



Co-funded by
the European Union



CARING COMPASS



Renforcer l'autonomie des personnes de soutien dans la sphère sociale

Étude transnationale



JMK JOHANNES
MIHKELSONI
KESKUS



Social
Innovation
Teams





Résumé

1 INTRODUCTION ET OBJECTIF DE L'ÉTUDE	4
2 MÉTHODOLOGIE	5
2.1 Élaboration du questionnaire	5
2.2 Collecte de données	5
2.3 Analyse des données	5
2.4 L'évaluation	6
3 ANALYSE DU CONTEXTE	6
3.1 Commentaires sur les résultats	10
4 ÉTUDE TRANSNATIONALE	12
4.1 Section 1:	
Données personnelles des répondants.	12
4.1.1 L'âge	13
4.1.2 Genre	14
4.1.3 L'éducation	14
4.1.4 Type d'organisation	15
4.1.5 Groupe cible	17
4.1.6 Revenu annuel	18
4.1.7 Heures de travail hebdomadaires	19
4.1.8 Type d'organisation et groupe cible	19
4.1.9 Type d'organisation vs heures de travail hebdomadaires	21
4.1.10 Type d'organisation vs travail rémunéré/non rémunéré	22
4.1.11 Groupe cible et appréciation du travail	23



4.2 Section 2 :

A propos de la formation.....	24
4.2.1 Certification officielle	24
4.2.2 Type de formation initiale	25
4.2.3 Adéquation de la formation initiale	26
4.2.4 Problèmes de formation initiale	27
4.2.5 Aspects nécessitant davantage de formation	28
4.2.6 Compétences actuellement utilisées	29
4.2.7 Compétences à acquérir par le biais d'une formation complémentaire (question ouverte)	30
4.2.8 Meilleures pratiques en matière de formation (question ouverte)	32
4.2.9 Type d'organisation vs type de formation	34
4.2.10 Type de formation vs satisfaction à l'égard de la formation	35
4.2.11 Type de formation et problèmes de formation	36

4.3 Section 3 :

A propos des outils et du matériel.	37
4.3.1 Utilisation d'outils spécifiques	37
4.3.2 Types d'outils prometteurs	38
4.3.3 Outils utilisés et types d'outils	40
4.3.4 Groupe cible et outils souhaités	41

4.4 Section 4 :

A propos de la session de travail sur les obstacles et le soutien.	42
4.4.1 Fréquence des événements stressants	42
4.4.2 Obstacles rencontrés quotidiennement pendant le travail	43
4.4.3 Disponibilité des sessions de soutien	45
4.4.4 Type de soutien supplémentaire souhaité	46
4.4.5 Type d'événements émotionnellement stressants (question ouverte)	48
4.4.6 Réussite professionnelle : définition subjective (question ouverte)	50
4.4.7 Fréquence des événements stressants et disponibilité des sessions de soutien	52
4.4.8 Fréquence des événements stressants vs type de soutien souhaité	53
4.4.9 Obstacles quotidiens et type de soutien souhaité	55
4.4.10 Groupe cible et obstacles quotidiens	57

1 Introduction et objectif de l'étude



Les personnes de soutien jouent un rôle crucial dans l'autonomisation des personnes vulnérables et la promotion de l'inclusion sociale dans toute l'Europe. Elles apportent un soutien vital à divers groupes, notamment aux personnes confrontées à des difficultés socio-économiques, aux nouveaux immigrants et aux réfugiés, ainsi qu'aux personnes souffrant d'un handicap ou ayant des besoins particuliers. Cependant, le paysage des services de soutien aux personnes varie considérablement d'un pays à l'autre, avec des structures organisationnelles, des pratiques de formation et un accès aux ressources différents. Pour remédier à cette fragmentation et améliorer l'efficacité des services de soutien, une étude transnationale complète a été menée.

Cette étude, qui constitue le Work Package 2 du projet CARING COMPASS, s'est attachée à comprendre les besoins et les attentes des personnes de confiance dans cinq pays européens : Estonie, France, Italie, Lettonie et Suède. L'objectif principal était de recueillir des données approfondies sur l'état actuel des services aux personnes de confiance, d'identifier les lacunes et les défis existants, et de mettre en évidence les meilleures pratiques. Ces informations serviront de base essentielle à l'élaboration de matériel de formation, de manuels et de boîtes à outils ciblés dans les phases ultérieures du projet.

La nature transnationale de cette étude est cruciale pour plusieurs raisons. Tout d'abord, elle permet une analyse comparative des services de soutien aux personnes dans différents pays, révélant des approches diverses et mettant en évidence les domaines à améliorer. Deuxièmement, elle facilite l'échange de connaissances et de bonnes pratiques, ce qui permet de développer des ressources pertinentes et adaptables aux différents contextes européens. Enfin, il encourage la collaboration et le travail en réseau entre les personnes et les organisations de soutien à travers les frontières, en favorisant un sentiment de communauté et d'objectif commun.

L'étude répond à un besoin essentiel de compréhension globale du paysage des personnes de confiance. Les recherches et les ressources existantes sont souvent fragmentées et manquent d'une perspective européenne. Cette étude comble cette lacune en fournissant une analyse détaillée des défis, des besoins et des attentes des personnes de confiance dans différents pays. Les résultats de cette étude permettront de développer des interventions et des ressources ciblées afin d'améliorer la qualité et l'impact des services aux personnes de confiance.



2 Méthodologie

Cette étude transnationale, menée dans le cadre du Work Package 2 du projet, visait à comprendre les besoins et les attentes des personnes de confiance dans cinq pays européens : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie. L'objectif principal était d'identifier les lacunes existantes dans le paysage des personnes de soutien afin de développer des matériels de formation, des manuels et des boîtes à outils ciblés dans les phases ultérieures du projet. Les phases de la méthodologie employée pour réaliser l'étude transnationale sont présentées ci-dessous.

2.1 Élaboration du questionnaire

L'étude a utilisé une approche mixte, combinant la collecte de données quantitatives et qualitatives afin d'obtenir une bonne compréhension des besoins et des attentes des personnes de confiance. La méthodologie s'est articulée autour d'un processus scientifique typique, commençant par la conception et l'élaboration d'un questionnaire, comme suit :

- Section 1 : Données personnelles des répondants.
- Section 2 : A propos de la formation.
- Section 3 : A propos des outils et du matériel.
- Section 4 : A propos de la session de travail sur les obstacles et le soutien.



2.2 Collecte de données

La collecte des données s'est faite principalement par le biais de questionnaires en ligne, une décision qui a été prise pour minimiser les coûts et l'impact sur l'environnement. Chaque organisation partenaire était chargée de recueillir au moins 20 réponses auprès des personnes de soutien dans leur pays respectif, ce qui a permis d'obtenir un échantillon total de plus de 100 répondants. Cette approche a facilité une large représentation géographique et a permis d'inclure diverses perspectives.

2.3 Analyse des données

Les données collectées ont ensuite été soumises à une analyse quantitative et qualitative. Les données quantitatives, telles que les fréquences et les distributions des réponses, ont été analysées afin d'identifier des modèles et des tendances. Les données qualitatives, y compris les réponses ouvertes à l'enquête, ont été analysées à l'aide d'une analyse thématique afin d'identifier les thèmes et les idées clés. Cette double approche a permis une compréhension globale des expériences et des besoins des personnes de confiance. La première version de l'étude transnationale a ensuite été élaborée et prête à être évaluée.

2.4 L'évaluation

Une stratégie d'évaluation complète a été mise en œuvre pour garantir la qualité et l'impact de l'étude transnationale. Ce processus comprenait des indicateurs conçus pour évaluer l'efficacité du processus de recherche et la pertinence des résultats :

- Taux de réponse à l'enquête : Un minimum de 20 réponses à l'enquête a été fixé pour chaque pays partenaire, l'objectif étant d'atteindre un total de plus de 100 réponses afin de garantir la représentativité de l'échantillon.
- Accessibilité et convivialité de l'étude : L'étude visait à être accessible et conviviale pour un large éventail de personnes et d'organisations. L'objectif était que 75 % des personnes de soutien et des prestataires de services professionnels estiment que l'étude était conviviale et accessible.
- Disponibilité linguistique : L'étude a été traduite dans les six langues du projet (anglais, estonien, français, suédois, italien et letton) afin d'en assurer l'accessibilité et la diffusion auprès des professionnels de toute l'Europe.
- Validation des résultats : Une enquête de suivi a été réalisée et les résultats de l'analyse ont été renvoyés à 20 % des répondants initiaux, qui ont été invités à indiquer leur degré d'accord avec les résultats. L'indicateur de précision et de qualité a été considéré comme satisfait si au moins 75 % de ces répondants ont exprimé leur accord avec les résultats.



3 Analyse du contexte



Le document est structuré comme une analyse complète de l'étude de fond sur les personnes de soutien, les mentors et les bénévoles dans différents pays. Il est divisé en huit sections, chacune traitant d'un aspect spécifique de leur travail, comme les cadres organisationnels, les réglementations légales, les groupes cibles, les objectifs, les réseaux de soutien, la formation et la certification. Chaque section est ensuite divisée en **aspects communs**, **aspects différents** et **similitudes entre certains pays**, ce qui permet de comparer clairement les pratiques et les réglementations de pays comme la France, l'Italie, la Suède, la Lettonie et l'Estonie. L'analyse met en évidence à la fois les tendances communes et les caractéristiques uniques, offrant un aperçu détaillé de la manière dont les rôles d'assistance sont organisés, réglementés et exécutés dans différents contextes. Cette approche montre les facteurs clés qui influencent le travail des personnes de soutien, des mentors et des bénévoles.

Sujet	Aspects communs	Différents aspects	Notes
<p>Décrivez le rôle d'une personne de confiance, d'un mentor ou d'un bénévole dans votre pays.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ils offrent un soutien émotionnel, pratique et/ou éducatif pour aider les individus à surmonter leurs difficultés et à développer leurs compétences personnelles et professionnelles. Ils travaillent avec des groupes vulnérables (jeunes, personnes handicapées, migrants, personnes âgées, familles en difficulté). 	<ul style="list-style-type: none"> Peu de différences ont été constatées entre les différents pays. <u>Similitudes entre certains pays</u> : <u>France et Suède</u> : Aide ciblée aux jeunes et intégration sociale. <u>Italie, Suède et Lettonie</u> : Soutien pratique personnalisé et soutien psychologique. <u>Estonie et Lettonie</u> : La prévention comme objectif central. 	
<p>Existe-t-il des lois régissant leur travail ?</p>	<p>La plupart des pays disposent de réglementations générales ou spécifiques régissant le travail des personnes de soutien/mentors/bénévoles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <u>France</u> : Le mentorat est moins encadré juridiquement que d'autres formes d'engagement <u>Italie</u> : la création du RUNTS régit les organisations du troisième secteur ; des lois évolutives pour le nouveau rôle d'"animateur de jeunesse". <u>Suède</u> : L'accent est mis sur la protection de la vie privée et la sécurité sur le lieu de travail. <u>Lettonie</u> : Réglementation bien détaillée sur les services sociaux. <u>Estonie</u> : Loi sur la protection sociale depuis 1995, mais il n'existe aucune loi sur les bénévoles, les travailleurs pairs et les mentors. 	<ul style="list-style-type: none"> <u>France, Suède et Lettonie</u> : Des lois et des règlements stricts pour protéger les droits et le bien-être des personnes qu'ils soutiennent, en particulier les enfants, et d'eux-mêmes. <u>France et Italie</u> : Des lois plus spécifiques pour les associations et les programmes.
<p>Dans quels domaines (ou avec quels groupes cibles) la personne de confiance/ le mentor/ le volontaire travaillent-ils ?</p>	<p>Interventions auprès de différents types de groupes vulnérables et soutien variant en fonction des différents besoins des groupes. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Jeunes</u> : fournir des conseils, un soutien et des modèles positifs. <u>Personnes âgées</u> : aide à la prise en charge de leur état de santé et de leur autonomie. <u>Personnes handicapées</u> : aide ciblée en fonction des problèmes qu'elles rencontrent. <u>Migrants</u> : aide à accomplir les procédures bureaucratiques, à trouver un emploi et un rôle dans la société. <u>Personnes en difficulté économique ou sociale</u> : aide pratique telle que la nourriture et les produits de première nécessité. 	<p>Peu de différences ont été constatées entre les différents pays</p>	



