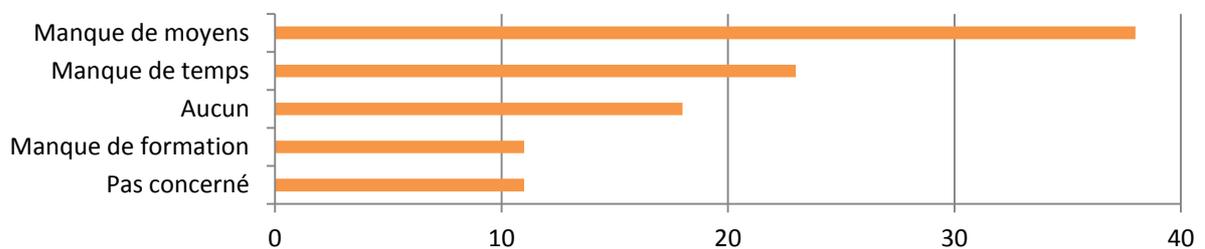
Figure 10 : frein à l'accompagnement individuel (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Pour la réalisation d'actions collectives (figure 11), **37 répondants identifient le manque de moyen comme frein principal, et dans une moindre mesure, le manque de temps puis le manque de formation (10 réponses)**. 23 professionnels soulignent qu'aucun frein ne les empêche de mettre en place ce type d'actions.

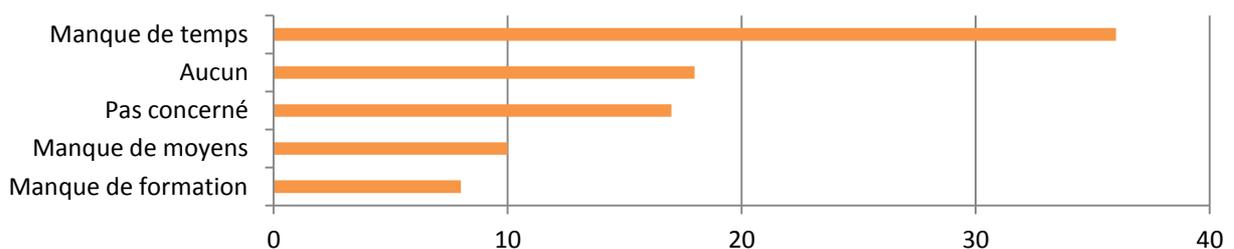
Figure 11 : frein aux actions collectives (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

36 répondants arguent du manque de temps comme frein à la visite à domicile (figure 12), quand 19 considèrent qu'aucun frein ne les empêche de les réaliser. Beaucoup des professionnels ne sont pas concernés par les visites à domicile.

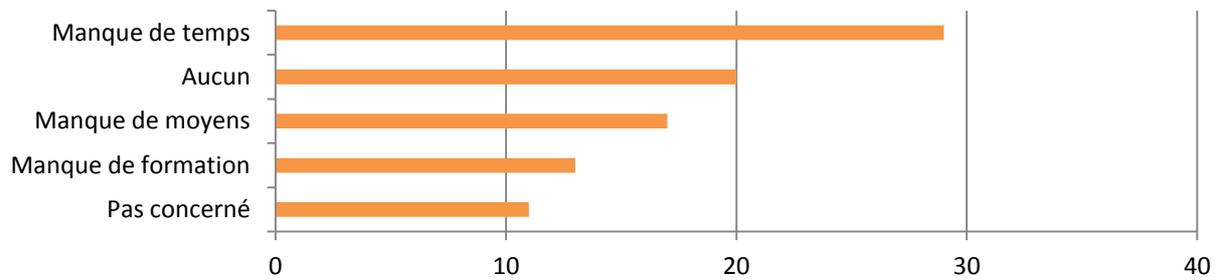
Figure 12 : freins aux visites à domicile (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Seuls 29 professionnels soulignent leur manque de temps pour aller à la rencontre des personnes qui en auraient besoin (démarche dite « aller vers »), 17 pointent un manque de moyens (figure 13), et 13 un manque de formation. Cependant, 20 n'ont aucune difficulté pour réaliser cette tâche, quand 11 ne sont pas concernés.

Figure 13 : freins à la démarche « aller vers » (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

LA PLACE DES USAGERS

■ **PROJET INDIVIDUEL : L'USAGER EST ASSOCIE, POUR 74% DES PROFESSIONNELS**

Les ¾ des professionnels soulignent que dans leur structure (tableau 5), l'utilisateur est associé à la construction du projet individuel ou aux écrits le concernant. C'est le cas pour la totalité des professionnels en structure pour personnes âgées, pour 80% des structures dans le domaine de l'enfance, pour 75% des structures handicap ou insertion.

Tableau 5 : les usagers sont-ils associés à la construction de leur projet individuel, selon les répondants?

Structure spécialisée dans :	NON	OUI	pas concerné	non réponses	Total général
Insertion soc.& pro.	2	14	3		19
Enfance	3	12			15
Handicap	3	9			12
Généraliste		7	2		9
Personnes âgées		7			7
Autre spécialisation	1	6	4		11
Logmt/hebergmt	1	4	1		6
Non réponse				1	1
Total général	10	59	10	1	80

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Au niveau national, dans les premiers résultats de la même enquête, 80% des professionnels estimaient que les usagers étaient associés à leur projet ou aux écrits les concernant.

■ **INSTANCES PARTICIPATIVES : DES DYSFONCTIONNEMENTS POUR PLUS DE LA MOITIE DES REPONDANTS**

Dans la plupart des structures sociales, des instances spécifiques sont prévues par la loi afin de permettre aux personnes accompagnées de participer à la vie de la structure, ou à l'élaboration, la conduite ou encore l'évaluation des actions. Il peut s'agir de questionnaires d'évaluation, de groupe d'utilisateurs ou d'un conseil à la vie sociale, pour ne citer que les configurations les plus fréquentes.

Si 9 personnes répondent que leur structure n'est pas concernée par de telles instances, **on en compte cependant 23 qui signalent que cette instance est absente de leur structure, et 16 qui précisent que cette instance, si elle existe en théorie, ne fonctionne pas (modalité « pas effectif »), ce qui représente au total 49% des répondants** (tableau 6).

Ces dysfonctionnements touchent d'abord (en pourcentage) les structures pour personnes

handicapées (58% de réponses négatives – c’est à dire la somme des réponses « non » + « pas effectif »-), pour personnes âgées (57%), puis le secteur de l’enfance (53%) et de l’insertion (53%).

Tableau 6 : les instances participatives fonctionnent-elles ?

vosre structure	non	oui, bien	oui, pas très bien	pas effectif	pas concerné	ne sait pas	non réponse	Total général
Insertion sociale & professionnelle	6	4	1	3	4	1		19
Autre	4	4	1	1	1			11
Enfance	4	2	4	3	1	1		15
Handicap	4	5		3				12
Généraliste	3			2	2	2		9
Logemt/hebergemt	1	1	2	1	1			6
Pers. âgées	1	3		3				7
Non réponse							1	1
Total général	23	19	8	16	9	4	1	80

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Cependant, parmi les réponses « non », deux professionnels signalent que dans leur structures sont réalisées des enquêtes de satisfaction, ce qui représente une erreur de classification.

■ PISTES D’AMELIORATIONS

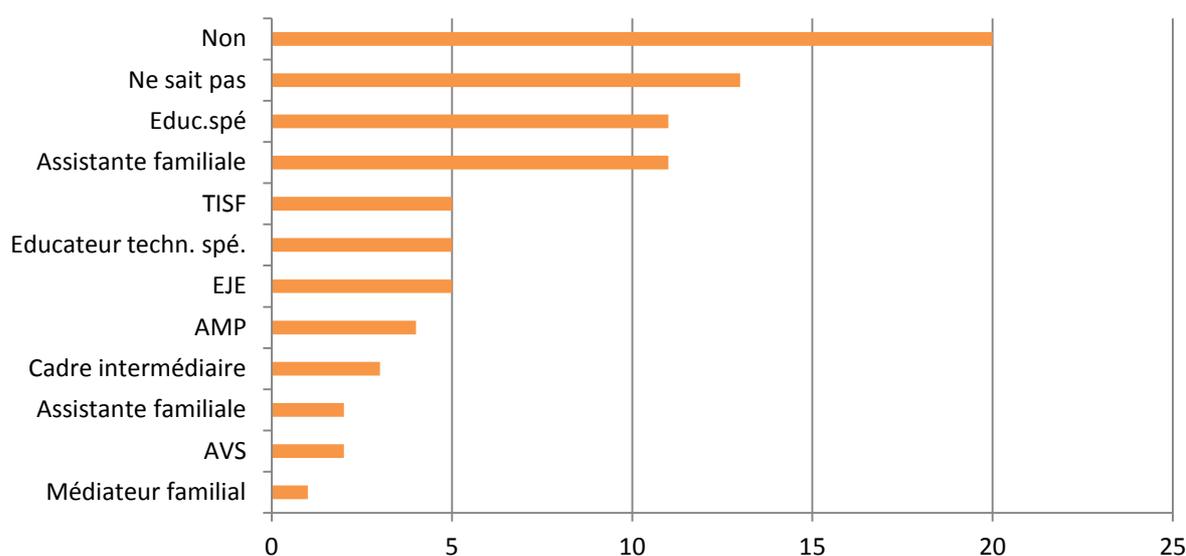
Pour améliorer la prise en compte des besoins des usagers, les professionnels proposent différentes pistes. En premier lieu, pour permettre à chacun de faire correctement son métier, les répondants demandent plus de moyens en personnel formé, souhaitent pouvoir assurer une meilleure écoute des usagers, et proposent la mise en place des CVS ainsi que la diversification en Corse de l’offre de structure.

ENCADREMENT, ORGANISATION DU TRAVAIL

■ **EDUCATEURS SPECIALISES ET ASSISTANTES SOCIALES, DES POSTES DIFFICILES A POURVOIR**

Afin d'adapter l'offre aux besoins des structures, des questions concernent les postes pour lesquels sont rencontrées actuellement des difficultés de recrutement. Une série de onze métiers est proposée.

Figure 14 : difficultés de recrutement constatées ? (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

20 répondants déclarent n'avoir connaissance d'aucune difficulté de recrutement, quand 13 ne savent pas s'il en existe. **Cependant, les éducateurs spécialisés comme les assistantes sociales ou les éducatrices de jeunes enfants sont repérés par 11 répondants comme difficile à recruter, quand 5 autres signalent les TISF et les éducateurs techniques spécialisés.**

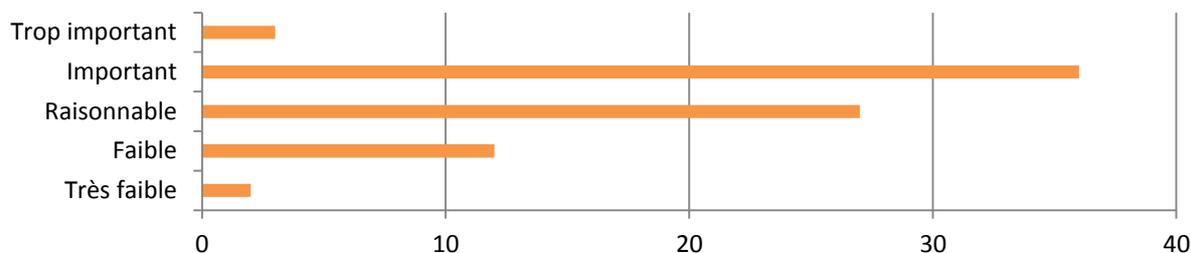
Parmi les métiers ne figurant pas dans les métiers listés ci-dessus, les psychomotriciens sont cités 6 fois, de même que les orthophonistes. Les médecins toutes spécialités confondues sont cités sept fois. Les infirmières sont évoquées par trois professionnels, de même que les conseillères en économie sociale et familiale.

■ **LES DEMARCHES EVALUATIVES SONT BIEN PERCUES, AU CONTRAIRE DU TEMPS ADMINISTRATIF ET DU RECUEIL DES DONNEES**

Comment s'organise le travail dans les structures enquêtées, et quelles sont les actions chronophages ?

Pour les professionnels, la part de l'accueil du public dans leur emploi du temps est considérée comme importante ou raisonnable, parmi les actions de la structure (figure 15). Il est bien évident que selon les missions de chaque structure, cette appréciation revêt des réalités différentes : les structures de l'enfance et de l'insertion sont celles qui qualifient le plus souvent d'« importante » l'activité d'accueil du public. La modalité « trop importante » n'est quasiment pas citée.

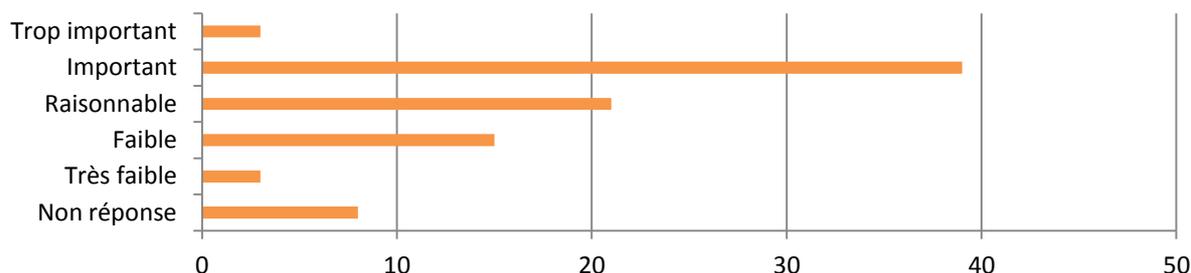
Figure 15 : part de l'accueil du public dans l'activité des professionnels (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

L'accompagnement social ou médico-social est le cœur de métier des structures (figure 16). Il est donc normal que presque 40 répondants signalent que la part de cette activité est importante, et 21 raisonnable.