Sujet	Aspects communs	Différents aspects	Notes
<p>Qui organise le travail d'une personne de confiance, d'un mentor ou d'un bénévole ?</p>	<p>Rôle central des ONG, des organismes publics et des organisations privées.</p>	<p><u>France :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation nationale forte : Collectif Mentorat. Il a été créé pour fédérer en son sein toutes les organisations d'intérêt général agissant en faveur du mentorat. Le Collectif Mentorat a également créé le "Label Mentorat" pour aider les managers à offrir un mentorat de qualité. • Pour les adolescents (15-17 ans), il est également possible de participer à un programme de volontariat de 12 mois proposé par le SNU (Service National Universel). <p><u>Italie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les projets sont gérés par des organisations et les responsables ont généralement des responsabilités différentes en fonction de la taille de l'organisation. Il existe des gestionnaires qui s'occupent de la planification des objectifs et des aspects financiers et, d'autre part, des gestionnaires opérationnels. <p><u>Estonie :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Structure bien définie au sein de l'appareil national :</u> Conseil de l'assurance sociale, Fonds d'assurance chômage, Institut pour le développement de la santé, etc. 	<p><u>France, Lettonie et Estonie :</u> Une attention particulière à la qualité du service de tutorat.</p>
<p>Quels sont les objectifs d'une personne de confiance, d'un mentor ou d'un bénévole ?</p>	<p>Les personnes de soutien ont des objectifs différents, en fonction de la personne qu'elles aident et des besoins de cette dernière. Toutefois, certains aspects communs peuvent être mis en évidence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • apporter un soutien psychologique. • aider les personnes en situation défavorisée à améliorer leur mode de vie. • la promotion de l'intégration sociale. • aider les personnes à améliorer leur situation professionnelle. • L'objectif global est d'améliorer la qualité de vie de la personne aidée. 	<p><u>Italie :</u> Le volontariat n'est pas seulement considéré comme une action menée pour aider les autres, ni comme un acte de charité, mais comme une expérience qui, à travers des hauts et des bas, une fois l'objectif final atteint, a enrichi non seulement la personne aidée, mais aussi le volontaire.</p>	

Sujet	Aspects communs	Différents aspects	Notes
<p>Les personnes de soutien/mentors/bénévoles disposent-ils d'un réseau ou d'un autre soutien auquel ils peuvent faire appel en cas de besoin ?</p>	<p>Dans chaque pays, il existe des réseaux, une supervision ou des ressources pour soutenir les volontaires, mais avec des différences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Italie : Il existe des groupes de bénévoles qui rencontrent périodiquement des professionnels tels que des psychologues ou des éducateurs, qui peuvent leur fournir un retour d'information et des conseils. • Lettonie : Il existe un système très structuré et organisé dans lequel tout le monde, du ministère de la protection sociale aux ONG, fournit des services ciblés. • Estonie : Le niveau de soutien, d'aide et de supervision varie considérablement en fonction de l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • France et Italie : Les volontaires s'entraident souvent de manière informelle, ainsi que par des moyens plus traditionnels.
<p>Quel type de préparation une personne de confiance, un mentor ou un bénévole reçoit-il pour son travail ? Quelle est la durée de la formation ?</p>	<p>La formation des personnes de soutien est personnalisée en fonction de leur rôle spécifique et du public cible. Elle est organisée par des organismes publics et/ou des ONG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • France : Le pays, par le biais de bureaux spécialisés et d'une interaction avec des associations à but non lucratif, a créé plusieurs cours dont la durée varie de quelques heures à deux semaines. • Italie : La formation n'est pas standardisée, mais le volontaire est souvent laissé libre de suivre des formations supplémentaires. En Italie, l'expérience personnelle sur le terrain est très appréciée. • Suède : Environ 15 à 30 heures, axées sur l'écoute active, la résolution des conflits et les compétences en matière de communication. Certaines organisations peuvent également proposer une supervision continue. • Lettonie : Formation obligatoire, souvent organisée par le ministère de la protection sociale. Comprend des cours sur la protection de l'enfance si l'on travaille avec des enfants. • Estonie : Cours de 296 heures : 184 heures théoriques, 80 heures pratiques, 16 heures de formation aux premiers secours, 16 heures de travail individuel. Il existe également de nombreux cours de formation de quelques jours (2-3). 	<ul style="list-style-type: none"> • Italie et France : Approche plus flexible. • Suède et Lettonie : Une formation plus réglementée.
<p>La personne de confiance/le tuteur/le bénévole dispose-t-il d'un certificat professionnel ?</p>	<p>A la fin de la formation, des certificats sont délivrés, qui sont souvent utiles, mais pas obligatoires. Ils peuvent être très utiles aux personnes de confiance lorsqu'elles doivent rédiger un CV, pour mieux se présenter aux organisations et pour pouvoir faire des choix plus éclairés.</p>	<p>Lettonie : Les certifications sont obligatoires pour certaines fonctions. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les aidants familiaux doivent être titulaires au minimum d'un diplôme professionnel de premier niveau de l'enseignement supérieur. • D'autres fonctions, comme celle de tuteur social, peuvent nécessiter des certifications supplémentaires, en particulier lorsque l'on travaille avec des populations vulnérables ou des enfants. • Les bénévoles sont parfois tenus de posséder des certifications spécifiques. 	

3.1 Commentaires sur les résultats

En ce qui concerne l'organisation de leur travail, les personnes de soutien, les mentors et les bénévoles apportent généralement un soutien émotionnel, pratique et éducatif aux individus, souvent issus de groupes vulnérables, afin de les aider à surmonter leurs difficultés et à développer leurs compétences. Bien que la fonction principale reste la même, il existe quelques variations. La France et la Suède mettent l'accent sur le soutien aux jeunes et l'intégration sociale, tandis que l'Italie, la Suède et la Lettonie mettent l'accent sur le soutien pratique et mental personnalisé. L'Estonie et la Lettonie font de la prévention un objectif central.

Les cadres juridiques régissant leur travail varient également. Si la plupart des pays disposent d'une certaine forme de réglementation, l'étendue du cadre juridique diffère. En France, l'approche du mentorat est moins structurée sur le plan juridique que d'autres formes d'engagement. En Italie, le RUNTS réglemente les organisations du troisième secteur et des lois en cours d'élaboration traitent du rôle des animateurs de jeunesse. La Suède accorde la priorité à la vie privée et à la sécurité sur le lieu de travail, la Lettonie dispose de réglementations détaillées en matière de services sociaux et l'Estonie, bien qu'elle dispose d'une loi sur la protection sociale, n'a pas de lois spécifiques sur le bénévolat, les travailleurs pairs et le mentorat. La France, la Suède et la Lettonie disposent de lois strictes protégeant les droits et le bien-être des bénéficiaires et des prestataires de services d'aide, en particulier en ce qui concerne les enfants. La France et l'Italie ont des lois plus spécifiques pour les associations et les programmes.

Les domaines et les groupes cibles desservis par ces personnes sont variés et se concentrent sur les populations vulnérables telles que les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les migrants et les personnes confrontées à des difficultés économiques ou sociales. Les interventions sont adaptées aux besoins spécifiques de chaque groupe. Par exemple, les jeunes bénéficient d'une orientation et d'un modèle positif, les personnes âgées sont aidées sur le plan de la santé et de l'autonomie, les personnes handicapées reçoivent une aide ciblée, les migrants sont soutenus dans leurs démarches administratives et leur intégration, et les personnes en difficulté économique bénéficient d'une assistance pratique.

Les organisations impliquées dans la structuration de ce travail sont principalement des ONG, des organismes gouvernementaux et des entités privées. La France dispose d'une organisation nationale forte, le Collectif Mentorat, et d'un programme de volontariat pour les adolescents. En Italie, les projets sont gérés par des organisations dont les responsabilités en matière de gestion varient. L'Estonie dispose d'une structure bien définie au sein de son appareil public. La France, la Lettonie et l'Estonie mettent l'accent sur la qualité des services de mentorat.

Les objectifs des personnes de soutien, des mentors et des bénévoles, bien qu'ils varient en fonction du contexte spécifique, comprennent généralement la fourniture d'un soutien psychologique, l'aide aux personnes en situation défavorisée pour améliorer leur vie, la promotion de l'intégration sociale et l'aide au développement professionnel. L'objectif principal est d'améliorer la qualité de vie des personnes aidées. L'Italie met l'accent sur l'expérience enrichissante pour le volontaire lui-même.

Des systèmes de soutien pour ces personnes existent dans tous les pays, bien que leur structure et leur disponibilité diffèrent. L'Italie dispose de groupes de bénévoles qui rencontrent des professionnels pour obtenir un retour d'information et des conseils. La Lettonie dispose d'un système très structuré impliquant diverses entités. En Estonie, les niveaux de soutien varient en fonction de l'organisation. En France et en Italie, le soutien informel par les pairs côtoie des mécanismes plus formels.

Les formations varient en termes de contenu, de format et de durée, et sont souvent adaptées au rôle et au public cible. La France propose des cours de quelques heures à deux semaines. En Italie, la formation est moins standardisée et valorise l'expérience sur le terrain. La Suède propose une formation de 15 à 30 heures axée sur les compétences en matière de communication. La Lettonie a mis en place une formation obligatoire, comprenant des cours sur la protection de l'enfance. L'Estonie propose des cours complets combinant des éléments théoriques et pratiques. L'Italie et la France ont une approche plus souple, tandis que la Suède et la Lettonie ont des systèmes de formation plus réglementés.

Les pratiques de certification varient également. Si les certificats sont généralement délivrés après la formation et peuvent être utiles, ils ne sont pas toujours obligatoires. La Lettonie, cependant, exige des certifications pour certains rôles, en particulier lorsqu'il s'agit de travailler avec des populations vulnérables ou des enfants. Cette analyse complète met en évidence les multiples facettes des rôles de soutien et l'importance de comprendre les contextes spécifiques dans lesquels ils s'exercent.



4 Étude transnationale

Ce document rassemble l'analyse des réponses reçues par 117 répondants qui travaillent en tant que personnes de soutien en France, en Suède, en Lettonie, en Estonie et en Italie. Les résultats de cette étude doivent être interprétés avec prudence, car ils ne représentent que les groupes spécifiques de personnes de soutien qui ont participé et peuvent ne pas refléter fidèlement les expériences de toutes les personnes de soutien dans les pays partenaires.