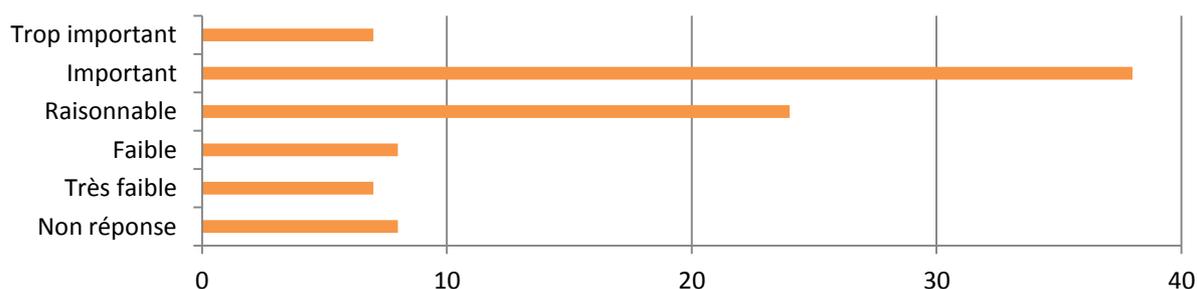
Figure 16 : part de l'accompagnement social ou médico-social dans l'activité des professionnels (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Le travail social est aussi composé de tâches administratives. La part des rédactions de notes et de rapport (figure 17) apparaît importante (37 répondants) ou raisonnable (23). 6 répondants la jugent trop importante, et autant l'estiment très faible : les répondants n'expérimentent pas le même quotidien.

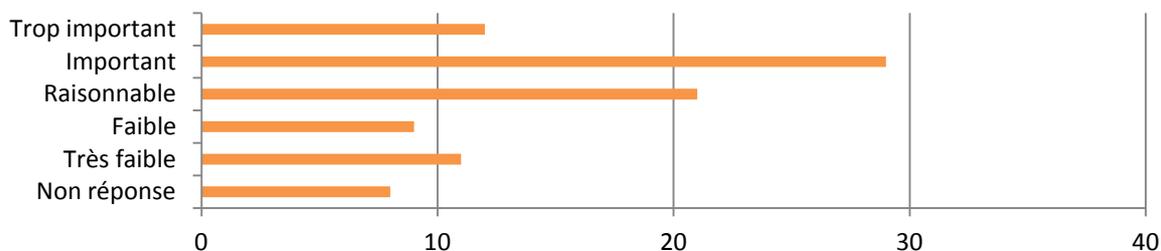
Figure 17 : la rédaction de notes et rapport est dans l'activité des professionnels (en effectif) :



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

L'instruction de dossiers pour des demandes d'aides financières (figure 18) représente une part de l'activité jugée importante (29), en particulier dans les structures d'insertion sociale et professionnelle, ou raisonnable (20) voire faible, souvent dans les structures spécialisées dans les domaines de l'enfance et du handicap. Pour 12 professionnels, elle apparaît trop importante.

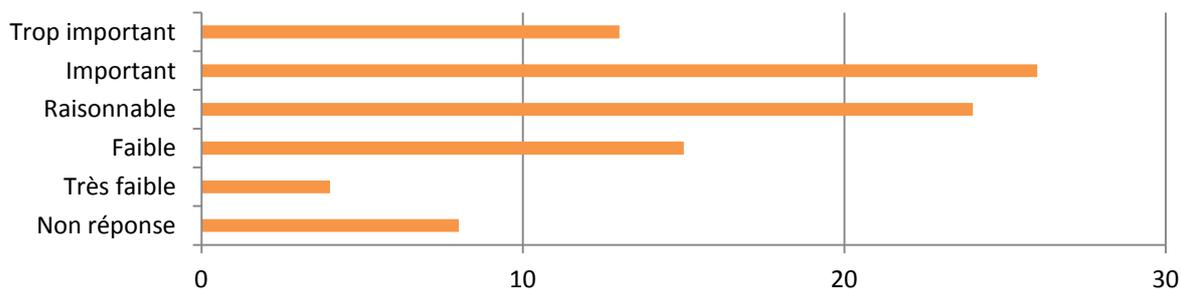
Figure 18 : l'instruction des dossiers est dans l'activité des professionnels (en effectif) :



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

La saisie des données informatiques et des indicateurs de résultats (figure 19) paraît importante à 25 répondants, et trop importante à 13 d'entre eux. C'est le score le plus élevé observé dans cette série de question pour la modalité « trop importante ». **Saisir des données informatiques ou des indicateurs de résultats est une activité visiblement perçue négativement.**

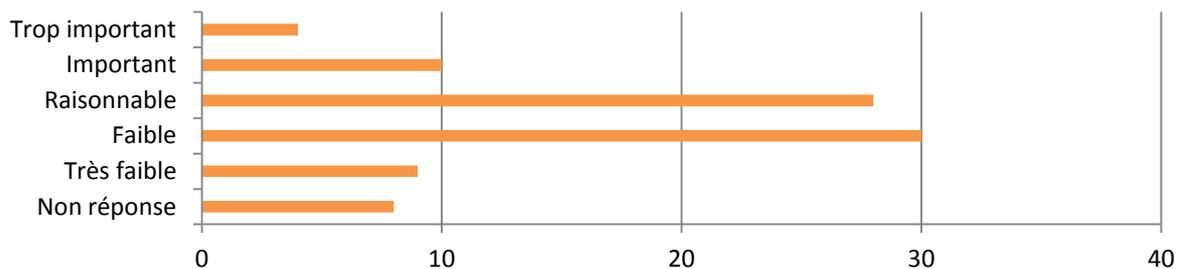
Figure 19 : la saisie de données est dans l'activité des professionnels (en effectif) :



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

La veille documentaire impacte peu de professionnels (figure 20) : une majorité estime sa part dans leur activité faible à très faible.

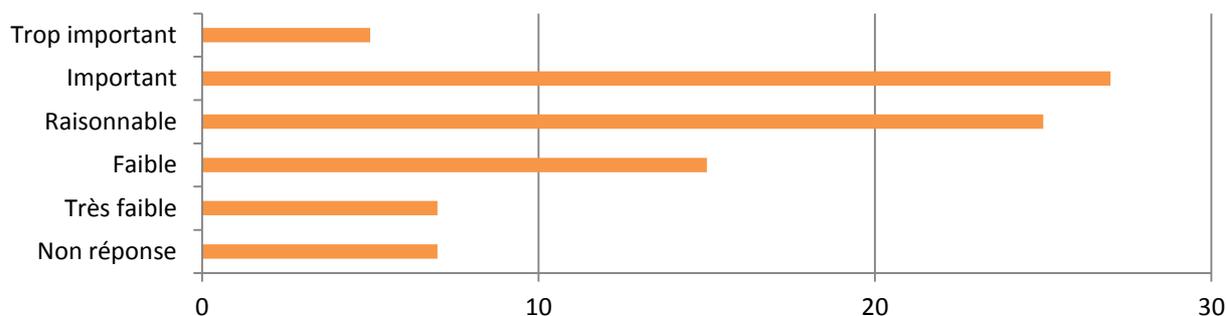
Figure 20 : La veille documentaire est dans l'activité des professionnels (en effectif) :



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Les déplacements (figure 21) sont perçus comme importants (28) particulièrement dans les structures spécialisées dans le handicap, ou raisonnables (27), souvent par le secteur de l'insertion. Là encore, chaque secteur expérimente des réalités distinctes.