L'analyse est divisée en quatre sections, comme suit :

1. Données personnelles des répondants.
2. A propos de la formation.
3. A propos des outils et du matériel.
4. A propos des sessions de travail sur les obstacles et le soutien



4.1 Section 1 :

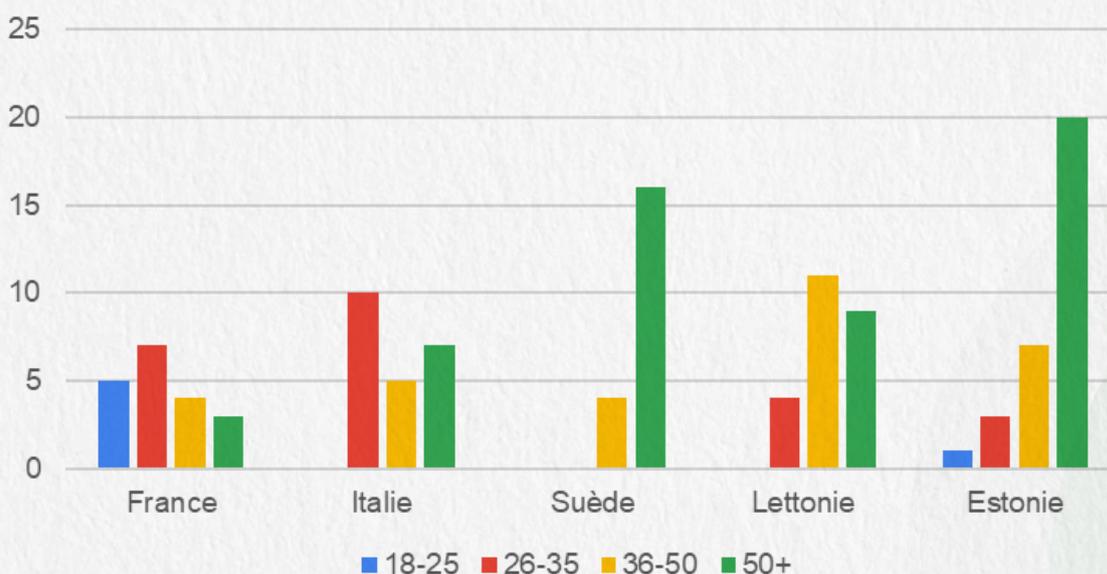
Données personnelles des répondants.

Ce chapitre présente une analyse des caractéristiques démographiques et professionnelles des personnes de confiance qui ont participé à l'étude dans cinq pays européens. L'examen des données personnelles fournit un contexte essentiel à la compréhension des résultats relatifs à leurs expériences, besoins et perspectives.



4.1.1 L'âge

Le graphique présente une comparaison visuelle de la répartition des âges dans cinq pays : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie. Les groupes d'âge sont classés en quatre catégories : 18-25, 26-35, 36-50 et 50+. Les données de chaque pays sont représentées par une barre empilée, la hauteur de chaque segment indiquant le nombre d'individus de la population appartenant à cette tranche d'âge.



Graphique 1 : Âge



Tendances

- En Estonie et en Suède, la plupart des personnes de confiance sont âgées de plus de 50 ans.
- En France et en Italie, la répartition est plus équilibrée.
- Le groupe des 18-25 ans est absent en Italie, en Suède et en Lettonie et à peine présent en Estonie.

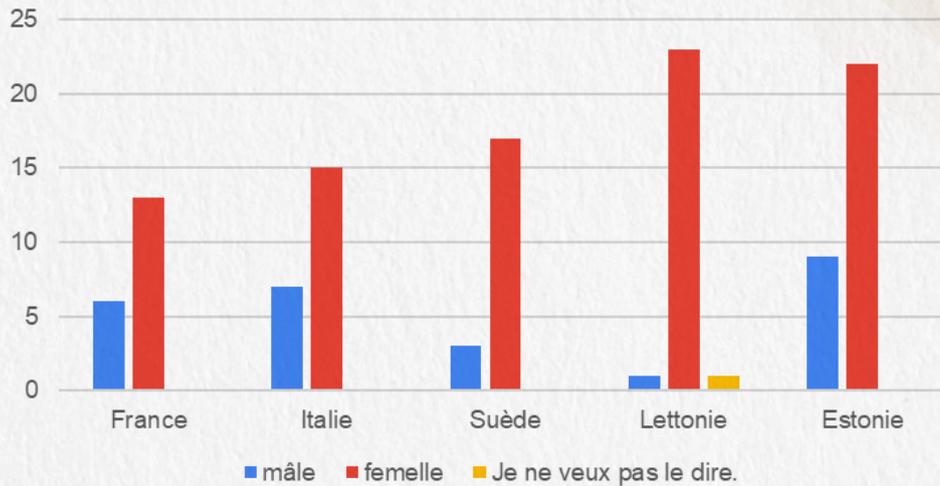


Réflexions

- Ce tableau fournit des informations précieuses sur les caractéristiques démographiques de l'âge des participants de différents pays. Ces informations peuvent être cruciales pour comprendre la population cible du projet et adapter les interventions.

4.1.2 Genre

Le graphique présente une comparaison visuelle de la répartition des sexes dans ces pays. Il classe la population en trois catégories : Hommes, Femmes et "Je ne souhaite pas le dire". Chaque pays est représenté par une barre empilée, la hauteur de chaque segment indiquant le nombre de personnes appartenant à cette catégorie de sexe.



Graphique 2 : Sexe

Tendances

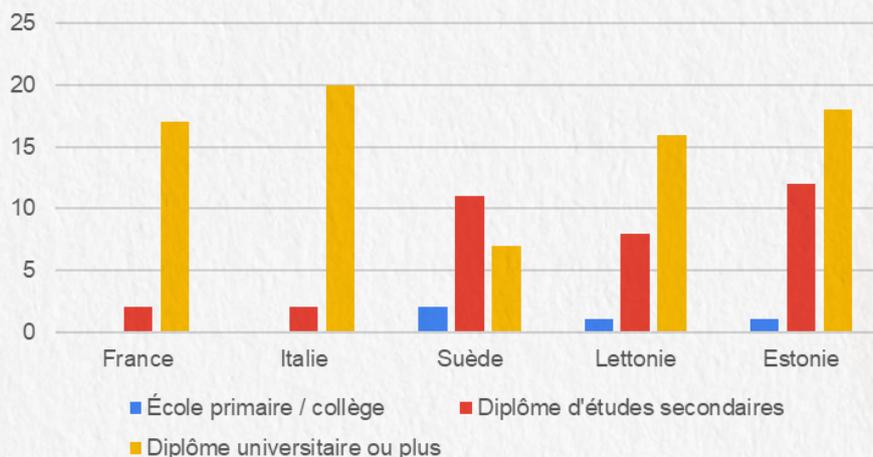
- Tous les pays affichent une proportion plus élevée de femmes que d'hommes. C'est ce qui ressort des segments rouges plus hauts dans chaque barre.
- C'est en Lettonie que la différence entre les populations masculine et féminine est la plus marquée. Le segment rouge est nettement plus grand que le segment bleu.
- La catégorie "Je ne souhaite pas le dire" n'est présente qu'en Lettonie, en très petit nombre.

Réflexions

- Social and Demographic Analysis: This data can be used to understand the gender composition of these countries and identify potential social and demographic trends. It can help researchers and policymakers analyze issues related to gender equality, workforce participation, and social development.

4.1.3 L'éducation

Le graphique présente la répartition des niveaux d'éducation parmi les participants de cinq pays différents : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie. Les niveaux d'éducation sont classés en trois catégories : École primaire/moyenne, Diplôme d'études secondaires et Diplôme universitaire ou plus. La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants dans ce niveau d'éducation pour chaque pays. The height of each colored bar represents the number of participants within that education level for each country.



Graphique 3 : Éducation

Tendances

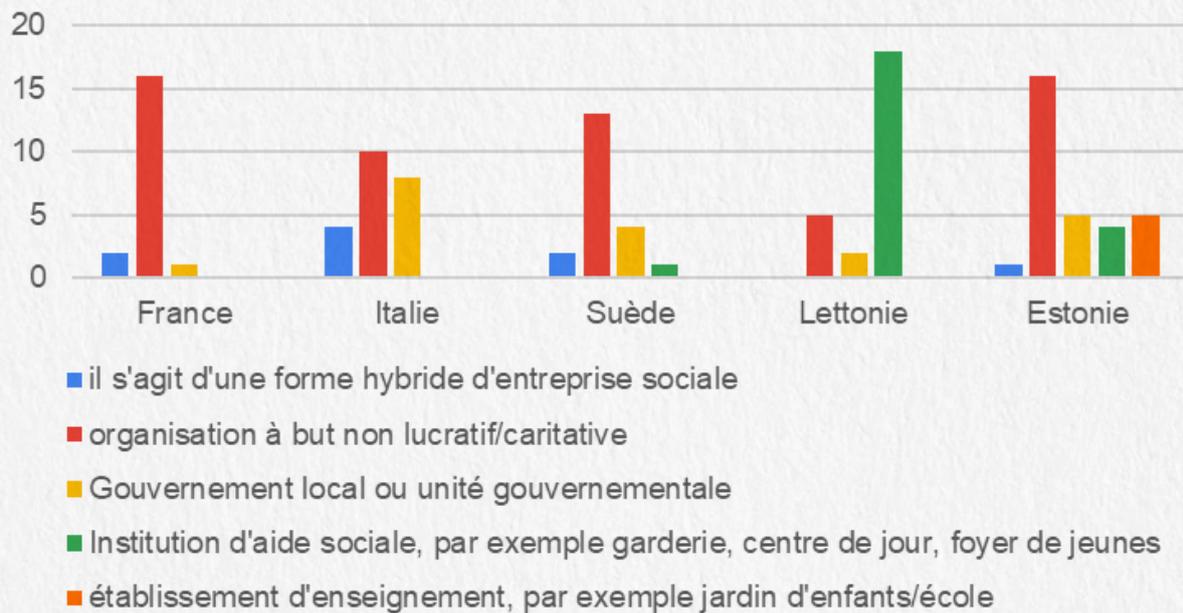
- En France et en Italie, presque toutes les personnes interrogées ont un diplôme universitaire et en Lettonie et en Estonie, elles représentent la majorité.
- En Suède, en Lettonie et en Estonie, le pourcentage de personnes de confiance titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire est élevé et celui des personnes de soutien titulaires d'un diplôme de l'enseignement élémentaire ou moyen est faible.

Réflexions

- Un pourcentage plus élevé de personnes de soutien titulaires d'un diplôme universitaire en France et en Italie est notable (l'Estonie et la Lettonie ont un nombre similaire de personnes de soutien titulaires d'un diplôme universitaire, mais une proportion nettement plus faible par rapport à leur total). Cela pourrait suggérer que ces pays mettent fortement l'accent sur l'enseignement supérieur dans le domaine des personnes de soutien (qui ne peut être comparé à d'autres domaines). Cela pourrait être attribué à divers facteurs tels que les politiques gouvernementales, les valeurs culturelles ou les opportunités économiques.
- Les niveaux d'éducation peuvent aider à identifier les lacunes spécifiques en matière de connaissances ou de compétences parmi les participants. Ces informations peuvent être utilisées pour développer des programmes de formation ciblés qui répondent aux besoins spécifiques de chaque groupe.

4.1.4 Type d'organisation

Le graphique présente la répartition des types d'organisations parmi les participants de cinq pays différents : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie. Les types d'organisations sont classés en cinq catégories : " il s'agit d'une forme hybride d'entreprise sociale ", " organisation à but non lucratif/caritative ", " gouvernement local ou unité gouvernementale ", " institution de protection sociale (par exemple, garderie, centre de jour, foyer pour jeunes) ", et " établissement d'enseignement (par exemple, jardin d'enfants/école) ". La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants au sein de ce type d'organisation pour chaque pays.



Graphique 4 : Type d'organisation



Tendances

- Les organisations à but non lucratif ou caritatives sont le type d'organisation le plus courant dans tous les pays, sauf en Lettonie.
- Les institutions de protection sociale sont de loin le type d'organisation le plus courant en Lettonie, alors qu'elles sont absentes en France et en Italie et à peine présentes en Suède.
- Les formes hybrides d'entreprises sociales représentent un faible pourcentage dans les cinq pays.