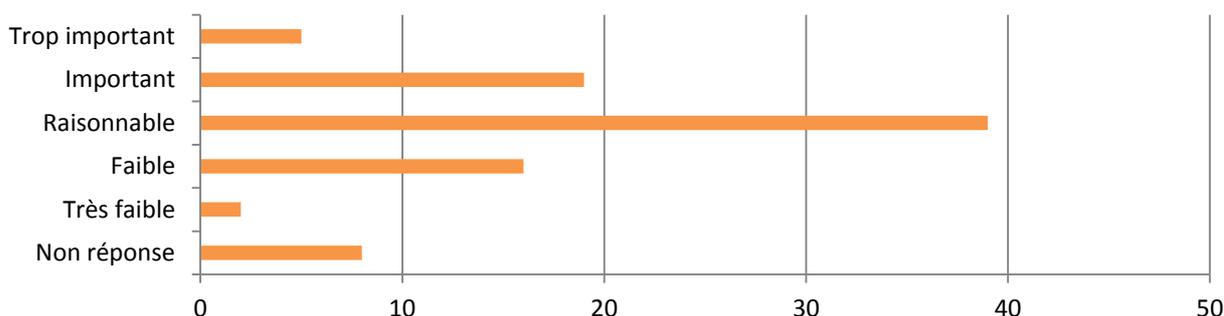
Figure 21 : part des déplacements dans l'activité des professionnels (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Si la part prise par les réunions internes dans l'activité des professionnels paraît raisonnable pour 38 répondants (figure 22), ils sont 24 à l'évaluer comme importante ou trop importante, quand 17 la considère faible ou très faible.

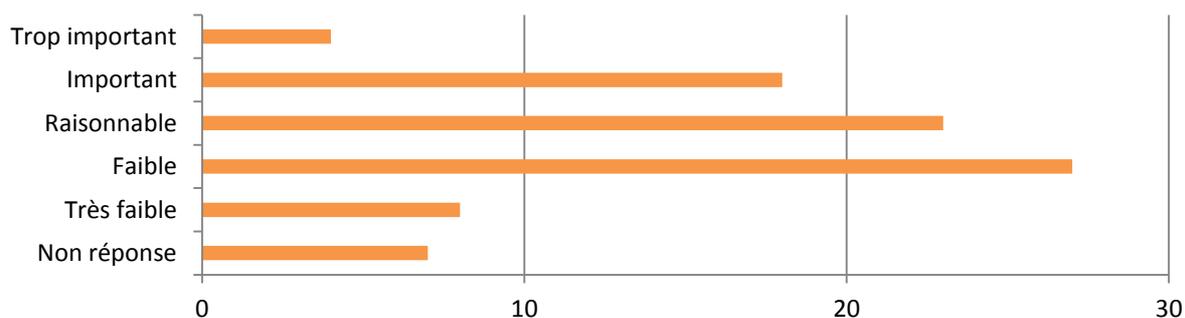
Figure 22 : les réunions internes sont dans l'activité des professionnels (en effectif) :



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Les positions sont partagées quant à la part occupée par les relations avec les partenaires (figure 23), jugée importante à très importante par 22 professionnels, sans que l'on puisse identifier un type de structure plus concernée que d'autres. La façon de travailler, le facteur taille, le lieu d'implantation pourraient en partie expliquer ces différences.

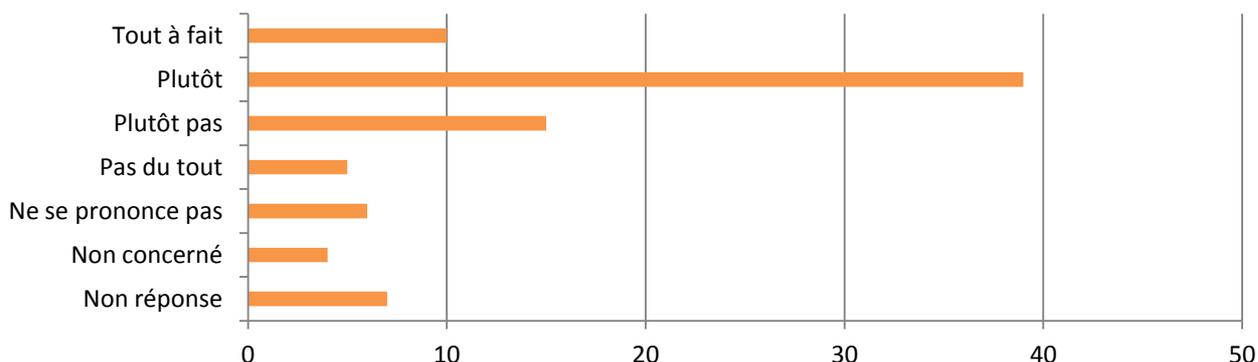
Figure 23 : les relations et réunions avec les partenaires sont dans l'activité professionnelle (en effectif) :



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Les démarches évaluatives (comme par exemple l'évaluation interne) impulsées ces dernières années ont été plutôt bien perçues par les répondants (figure 24), qui sont 49 (soit 61% des professionnels répondants) à penser qu'elles ont été sources d'amélioration des pratiques, quand 20 ont ressenti plutôt pas ou pas du tout d'amélioration.

Figure 24 : les démarches évaluatives sont-elles sources d'amélioration des pratiques, selon les professionnels ?



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ PISTES D'AMELIORATION

Pour améliorer l'organisation du travail dans leur structure, les répondants ont fait des propositions très variées.

Une série de propositions est très organisationnelle : veiller à la coordination, améliorer l'organisation, utiliser les techniques de management, mettre en place un plan de soins informatisé, changer les rythmes horaires, donner du temps aux cadres intermédiaires pour leur organisation, travailler par objectif,...

Augmenter le nombre de salariés est proposé à 5 reprises (soit sans précision de qualification, soit concernant les métiers paramédicaux). Faire appel plus souvent aux formations ou recruter à des niveaux de diplômes supérieurs est évoqué 3 fois.

LE POINT DE VUE DES PERSONNELS NON CADRES

Les 18 non-encadrants qui ont répondu à cette enquête sont plus jeunes (moyenne d'âge 42 ans) que l'ensemble des répondants, et les femmes y sont plus nombreuses. La totalité des salariés travaille à temps plein, et les deux tiers occupent leur fonction dans le secteur social depuis 5 ans ou plus (72% pour les résultats nationaux partiels). **Pour les deux tiers, la fonction qu'ils occupent est jugée en adéquation avec leur diplôme, et ils sont satisfaits de leur encadrement.**

Pour le personnel non encadrant, l'organisation et le type d'encadrement de la structure facilite avant tout le travail en équipe (tableau 7). Ce constat est aussi celui porté par l'exploitation partielle des données nationales. Comme dans les résultats nationaux, **l'organisation est plébiscitée pour favoriser le travail en complémentarité, que ce soit au sein de l'équipe ou avec les partenaires. L'organisation permet aussi pour un peu plus de la moitié des répondants non cadres de prendre des initiatives et proposer des projets ou obtenir du soutien en cas de difficulté. Enfin, la moitié des répondants estiment que leur travail est peu reconnu.**

Tableau 7 : l'organisation de la structure permet :

Personnel non cadre effectif Corse		Corse %	National partiel %
Travail en équipe	15	83,3	72,2
Travailler en complémentarité	12	66,7	57,8
Prendre des initiatives	10	55,6	55
Obtenir du soutien	10	55,6	56,3
Partager les pratiques	10	55,6	45,2
Prendre des responsabilités	8	44,4	35
Faire évoluer ses compétences	8	44,4	36,6
Clarifier les rôles de chacun	8	44,4	24,9
Participer aux décisions	6	33,3	28,2

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai et agence nouvelle solidarités actives

Malgré le faible nombre de réponse recueillies, les éléments sources de stress dans le quotidien des professionnels sont sensiblement les mêmes que dans les résultats nationaux partiels (tableau 8) : **l'impuissance face aux situations des usagers, la charge de travail et le manque de temps sont les trois principales sources de stress en Corse comme sur tout le territoire national.**

Tableau 8 : les éléments de stress quotidiens

Personnel non cadre	effectif Corse	Corse %	national partiel%
Impuissance	12	66,7	56,7
Charge de travail	8	44,4	59,8
Manque de temps	7	38,9	54,2
Manque de compétences	5	27,8	non détaillé
Tâches administratives	5	27,8	non détaillé
Rigidité du cadre professionnel	5	27,8	non détaillé
Complexité des dossiers	4	22,2	non détaillé
Relations dans la structure	4	22,2	non détaillé
Relations tendues	3	16,7	non détaillé
Relations avec les partenaires	1	5,6	non détaillé

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai et agence nouvelle solidarités actives

Pour améliorer cette situation et diminuer les facteurs de stress, les professionnels proposent **d'organiser des échanges de pratiques inter-structures, de mieux former les accueillants, de tenir informé les personnels des évolutions législatives**. Ils souhaitent aussi bénéficier d'une hiérarchie ayant les diplômes adéquats.

■ FORMATION INITIALE ET CONTINUE : ATTRIBUTION D'UN SATISFECTIS

Les ¾ des répondants (tableau 9) estiment que le contenu de la formation initiale suivie a répondu à leurs attentes et besoins en matière de contenu, de passage de la théorie au terrain et de connaissance du secteur social. Ces chiffres sont assez semblables à ceux de l'analyse nationale partielle.

Tableau 9 : attentes et besoins face aux formations initiales

La formation initiale a plutôt bien répondu à vos attentes et besoins en terme de:			
Personnel non cadre	effectif Corse	Corse %	national partiel %
Contenu pédagogique, théorique et méthodologique	13	72%	80%
Passage de la théorie à la pratique	13	72%	70%
Rencontre avec les pro du secteur social	13	72%	71%
Connaissance des problématiques	13	72%	75%

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai et agence nouvelle solidarités actives

Une satisfaction est exprimée concernant les apports de la formation dans le face à face avec les usagers, la compréhension de leur besoin et les réponses à apporter (tableau 10).

Tableau 10 : la formation initiale face aux usagers

La formation initiale vous a plutôt bien préparé à :		
Personnel non cadre	effectif Corse	Corse %
Recueillir la demande de l'utilisateur	13	72%
Comprendre ses besoins	14	77%
Proposer la solution adaptée	13	72%

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Le tableau 11 montre de faibles écarts entre résultats nationaux partiels et régionaux. Les professionnels non cadres de Corse expriment une relative satisfaction quant à l'adaptation de leur formation initiale face à leurs missions actuelles, ce qui est moins le cas sur le territoire national.

Tableau 11 : la formation initiale face aux missions dans la fonction actuelle

La formation initiale répond plutôt bien aux missions de vos fonctions actuelles :			
Personnel non cadre	effectif Corse	Corse %	national partiel %
Capacité de mise en place de suivi individuel	13	72%	80%
Mener des actions collectives	10	56%	47%
Rédaction de notes	13	72%	57%
Connaissances et mobilisation partenaires	12	67%	67%

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai et agence nouvelle solidarités actives

Pour un peu plus de la moitié des professionnels non cadres, les formations continues paraissent adaptées à l'évolution des pratiques, des problématiques et des publics (tableau 12) ;

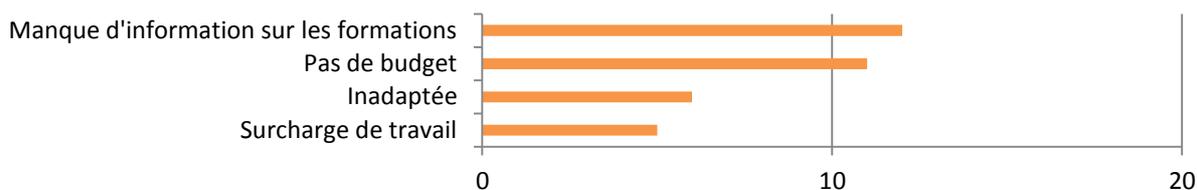
Tableau 12 : adaptation de la formation continue

La formation continue plutôt bien adaptée aux évolutions des métiers:		
Personnel non cadre	effectif Corse	Corse %
Oui (tout à fait, plutôt)	10	55%
N'a pas bénéficié d'actions de formation continue	2	11%

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Le principal frein déclaré pour accéder à la formation continue est lié au manque d'information sur les formations (figure 25), cité par 12 des 18 répondants, l'absence ou l'insuffisance des budgets étant cité 11 fois. La nécessité de se rendre sur le continent est aussi évoquée.

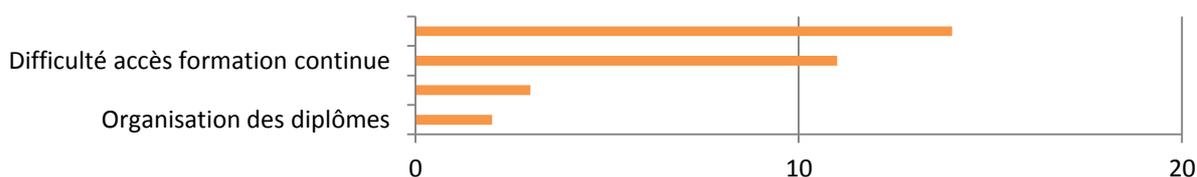
Figure 25 : freins à la formation continue pour les non cadres (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Concernant l'évolution de carrière, deux obstacles sont clairement identifiés (figure 26) : **l'absence de poste permettant une évolution, puis les difficultés d'accéder à la formation continue, liées en partie à l'insularité.**

Figure 26 : freins à l'évolution de carrière pour les non cadres (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ COORDINATION AVEC LES PARTENAIRES HORS ACTION SOCIALE, LA SANTE D'ABORD

La question : « Dans vos accompagnements, quels sont les principaux acteurs professionnels hors du travail social avec lesquels vous vous articulez et dans quelles circonstances ? » a été posée.