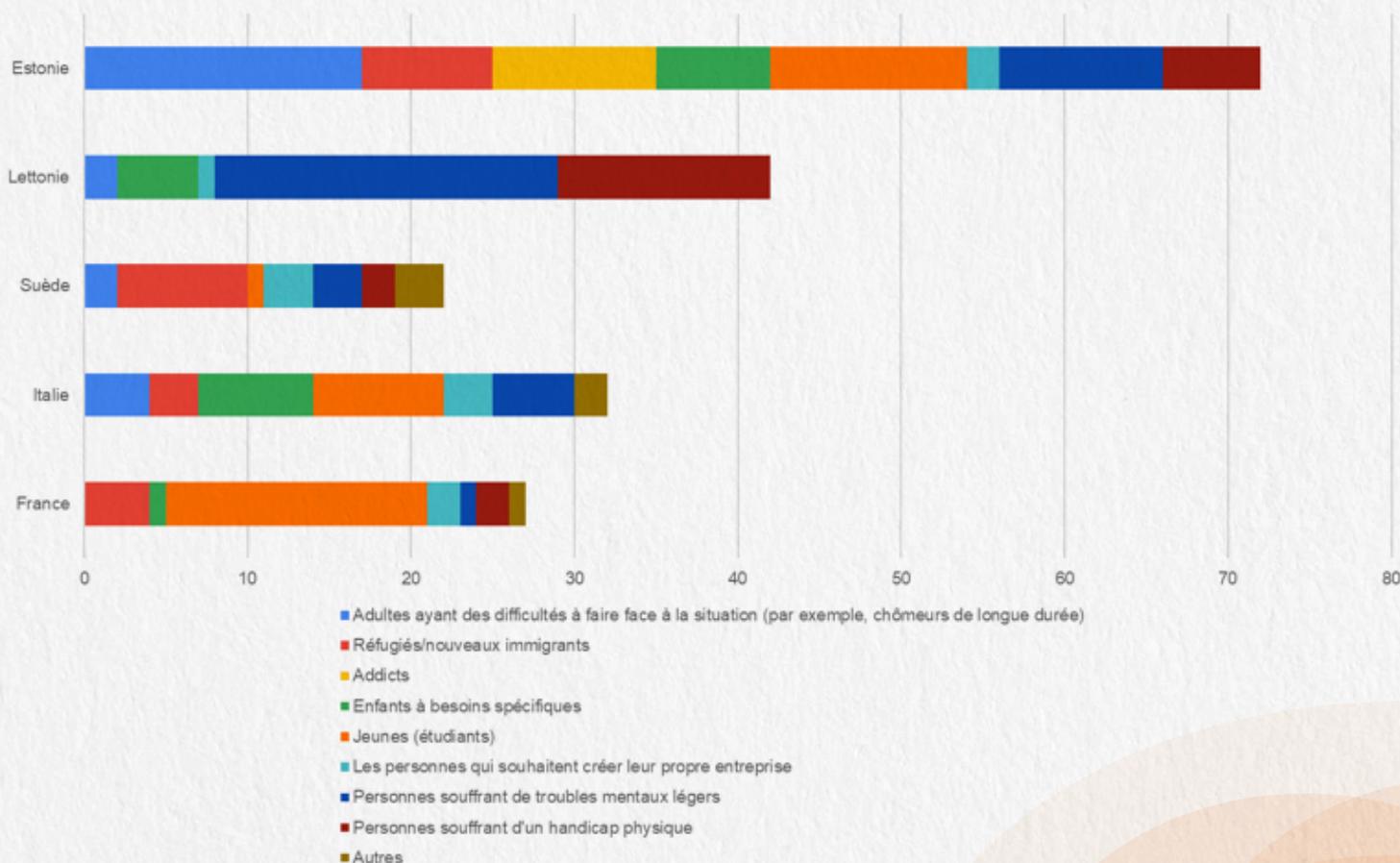
Réflexions

- Ce tableau fournit des informations précieuses sur les types d'organisations impliquées dans le projet dans les différents pays. Ces informations sont essentielles pour comprendre le contexte organisationnel du projet et adapter les stratégies d'intervention en conséquence.



4.1.5 Groupe cible

Le graphique présente la répartition des groupes cibles pour les participants de cinq pays différents : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie. La hauteur (ou longueur) de chaque barre colorée représente le nombre de participants travaillant avec ce groupe cible pour chaque pays.



Graphique 5 : Groupe cible



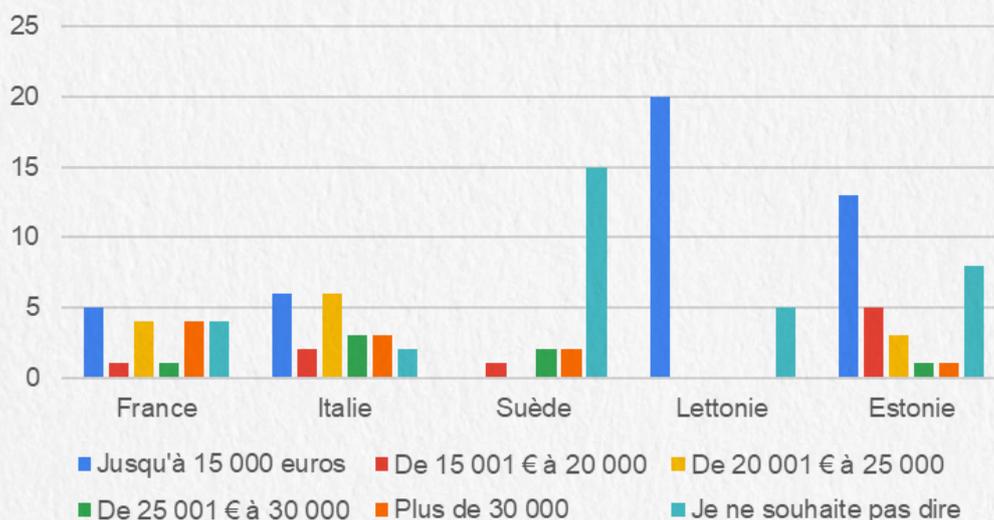
Tendances

- Les personnes souffrant de troubles mentaux légers constituent le groupe cible le plus courant, suivi par les jeunes (étudiants).
- Les toxicomanes et les personnes souhaitant créer leur propre entreprise sont les groupes les moins représentés
- Dans certains pays, une attention particulière est accordée à une cible spécifique :
 - ◇ France : jeunes (étudiants).
 - ◇ Lettonie : personnes souffrant de troubles mentaux légers et personnes souffrant de handicaps physiques.
 - ◇ Suède : réfugiés/nouveaux immigrants



4.1.6 Revenu annuel

Le graphique présente la distribution des niveaux de revenus annuels parmi les participants de cinq pays différents : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie. La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants dans cette tranche de revenus pour chaque pays.



Graphique 6 : Revenu annuel



Tendances

- Dans tous les pays, à l'exception de la Suède, la réponse la plus fréquente est "jusqu'à 15 000 euros".
- Dans tous les pays, un nombre important de participants ont choisi de ne pas divulguer leurs revenus.
- En Suède, 75 % des personnes interrogées n'ont pas souhaité indiquer leur revenu.
- En Lettonie, 80% des personnes interrogées ont un revenu "inférieur ou égal à 15 000 euros", tandis que les 20% restants n'ont pas souhaité préciser leur revenu.
- En Estonie, 42% des personnes interrogées ont un revenu "inférieur ou égal à 15 000 €", tandis que 26% n'ont pas souhaité préciser leur revenu.

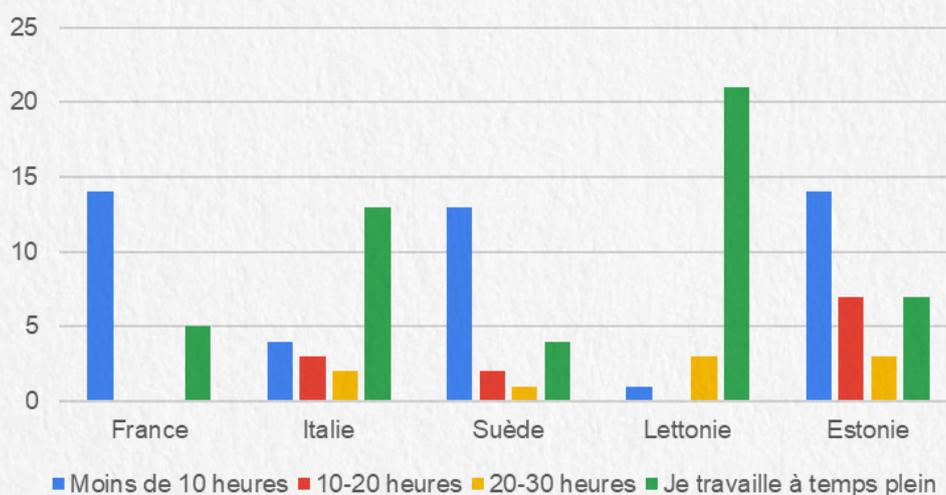


Réflexions

- Le graphique permet une comparaison visuelle des niveaux de revenus dans les cinq pays. Il permet d'identifier les différences ou les similitudes significatives dans la répartition des revenus des participants dans différents contextes.
- La répartition des revenus des participants peut avoir un impact significatif sur leurs expériences et leurs besoins. Par exemple, les participants à faible revenu peuvent être confrontés à des difficultés supplémentaires en matière de sécurité financière, d'accès aux ressources et de bien-être général. Ces informations peuvent être utilisées pour développer des services de soutien et des interventions ciblées qui répondent aux besoins spécifiques des participants issus de milieux socio-économiques différents.

4.1.7 Heures de travail hebdomadaires

Le graphique présente la répartition des heures de travail hebdomadaires parmi les participants des cinq pays. Les heures de travail sont classées en quatre catégories : "Moins de 10 heures", "10-20 heures", "20-30 heures" et "Je travaille à temps plein". La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants dans cette catégorie d'heures de travail pour chaque pays.



Graphique 7 : Temps de travail hebdomadaire



Tendances

- Les deux principales catégories dans tous les pays, à l'exception de la Lettonie, sont "moins de 10 heures" et "je travaille à temps plein"
- "Moins de 10 heures" est la réponse prédominante en France, en Suède et en Estonie.
- En Lettonie, la quasi-totalité des personnes interrogées travaillent à temps plein
- La catégorie "20-30 heures" est la moins représentée.

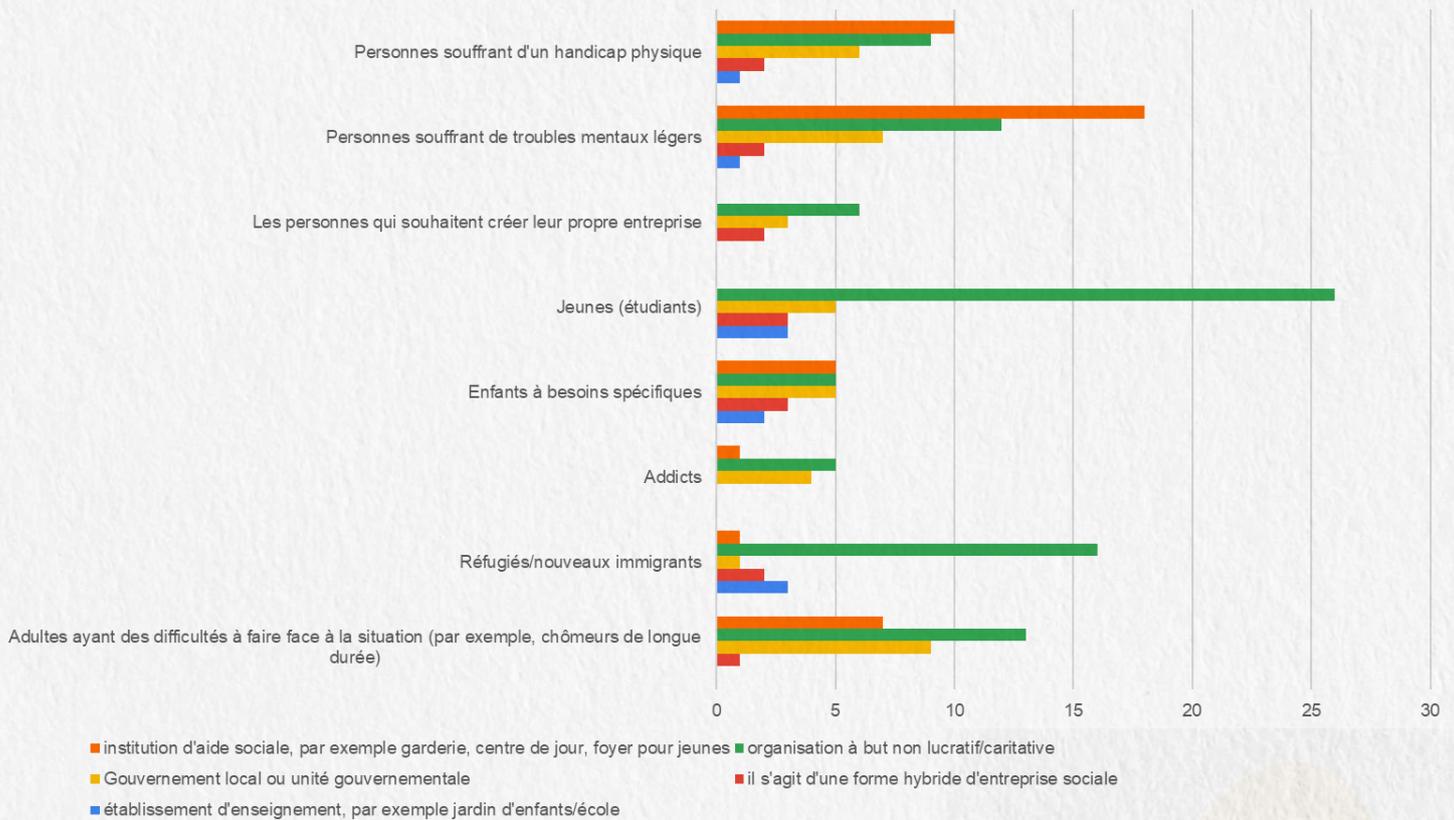


Réflexions

- Les informations tirées du tableau peuvent être cruciales pour comprendre les difficultés rencontrées par les participants dans différents contextes.

4.1.8 Type d'organisation et groupe cible

Le graphique présente la répartition des groupes cibles entre les différents types d'organisations. Chaque barre représente un type d'organisation spécifique (par exemple, une institution d'aide sociale, une organisation à but non lucratif ou caritative, un gouvernement local, etc.) La longueur de chaque barre indique le nombre total de groupes cibles desservis par ce type d'organisation, les segments colorés à l'intérieur de la barre représentant la proportion de chaque groupe cible desservi.



Graphique 8 : Type d'organisation et groupe cible



Tendances

- Les organisations à but non lucratif ou caritatives s'adressent à un large éventail de groupes cibles, en particulier les jeunes (étudiants), les adultes ayant des difficultés à faire face à la situation et les réfugiés/nouveaux immigrants.
- Les établissements d'enseignement : Ils couvrent également un large éventail de groupes cibles, mais semblent se spécialiser dans des groupes spécifiques, tels que les enfants ayant des besoins particuliers, les jeunes et les réfugiés.
- Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale sont aidées principalement par les institutions de protection sociale, les organisations à but non lucratif et les gouvernements locaux.



Réflexions

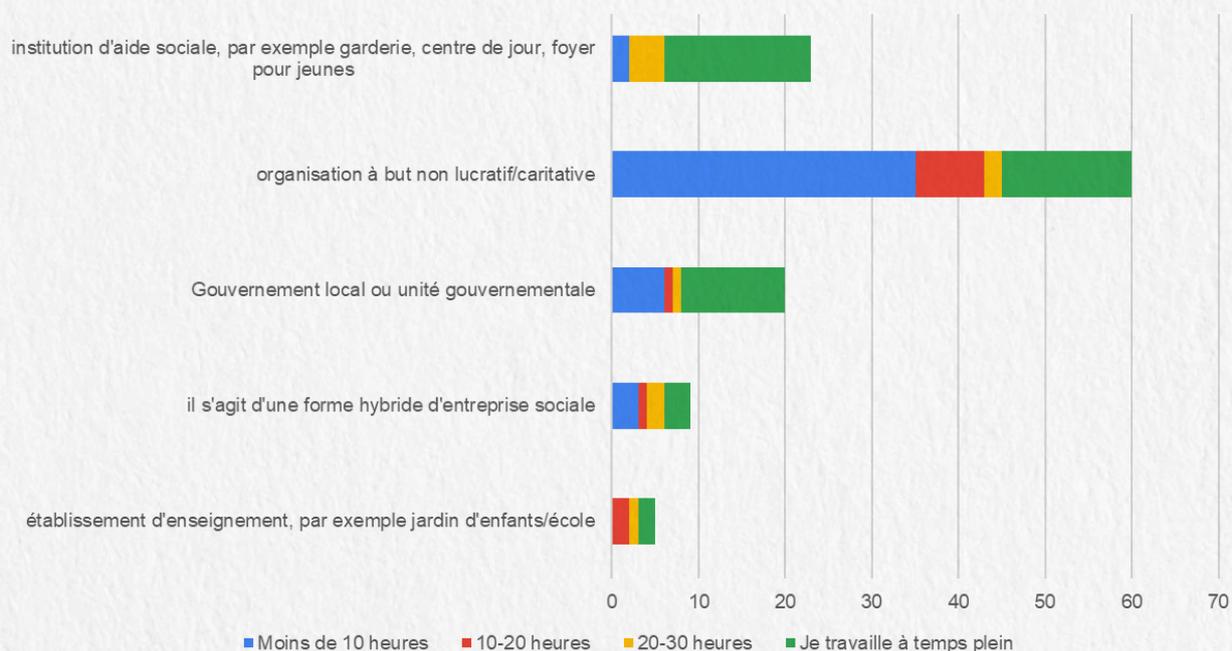
- Les réfugiés : Ils semblent être le principal groupe cible pour de nombreuses organisations à but non lucratif et établissements d'enseignement. Cela reflète probablement un besoin croissant lié à la crise migratoire ou à des situations socio-économiques instables.



4.1.9 Type d'organisation vs heures de travail hebdomadaires

Ce graphique vise à visualiser la relation entre le type d'organisation et les heures de travail des participants au sein de ces organisations. Il utilise un diagramme à barres empilées pour représenter la proportion de participants travaillant à des heures différentes au sein de chaque type d'organisation.

Chaque barre représente un type d'organisation, et les différents segments colorés à l'intérieur de chaque barre représentent la proportion de participants travaillant dans chaque catégorie d'heures pour ce type d'organisation.



Graphique 9 : Type d'organisation vs heures de travail hebdomadaires

Tendances

- Organisations à but non lucratif/caritatives : La plupart des travailleurs consacrent moins de 10 heures par semaine à ces organisations, ce qui indique une prédominance du travail à temps partiel ou bénévole. Toutefois, une part importante des personnes de soutien travaille plus de 10 heures (la majorité d'entre elles déclarant travailler à temps plein), ce qui indique qu'il existe également des rôles plus exigeants. Cette variabilité reflète la flexibilité qui caractérise souvent les organisations à but non lucratif, qui combinent le travail bénévole et le travail à temps plein.
- Les collectivités locales et les institutions de protection sociale se concentrent davantage sur les rôles à temps plein. Cela reflète probablement les différences de budget et de structure organisationnelle.

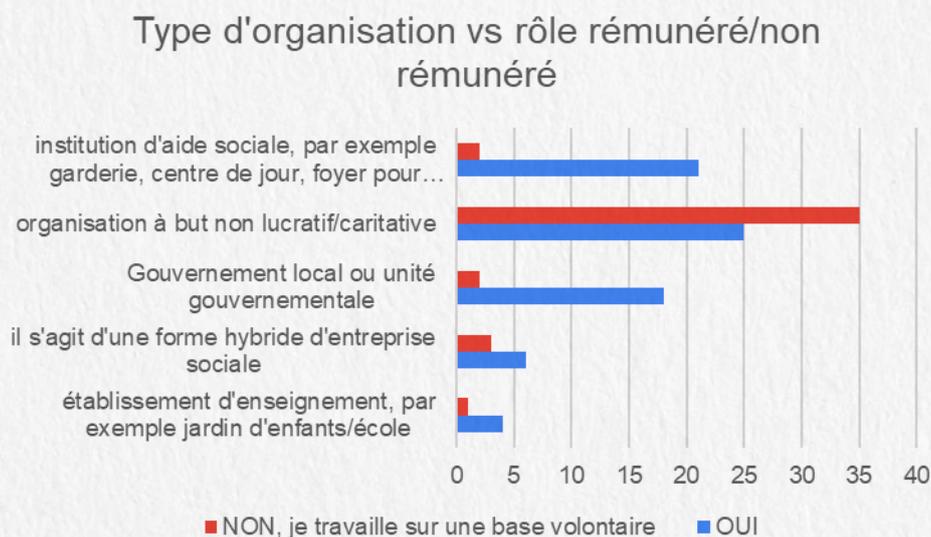
Réflexions

- Ce tableau permet de comparer visuellement les heures de travail dans différentes organisations. Il permet d'identifier les différences ou les similitudes significatives dans les modèles de travail et les attentes au sein du secteur des services sociaux.

4.1.10 Type d'organisation vs travail rémunéré/non rémunéré

Ce graphique permet de visualiser la proportion de participants qui travaillent contre rémunération ou bénévolement dans différents types d'organisations. Il utilise un diagramme à barres empilées pour représenter le nombre de participants rémunérés par rapport à ceux qui travaillent bénévolement au sein de chaque type d'organisation.

Chaque barre représente un type d'organisation, et les segments de couleur différente à l'intérieur de chaque barre représentent le nombre de participants rémunérés (bleu) et de participants bénévoles (rouge) pour ce type d'organisation.



Graphique 10 : Type d'organisation vs travail rémunéré/non rémunéré

Tendances

- Les organisations à but non lucratif/caritatives : Il est évident que de nombreuses personnes travaillent bénévolement et souvent moins de 10 heures par semaine.
- Les administrations locales et les institutions de protection sociale : Ici, le travail est principalement rémunéré, comme on peut s'y attendre dans un contexte gouvernemental. Il s'agit d'une structure plus stable et plus formelle que les autres catégories.

Réflexions

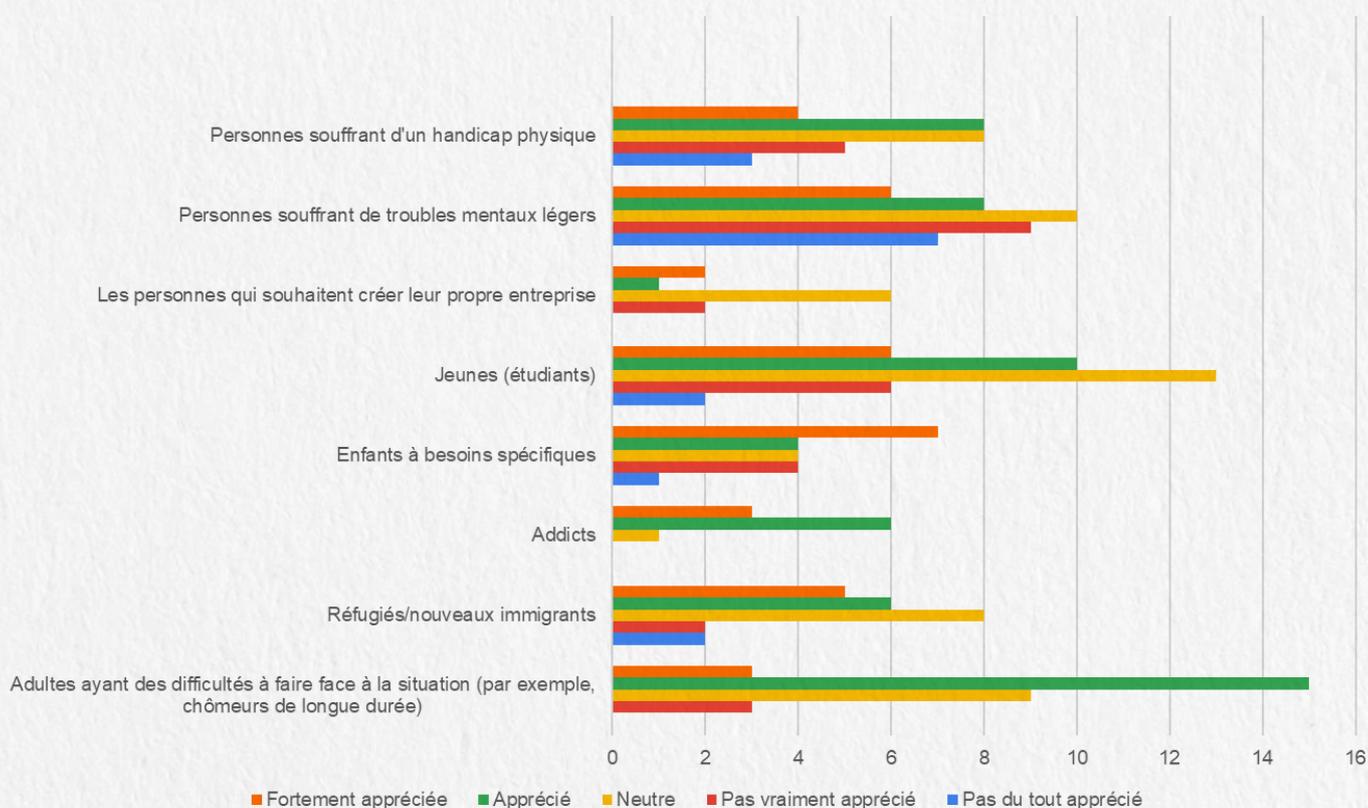
- Les établissements d'enseignement (par exemple, les écoles et les jardins d'enfants) comptent un nombre important de travailleurs rémunérés, ce qui reflète la nature professionnelle et formelle du travail dans ce domaine (attention au faible nombre de réponses). Toutefois, la présence de bénévoles indique qu'il existe également des rôles non rémunérés, peut-être liés à des projets de soutien ou à des initiatives supplémentaires.