En Corse, l'accompagnement d'une même personne de concert avec **le personnel de santé** est la coordination la plus fréquemment observée (tableau 13, ligne 1). Le passage de relais avec le **secteur de l'insertion sociale ou professionnelle** (soit une association, soit un atelier) est la modalité qui est citée en second. La troisième modalité la plus citée est l'accompagnement d'une même personne concomitamment avec **pôle emploi ou un employeur**.

Tableau 13 : actions réalisées avec les principaux partenaires, données Corse

Personnel non cadre	bailleurs sociaux	personnel de santé	Pôle emploi et employeur	insertion	service immigration	Education nationale
Accompagnement d'une même personne	5	13	8	7	5	5
Passage de relais	7	8	7	10	5	6
Réflexion entre acteur du territoire	6	5	2	8	4	7

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Le tableau 14 montre que pour les données partielles du territoire français, le personnel de santé est le partenaire le plus fréquent (hors action sociale) pour les professionnels du médico-social. Cependant, le phénomène est moins prégnant qu'observé en Corse.

Tableau 14 : actions réalisées avec les principaux partenaires, données nationales partielles

	Personnel de santé	Bailleurs sociaux	Education Nationale	Association et ateliers d'insertion, IAE	Pôle emploi
Accompagnement d'une même personne accueillie/accompagnée	1	2	3		
	25,30%	19,90%	19%		
Passage de relais dans le parcours de la personne accueillie/accompagnée	1			2	3
	26,10%			19,60%	16,30%
Une réflexion globale entre les acteurs d'un territoire	1		2	3	
	26,80%		20,30%	17%	

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation agence nouvelle solidarités actives

L'articulation avec le personnel bénévole ne semble pas poser de difficultés, mais 10 répondants disent ne pas être concernés par cette question. L'articulation des actions avec les aidants informels est très ou assez fréquente pour 14 professionnels.

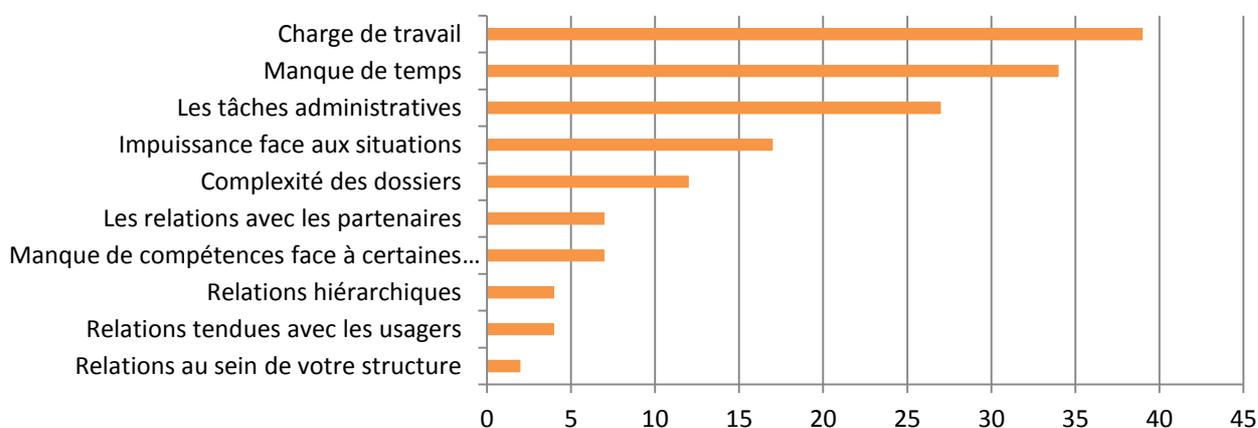
LE POINT DE VUE DES CADRES DIRIGEANTS OU INTERMEDIAIRES

On compte parmi les répondants 55 cadres, dont 30 cadres dirigeants. Ceux-ci sont plus âgés que les non cadres (âge moyen de 49 ans) mais toujours très féminins (à 76%). Seuls trois de ces cadres travaillent à temps partiel. Parmi les cadres, 22 (40%) exercent leur fonction actuelle depuis moins de 5 ans, quand 24 (44%) l'exercent depuis 10 ans et plus. Dans les résultats nationaux partiels, 78% des cadres le sont depuis 10 ans et plus. La moitié travaille dans le secteur social depuis plus de 20 ans. 84% (46 cadres) estiment que leur diplôme est en adéquation avec leur fonction. **On ne décompte cependant que 11 cadres avec un CAFERUIS, 3 avec un CAFDES et 3 avec un DEIS, quand les autres diplômes apparaissent essentiellement dans la rubrique « autre diplôme ».**

46 cadres (84%) estiment que leur formation leur a apporté les compétences nécessaires pour encadrer des équipes, quand 41 (75%) déclarent disposer des outils, moyens et compétences pour accompagner leurs équipes dans l'évolution des pratiques professionnelles. 48 cadres (**87%**) jugent leur travail reconnu au sein de leur structure.

Les cadres estiment qu'ils souffrent avant tout du stress généré par l'importance de leur propre charge de travail (figure 27) et par le manque de temps. Les tâches administratives leur paraissent aussi source de stress au quotidien.

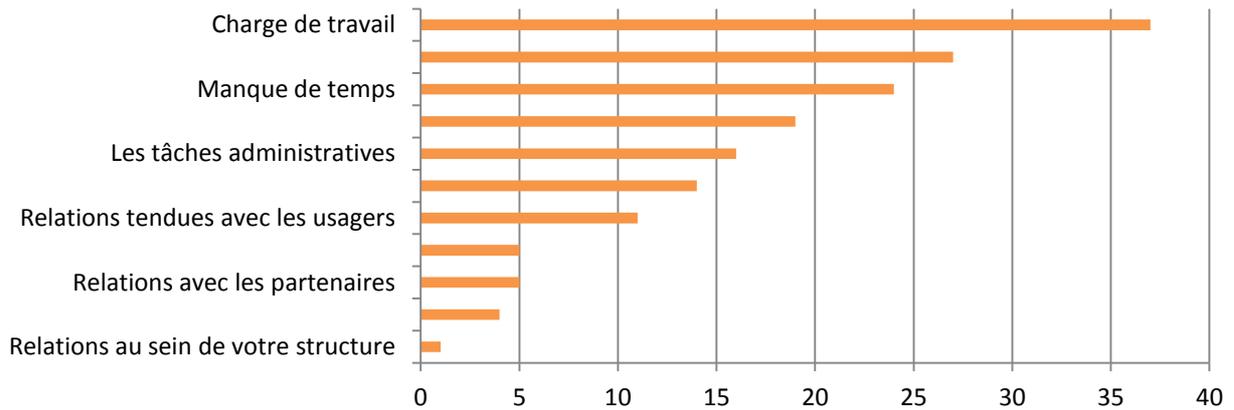
Figure 27 : les sources de stress des cadres (vues par les cadres, en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Concernant leur équipe (figure 28), la charge est aussi perçue comme leur premier facteur de stress, suivi par l'impuissance face aux situations et le manque de temps.