4.1.11 Groupe cible et appréciation du travail

Ce graphique permet de visualiser le niveau d'appréciation des différents groupes cibles parmi les participants. Il utilise un diagramme à barres empilées pour représenter la distribution des réponses concernant le niveau d'appréciation de chaque groupe cible (contrairement aux diagrammes précédents, nous montrons ici les pourcentages et non les nombres).

Chaque barre représente un groupe cible et les segments de couleur différente à l'intérieur de chaque barre représentent le pourcentage de participants qui ont choisi chaque niveau d'appréciation pour ce groupe cible.



Graphique 11 : Groupe cible et appréciation du travail



Tendances

- La perception est que le travail est apprécié ; cependant, il y a quelques clarifications à faire :
- Les personnes de soutien pensent que leur travail est plus apprécié si elles aident des groupes tels que : les toxicomanes, les adultes ayant des difficultés à faire face à la situation, et les enfants ayant des besoins particuliers (plus de 50%). Ces groupes sont probablement ceux pour lesquels la perception de l'urgence de leurs besoins est la plus forte.
- Pour certains groupes, la réponse "neutre" occupe une part importante des réponses.

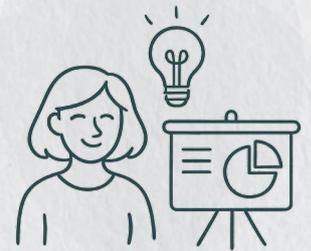


Réflexions

- Maintenir un niveau élevé d'appréciation des groupes prioritaires.
- Reconnaissance professionnelle : Mettre en œuvre des stratégies visant à renforcer la contribution des opérateurs qui travaillent avec des groupes sous-estimés, par exemple en améliorant les conditions de travail ou en promouvant leur rôle au sein de la communauté.

4.2 Section 2 : A propos de la formation.

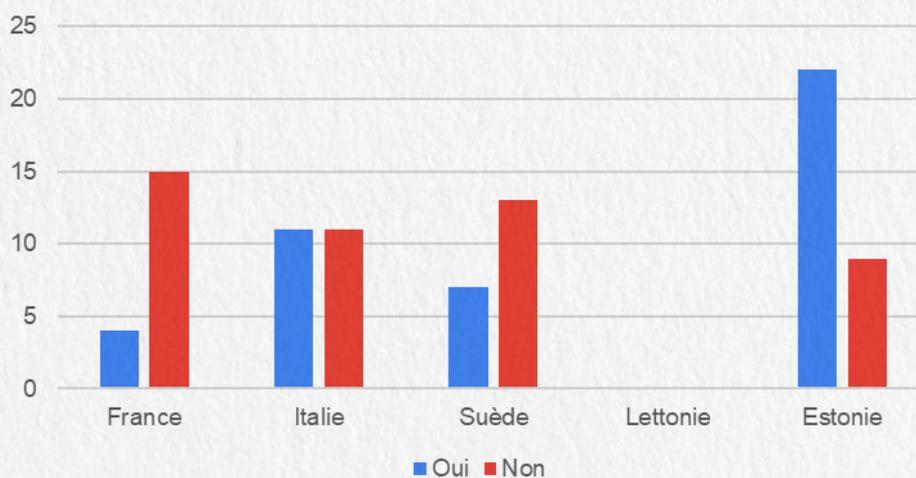
Cette section présente une analyse du programme de formation et des expériences de développement professionnel des personnes de soutien qui ont participé à l'étude. Il est essentiel de comprendre leur parcours de formation pour interpréter leur point de vue sur les outils nécessaires, les structures de soutien et les difficultés rencontrées dans leur travail quotidien.



4.2.1 Certification officielle

Le graphique présente la distribution des réponses à la question de savoir si les participants possèdent une certification spécifique. Les données sont classées en deux groupes : "Oui" et "Non". La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants dans cette catégorie pour chaque pays.

Dans l'enquête réalisée en Lettonie, la question relative à la possession d'un certificat a été omise et nous ne disposons donc d'aucune réponse.



Graphique 12 : Certification officielle



Tendances

- L'Estonie est le seul pays dans lequel la plupart des répondants ont, de loin, une certification.
- En Italie, les pourcentages sont également répartis.
- En Suède et surtout en France, la plupart des personnes interrogées n'ont pas de certification.

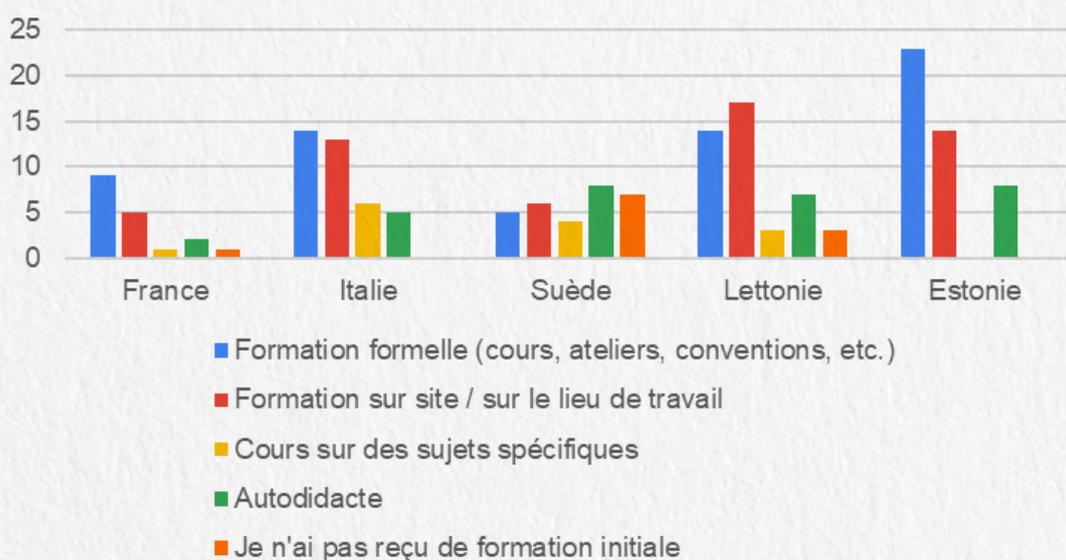


Réflexions

- Ce tableau peut aider à identifier les différences ou similitudes significatives dans l'importance ou l'accessibilité de l'obtention d'une certification dans les différents pays. Par exemple, le nombre de personnes de soutien titulaires d'une certification en Estonie peut suggérer une plus grande importance dans le paysage professionnel estonien.

4.2.2 Type de formation initiale

Le graphique présente la distribution des réponses à la question concernant le type de formation initiale reçue par les participants de chaque pays. La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants ayant reçu ce type de formation pour chaque pays.



Graphique 13 : Type de formation initiale



Tendances

- En Suède, les cinq catégories de formation initiale (y compris "Je n'ai pas reçu de formation initiale") reçues par les personnes de confiance sont réparties de la même manière.
- Dans tous les autres pays, la "formation formelle" et la "formation sur site/en cours d'emploi" sont les deux principales réponses. Dans certains pays (France et Italie), la première est légèrement plus fréquente, tandis qu'en Estonie, c'est de loin la formation la plus courante.
- En Lettonie, la formation la plus courante est la formation sur site/en cours d'emploi.

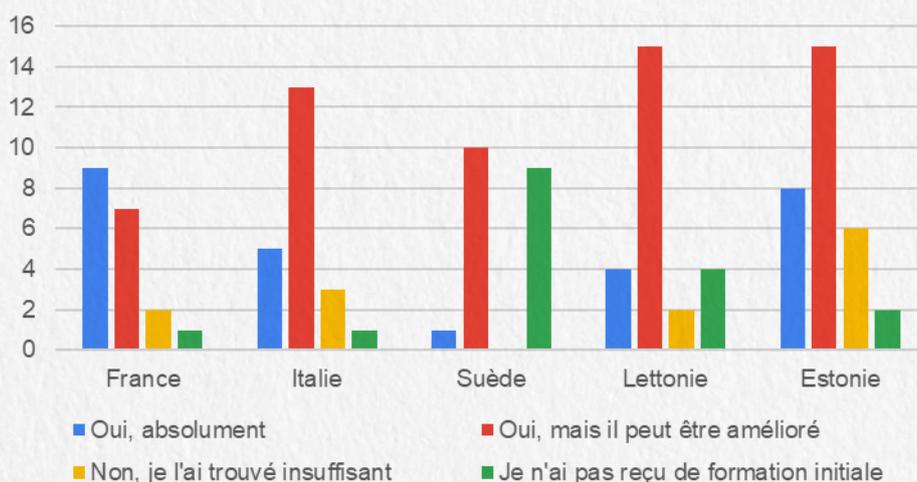


Réflexions

- Le tableau peut aider à identifier les différences ou similitudes significatives dans la manière dont les participants reçoivent la formation initiale dans différents contextes. Par exemple, la proportion plus élevée de formation sur place en Lettonie peut suggérer que ce pays met davantage l'accent sur l'apprentissage pratique.
- Les données peuvent être utilisées pour mettre en œuvre et améliorer les futurs programmes de formation.

4.2.3 Adéquation de la formation initiale

Le graphique présente la perception qu'ont les participants de l'adéquation de leur formation initiale dans les cinq pays. La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants ayant choisi cette réponse pour chaque pays.



Graphique 14 : Adéquation de la formation initiale



Tendances

- Dans tous les pays, un nombre important de participants estiment que la formation initiale pourrait être améliorée.
- En Suède, près de la moitié des participants n'ont reçu aucune formation initiale.



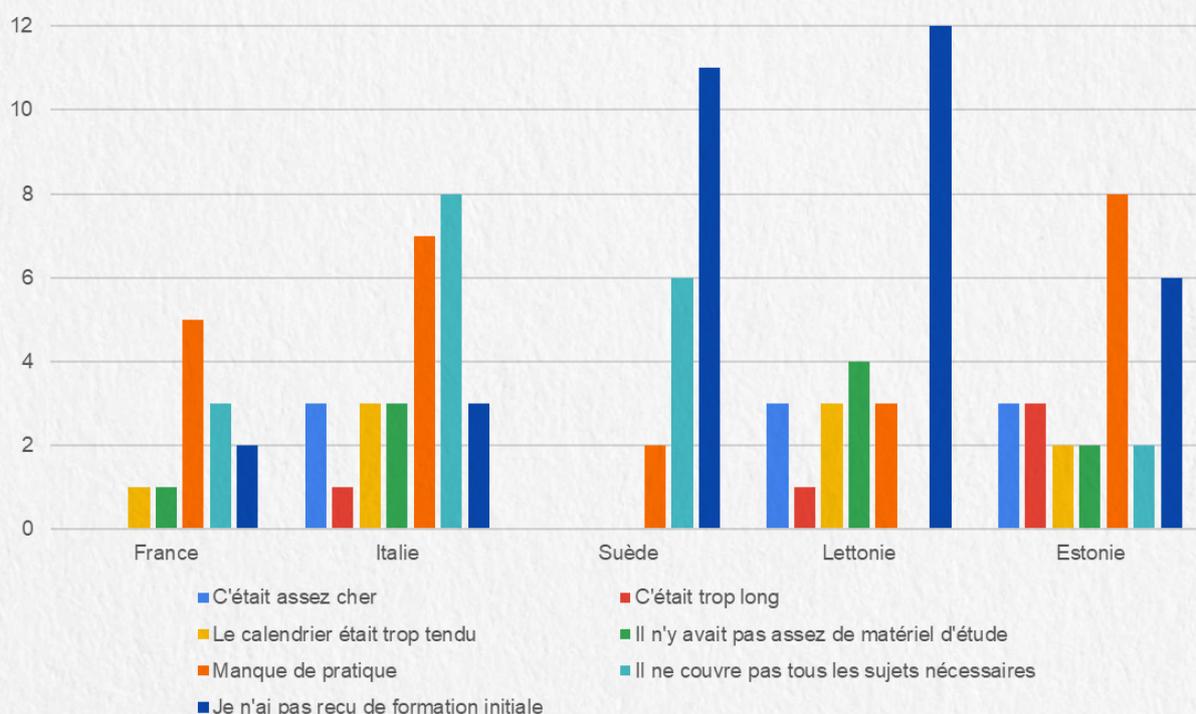
Réflexions

- Le graphique met en évidence la nécessité d'améliorer les programmes de formation initiale dans tous les pays.
- Le tableau peut aider à identifier les différences ou similitudes significatives dans la perception de la qualité et de l'efficacité des programmes de formation dans différents contextes. Par exemple, la proportion plus élevée de réponses positives en France peut suggérer que les programmes de formation dans ce pays sont généralement perçus comme plus efficaces.

4.2.4 Problèmes de formation initiale

Le graphique présente la distribution des réponses à la question concernant les problèmes perçus de la formation initiale parmi les participants de différents pays. La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants qui ont choisi ce problème pour chaque pays.

IMPORTANT : les personnes qui ont répondu "Je n'ai pas reçu de formation initiale" à cette question ne sont pas les mêmes que celles qui ont donné la même réponse à la question précédente "Adéquation de la formation". Il ne s'agit pas d'une erreur, mais simplement de la façon dont les personnes ont répondu.



Graphique 15 : Problèmes de formation initiale

Tendances

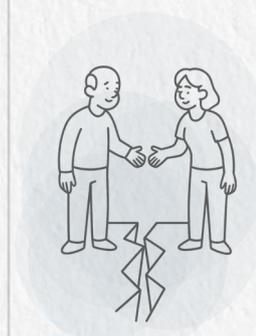
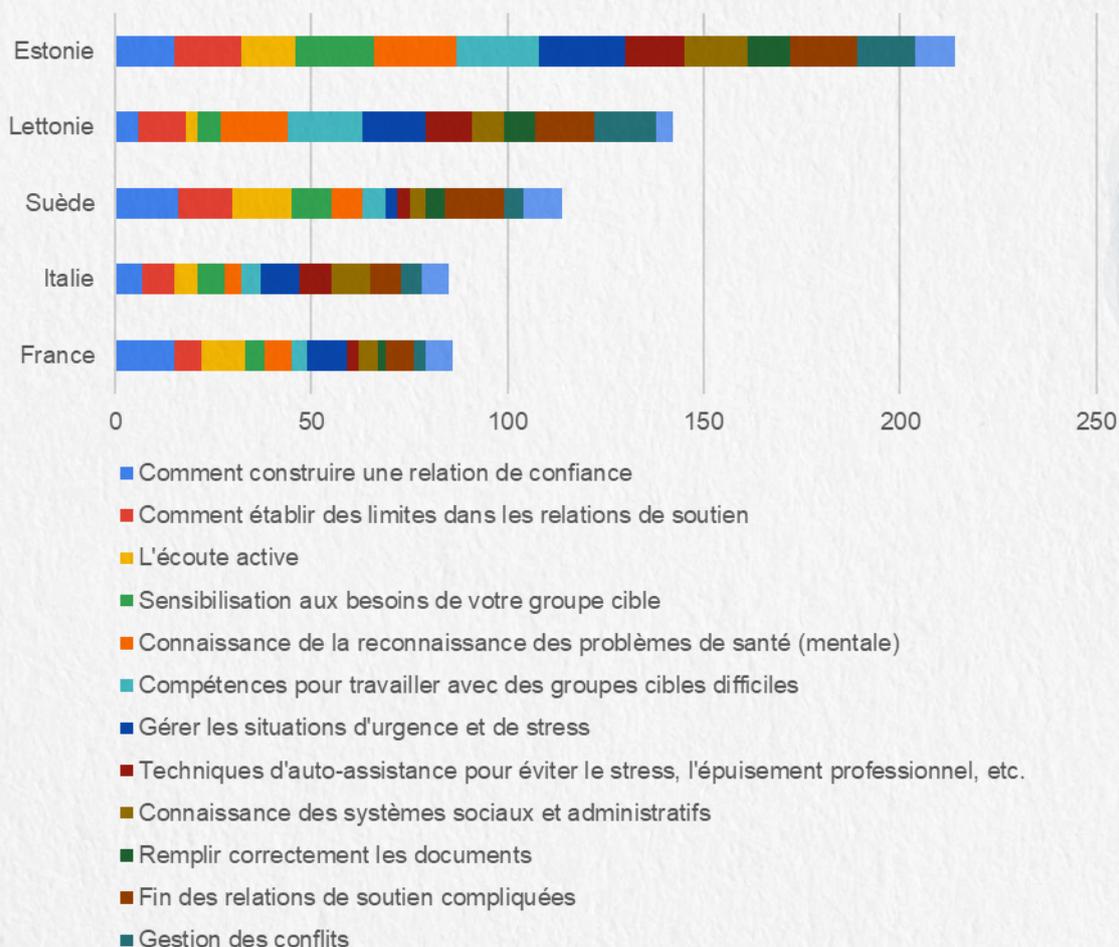
- Les principaux problèmes rencontrés dans tous les pays sont au nombre de deux : le manque de pratique et l'absence de couverture de tous les sujets nécessaires.
- En France et en Suède, personne n'a estimé qu'il était trop cher.

Réflexions

- Le tableau permet une comparaison visuelle des problèmes perçus dans les cinq pays. Il permet d'identifier les différences ou les similitudes significatives entre les défis rencontrés par les participants dans différents contextes.
- Ce tableau fournit des indications précieuses sur les problèmes spécifiques que les participants ont rencontrés dans le cadre de leur programme de formation initiale. Ces informations peuvent être cruciales pour identifier les domaines dans lesquels les programmes de formation peuvent être améliorés afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes des participants.

4.2.5 Aspects nécessitant davantage de formation

Le graphique présente la distribution des réponses à la question concernant les aspects de la formation qui, selon les participants, nécessitent plus d'attention de la part des cinq pays. La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants qui ont choisi cet aspect comme nécessitant plus de formation pour chaque pays.



Graphique 16 : Aspects nécessitant davantage de formation

Tendances

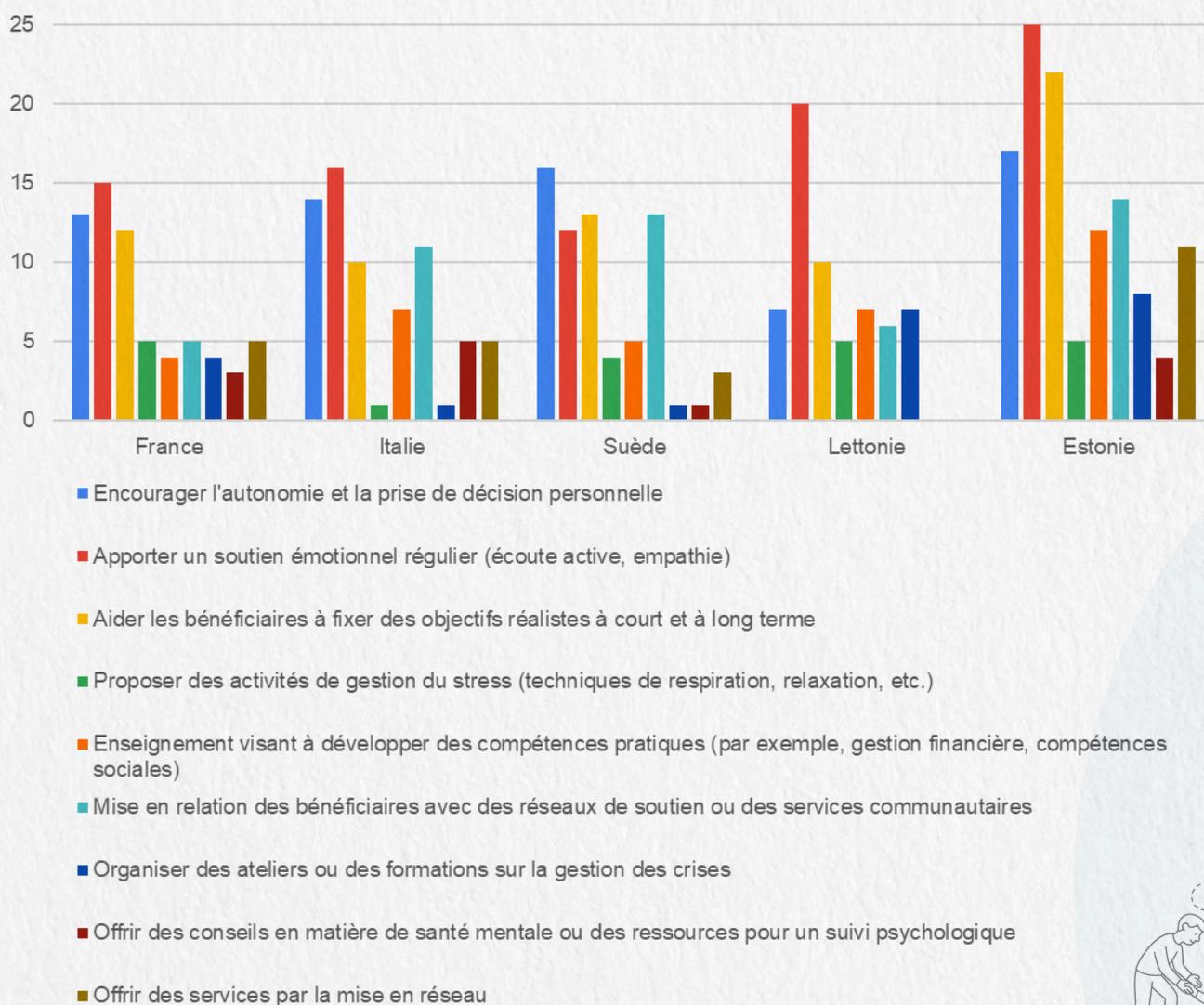
- Les thèmes "Comment établir une relation de confiance", "l'écoute active" et "les compétences interculturelles" sont systématiquement identifiés comme les principaux domaines nécessitant davantage de formation dans tous les pays.
- Les "compétences pour travailler avec des groupes cibles difficiles" et la "gestion des conflits" sont des préoccupations plus importantes en Estonie et en Lettonie.