Figure 28 : les sources de stress des équipes, vues par les cadres (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ PISTES D'AMÉLIORATION

Pour améliorer la gestion du personnel, les cadres font de nombreuses propositions. **Des séances de supervision sembleraient pouvoir aider l'organisation du travail, ainsi que la réalisation des entretiens annuels.** Certains cadres expriment aussi leur besoin de voir clairement définies les délégations dont ils disposent. Enfin, **des besoins de formation sont évoqués**, sur des thèmes divers : gestion des équipes, risques du travail, outil de gestion des cas. Le manque de personnel qualifié est aussi souligné deux fois, dans le paramédical et la petite enfance.

■ **FORMATION INITIALE ET CONTINUE DES EQUIPES : SATISFAITS EN MAJORITE**

Pour les cadres, le contenu théorique des formations initiales paraît satisfaisant (tableau 15), **mais ils sont moins nombreux à se satisfaire du passage théorie-pratique ou de la connaissance des problématiques sociales issues de ces formations.**

Tableau 15 : satisfaction vis à vis des contenus de la formation initiale selon les cadres

La formation initiale de vos équipes est plutôt suffisante en :			
(réponses oui, plutôt oui)	effectif	% Corse	% national partiel
Contenu pédagogique, théorique et méthodologique	41	75	67
Mise en application de la théorie pratique	36	65	55
Rencontre avec les différents professionnels	28	51	60
Connaissance des problématiques sociales	33	60	60

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

La formation initiale des équipes apparaît aux cadres comme un bon outil pour comprendre la demande de l'usager et lui fournir la réponse adaptée (tableau 16), et ce malgré la rareté des diplômés du secteur médico-social parmi les non-cadres répondants (10 diplômés dans la catégorie « autres » et 8 parmi les diplômés proposés dans le questionnaire). Parle-t-on alors des diplômés ou des capacités individuelles de chacun à s'adapter aux besoins de son poste ?

Tableau 16 : satisfaction vis à vis des capacités issues de la formation initiale selon les cadres

La formation initiale de vos équipes les a bien préparé à :		
(réponses oui, plutôt oui)	effectif	%
Recueillir la demande usager	40	73
Comprendre et analyser ses besoins	42	76
Proposer la solution adaptée et/ou orienter la personne vers le bon acteur	37	67

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

La majorité des cadres estiment que la formation initiale suivie par leurs équipes répond aux missions de leur fonction actuelle (tableau 17) en termes de capacité à organiser un suivi individuel (60% de satisfaits- résultats inférieur au national) ou mener des actions collectives, et un peu moins concernant **la rédaction de notes ou la connaissance des partenaires** (seulement 55% de satisfaits).

Tableau 17 : satisfaction vis à vis de l'adaptation aux missions actuelles de la formation initiale selon les cadres

La formation initiale répond aux missions des équipes quant à la :			
(réponses oui, plutôt oui)	effectif	% Corse	% national partiel
Capacité à proposer et mettre en place un suivi individuel	33	60	77
Capacité à mener des actions collectives	32	58	37
Capacité à rédiger des notes conformes aux attentes des différents interlocuteurs et/ou partenaires	30	55	43
Connaissance des différentes institutions et de leurs dispositifs et capacité à mobiliser les partenaires	30	55	43

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

On compte **71% de cadres satisfaits des actions de formation continue** proposées à leur équipe (tableau 18), actions considérées comme adaptées à l'évolution des pratiques, des problématiques et des publics.

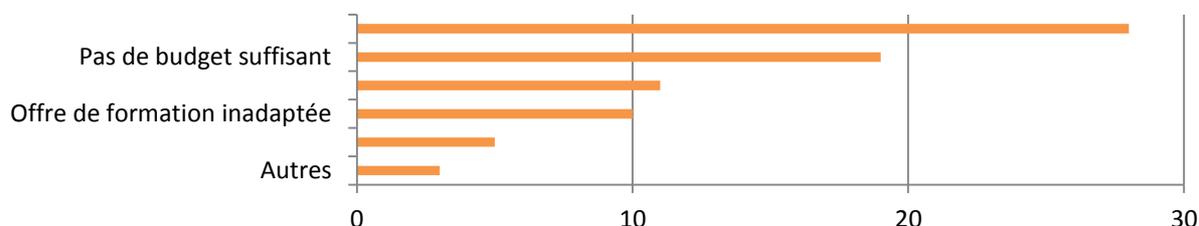
Tableau 18 : adaptation de la formation continue à l'évolution du secteur selon les cadres

La formation continue est adaptée à l'évolution des métiers ?		
	effectif	%
Oui tout à fait	8	15
Oui plutôt	30	56
Plutôt pas	14	26
Pas du tout	2	4

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

La moitié des cadres (28 répondants) désignent la surcharge de travail comme le principal frein à la formation continue (tableau 29), et trois précisent (dans la rubrique « autres freins ») leur difficulté de remplacer le personnel en formation. La faiblesse du budget dédié à la formation continue représente pour 35% (19 cadres) des cadres répondants un frein à la formation continue. 20% soulignent qu'ils ne sont pas intéressés, et 18% que l'offre de formation est inadaptée.

Figure 29 : freins à l'accès à la formation continue selon les cadres (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Parmi les travailleurs sociaux, les métiers d'AMP, de TISF, de CESF, d'éducateur technique spécialisé et de médiateur familial paraissent bénéficier des formations les moins adaptées

(tableau 19), selon les cadres. Ces avis concernent souvent fois de petits effectifs, ce qui rend peu représentatif le résultat.

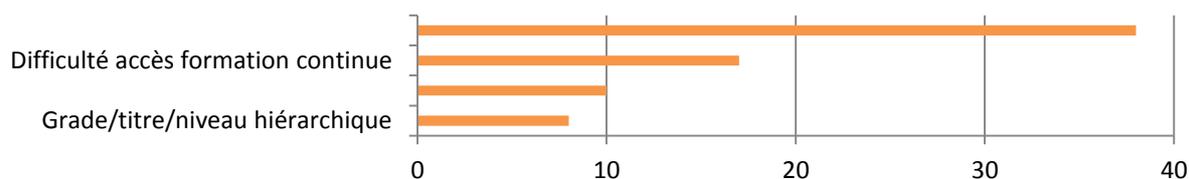
Tableau 19 : les formations suivies sont-elles adaptées ? (en effectif, selon les cadres)

Selon leur profil, les formations suivies sont-elles adaptées?			
	Oui	Non	non concerné
Auxiliaire de vie sociale	6	1	26
Assistant familial	4	0	30
Aide medicopsychologique	8	6	19
Technicien intervention sociale et familiale	3	2	28
Moniteur éducateur	10	4	20
Conseiller en économie sociale et familiale	4	2	27
Assistant de service social	14	4	21
Éducateur spécialisé	15	1	18
Éducateur de jeunes enfants	6	1	25
Éducateur technique spécialisé	4	2	26
Médiateur familial	3	2	25
Cadre intermédiaire (Caferuis)	18	2	14
Directeur d'établissement (CAFDES) (DEIS)	17	2	14

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Le principal frein à l'évolution des carrières est l'absence de postes permettant de gravir les échelons, pour 38 cadres sur 55. La difficulté d'accès à la formation continue est citée par 17 cadres.

Figure 30 : freins à l'évolution de carrière selon les cadres (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

■ PISTES D'AMÉLIORATION

Près d'un quart des cadres ayant répondu (24%) ont imaginé des propositions pour améliorer les formations en travail social. Quatre souhaitent que les formations aient lieu en Corse et trois souhaitent que les formateurs aient une meilleure connaissance du terrain. Enfin, trois autres plébiscitent des stages d'immersion dans d'autres structures (un précise que ces stages devraient être réalisés sur le continent). Enfin, plusieurs demandes concernent des contenus spécifiques de formation.

■ COORDINATION AVEC D'AUTRES ACTEURS DE L'INTERVENTION SOCIALE

A la question : « *Quels sont les principaux acteurs professionnels hors du travail social avec lesquels vous vous articulez et dans quelles circonstances ?* », **le personnel de santé reste, comme pour le personnel non cadre, l'acteur professionnel le plus fréquemment cité** (tableau 20), qu'il s'agisse d'accompagner simultanément une même personne, ou de passer le relais dans le parcours de la personne suivie. **La réflexion globale pour des actions coordonnées entre les acteurs d'un territoire est surtout le fait des acteurs économiques et d'insertion dans l'emploi.**

Tableau 20 : principaux partenaires et circonstances de l'articulation, selon les cadres (en effectif)

	Personnel	Bailleurs Services	Education	Asso., ateliers	Pôle Emploi/	
Accompagnement d'une	28	9	16	2	25	7
Passage de relais	24	15	13	2	14	10
Réflexion entre acteur	14	15	14	18	18	6

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Le tableau 21 souligne pour les résultats nationaux partiels une même prédominance des professionnels de la santé. L'Education nationale y apparaît cependant plus citée qu'en Corse.

Tableau 21 : principaux partenaires et circonstances de l'articulation, selon les cadres (résultats nationaux partiels)

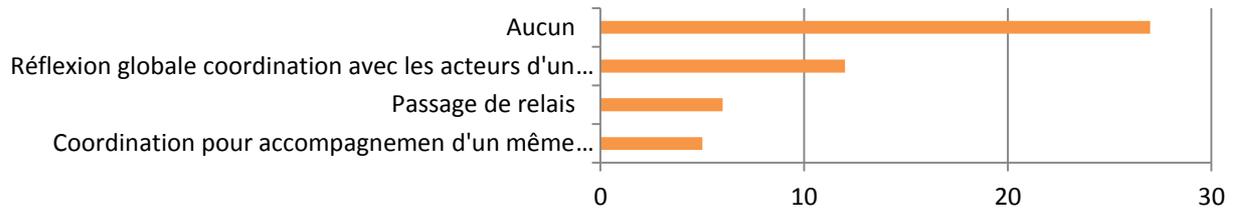
	Personnel de santé	Bailleurs sociaux	Education Nationale	Association et ateliers d'insertion, IAE	Pôle emploi
Accompagnement d'une même personne accueillie/accompagnée	1	3	2		
	24,30%	15,30%	16,80%		
Passage de relais dans le parcours de la personne accueillie/accompagnée	1			2	3
	24,70%			16,70%	15,30%
Une réflexion globale entre les acteurs d'un territoire	1	2	3		
	22,30%	17,30%	17%		

Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Agence nouvelles solidarités

La moitié des cadres déclarent n'articuler aucune action avec des bénévoles (figure 31). Seulement 12 d'entre eux ont eu l'occasion de travailler avec eux dans le cadre d'une réflexion globale relative à des actions coordonnées entre les acteurs d'un même territoire².

² Les réponses à deux questions sur les relations avec les bénévoles de la structure ne sont pas exploitables (64 et 65, visiblement amalgamées).

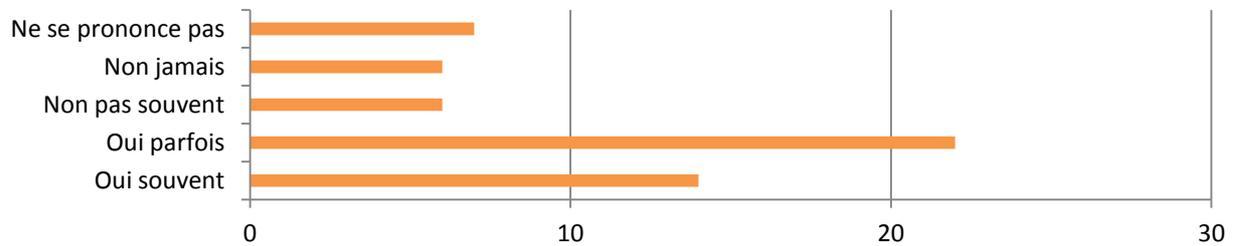
Figure 31 : articulation avec des bénévoles, selon les cadres (en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

Les deux tiers des cadres répondants révèlent que **leurs équipes sont amenées à s'articuler avec les aidants informels des usagers** (figure 32).

Figure 32 : les équipes s'articulent avec des aidants informels (selon les cadres, en effectif)



Source : enquête EGTS 2014, DRJSCS Corse, exploitation Creai

EN GUISE DE CONCLUSION : LE TRAVAIL SOCIAL DANS 15 ANS ?

A quoi devrait ressembler le travail social dans 15 ans ?

Parmi les non cadres, quatre répondants imaginent que les prises en charges individuelles vont croître, quand trois citent la nécessité de mettre réellement l'utilisateur au centre de la prise en charge.

Deux professionnels pensent aussi que dans 15 ans, on verra la fin de l'assistantat, et que les relations professionnel/utilisateur seront réglées par des droits et devoirs bien définis.

Parmi les cadres, 23 personnes ont exprimé leur vision de l'avenir du travail social. A l'exception d'un avis plutôt sombre sur l'évolution imaginée (« le travail social sera administratif, marchand, concurrentiel »), la plupart des opinions expriment des souhaits d'amélioration du secteur, en particulier vers le **« perfectionnement » des partenariats, qui deviendraient fluides et où chacun aurait la notion de sa limite de compétences. L'intervention sociale serait alors globale et non plus morcelée, les publics responsables et les travailleurs maîtriseraient les outils numériques.** L'ensemble de ces souhaits soulignent vraisemblablement les regrets actuels des cadres.

CREAI PACA et Corse
6 rue d'Arcole 13006 MARSEILLE Tél
04 96 10 06 60 – Fax 04 96 10 06 69
contact@creai-pacacorse.com

www.creai-pacacorse.com

Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports
et de la Cohésion Sociale de Corse
Pôle « Formations, Certifications, Professions, Emplois »
Quartier Saint Joseph – Immeuble Castellani
SC 13001 – 20700 AJACCIO Cedex 9

Drjscs20@drjscs.gouv.fr
www.corse.drjscs.gouv.fr