Réflexions

- Ce tableau fournit des indications précieuses sur les domaines spécifiques dans lesquels les participants estiment avoir besoin de plus de formation et de soutien. Ces informations peuvent s'avérer cruciales pour identifier les lacunes des programmes de formation actuels et développer des initiatives de formation plus efficaces.

4.2.6 Compétences actuellement utilisées

Le graphique présente la distribution des réponses à la question concernant les compétences que les participants utilisent actuellement dans leur travail dans les cinq pays. La hauteur de chaque barre colorée représente le nombre de participants ayant déclaré utiliser cette compétence pour chaque pays.



Graphique 17 : Compétences actuellement utilisées



Tendances

- Encourager l'autonomie et la prise de décision personnelle, apporter un soutien émotionnel régulier et aider les bénéficiaires à se fixer des objectifs réalistes à court et à long terme sont les trois principales compétences utilisées dans tous les pays.
- La mise en relation des bénéficiaires avec des réseaux de soutien ou des services communautaires est également très fréquente en Italie, en Suède et en Estonie.



Réflexions

- Ce tableau fournit des informations précieuses sur l'éventail des compétences que les participants utilisent actuellement dans leur travail avec les bénéficiaires. Ces informations peuvent être cruciales pour comprendre les approches et les stratégies de soutien employées dans différents contextes et pays.

4.2.7 Compétences à acquérir par le biais d'une formation complémentaire (question ouverte)

Ce tableau résume les compétences clés que les travailleurs sociaux souhaitent acquérir ou améliorer par le biais d'une formation complémentaire, sur la base des réponses ouvertes, sans distinction entre les pays. Une analyse thématique des réponses ouvertes a permis d'identifier dix catégories de compétences clés que les travailleurs sociaux cherchent à développer par le biais d'une formation complémentaire.

Compétences à acquérir par le biais d'une formation complémentaire



Graphique 18 : Compétences que l'on souhaite acquérir par une formation supplémentaire

L'analyse a fait ressortir dix catégories de compétences que les personnes bénéficiant d'un soutien sont disposées à acquérir par le biais d'une formation complémentaire.

1. Soutien psychologique et émotionnel

- Compétences liées à la santé mentale, à la gestion des émotions et à la résilience psychologique.
- Exemples : "Soutien psychologique", "Gestion émotionnelle des jeunes", "Techniques de réduction du stress", "Consultations en santé mentale".

2. Gestion du stress et de l'épuisement professionnel

- Compétences pour faire face au stress, prévenir l'épuisement professionnel et maintenir le bien-être personnel.
- Exemples : "Gestion du stress", "Faire face aux situations de crise", "Se prémunir contre l'épuisement professionnel".

3. Communication et écoute active

- Compétences en matière de communication efficace, d'écoute active et d'établissement de rapports.
- Exemples : "Écoute active", "compétences en matière de communication", "thérapie par la parole", "résolution des conflits".

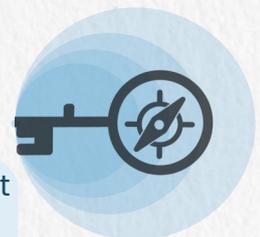
4. Mise en réseau et collaboration

- Compétences en matière de création de réseaux professionnels, de collaboration avec des collègues et de mise en relation des clients avec des ressources.
- Exemples : "Mise en réseau", "Création de réseaux à long terme", "Communication avec les pairs".

5. Connaissance des services et des ressources
 - Compétences liées à la compréhension et à la navigation dans les systèmes administratifs, les ressources locales et les services sociaux.
 - Exemples : "Connaissance du système administratif", "Connaissance des ressources locales", "Familiarisation avec les services nationaux".
6. Gestion des conflits et fixation des limites
 - Compétences en matière de gestion des conflits, de fixation des limites et de gestion des situations interpersonnelles difficiles.
 - Exemples : "Gestion des conflits", "Fixer des limites", "Gérer les agressions verbales".
7. Gestion des crises et des situations complexes
 - Compétences pour gérer les situations de crise, les cas complexes et les défis multifactoriels.
 - Exemples : "Gestion de situations complexes", "Comportement en cas de crise", "Gestion des clients agressifs".
8. Compétences pratiques et techniques
 - Compétences liées à des outils, techniques ou méthodologies spécifiques pour le travail de soutien.
 - Exemples : "Planification de projet", "Compétences informatiques", "Entretien de motivation", "Techniques comportementales".
9. Compétence culturelle et interculturelle
 - Compétences pour travailler avec des populations diverses et comprendre les différences culturelles.
 - Exemples : "Connaissances interculturelles", "Connaissance des contextes culturels étrangers", "Travail avec des publics divers".
10. Développement personnel et soins de santé
 - Compétences en matière de développement personnel, d'autorégulation et de maintien de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
 - Exemples : "Fixer des limites entre le travail et la vie privée", "Techniques d'auto-assistance", "Intelligence émotionnelle".

Aperçu des principaux éléments

- ◇ Le soutien psychologique et émotionnel est la catégorie la plus fréquemment mentionnée, ce qui indique un besoin important de formation en matière de santé mentale, de gestion des émotions et de résilience psychologique.
- ◇ La communication et l'écoute active ainsi que la connaissance des services et des ressources sont également des priorités, ce qui reflète l'importance des compétences interpersonnelles et de la compréhension des ressources disponibles.
- ◇ La gestion du stress et de l'épuisement professionnel et la gestion des crises et des situations complexes mettent en évidence les défis que pose le travail dans des environnements à haute pression.
- ◇ La compétence culturelle et interculturelle est la moins mentionnée, ce qui suggère qu'il s'agit peut-être d'une priorité moindre ou d'un domaine dans lequel les répondants se sentent plus confiants.



4.2.8 Meilleures pratiques en matière de formation (question ouverte)

Grâce à une analyse thématique des réponses ouvertes, nous avons identifié les meilleures pratiques et les suggestions pour concevoir des cours de formation, des manuels et des boîtes à outils efficaces, en mettant l'accent sur les méthodes pratiques, les sujets pertinents et les approches d'apprentissage collaboratif.



Graphique 19 : Meilleures pratiques en matière de formation

L'analyse a permis de dégager 10 catégories de bonnes pratiques à inclure dans les cours de formation

1. Formation expérientielle et sur le tas

- Apprentissage par la pratique, l'observation du personnel expérimenté et la formation basée sur des cas concrets.
- Exemples : "Formation expérientielle sur le terrain, aux côtés d'un personnel plus expérimenté", "Formation sur le tas sur des cas réels", "La pratique est le meilleur moyen d'apprendre".

2. Méthodes interactives et collaboratives

- Utilisation de jeux de rôle, de discussions de groupe et d'outils interactifs pour renforcer l'engagement.
- Exemples : "Jeux interactifs, salles de soutien", "Jeux de rôle, vidéos, guides pratiques", "Travail en groupe, entretiens individuels".

3. Soutien psychologique et émotionnel

- Formation sur la santé mentale, la gestion du stress et la résilience émotionnelle.
- Exemples : "Supervision psychologique", "Gestion du stress, renforcement de l'autodétermination des personnes", "Santé mentale, tolérance au stress".

4. Gestion des crises et des conflits

- Compétences en matière de gestion des crises, des conflits et des situations à forte pression.
- Exemples : "Gestion de crise", "Gestion des conflits, en particulier dans les environnements de détresse des jeunes", "Préparation en amont, prise de recul, gestion de crise".

5. Partage des ressources et des connaissances
 - Outils de partage d'informations, de bonnes pratiques et de ressources entre professionnels.
 - Exemples : "Échange d'expériences entre professionnels", "Réseau de soutien pour l'échange d'expériences", "Base de données de ressources/services".
6. Connaissances législatives et administratives
 - Comprendre les lois, les règlements et les procédures administratives applicables au domaine.
 - Exemples : "Traitement de sujets législatifs plus approfondis, connaissance des plates-formes", "Facilitation de l'approche des documents législatifs".
7. Compétence culturelle et interculturelle
 - Formation sur le travail avec des populations diverses et la compréhension des différences culturelles.
 - Exemples : "Concepts d'interculturalité (par exemple, modèle de l'iceberg)", "Compréhension des différences interculturelles par les étrangers".
8. Outils et guides pratiques
 - Élaboration de boîtes à outils, de fiches de travail et de guides étape par étape pour les tâches quotidiennes.
 - Exemples : "Boîtes à outils, expérience des meilleures pratiques", "Un manuel ou une boîte à outils pourrait inclure des fiches de travail", "Ce qu'il faut faire dans une situation donnée, étape par étape".
9. Auto-prise en charge et développement professionnel
 - Mettre l'accent sur le bien-être personnel, la prévention de l'épuisement professionnel et l'apprentissage continu.
 - Exemples : "Prévenir l'épuisement professionnel", "Test d'auto-évaluation de notre santé mentale ou physique", "Régulation de nos propres émotions".
10. Mise en réseau et collaboration professionnelle
 - Construire des réseaux et collaborer avec des pairs pour partager des expériences et des ressources.
 - Exemples : "Travailler ensemble au sein d'un réseau de soutien", "Formation commune pour créer des réseaux", "Réunions en face à face de spécialistes".



Aperçu des principaux éléments

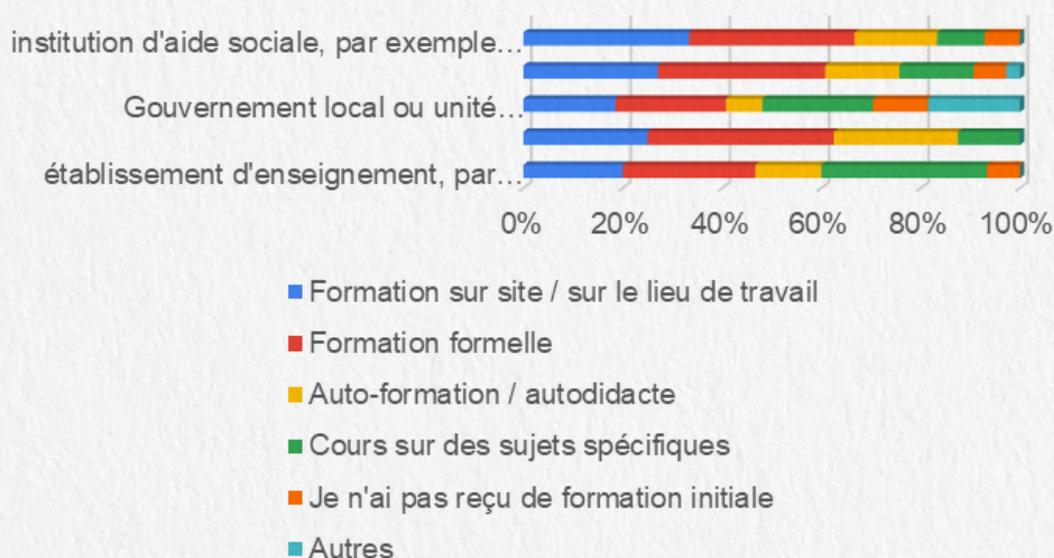
- ◇ Les méthodes expérimentales et interactives sont très appréciées pour leur caractère pratique et leur engagement.
- ◇ Le soutien psychologique et émotionnel et la gestion des crises sont essentiels pour faire face aux exigences émotionnelles du travail.
- ◇ Le partage des ressources et le travail en réseau sont essentiels à la création d'une communauté professionnelle solidaire.
- ◇ Les connaissances législatives et la compétence culturelle portent sur les aspects techniques et interpersonnels de la fonction.



4.2.9 Type d'organisation vs type de formation

Ce graphique vise à visualiser la relation entre le type d'organisation et le type de formation initiale reçue par les participants au sein de ces organisations. Il utilise un diagramme à barres empilées pour représenter la proportion (ou le pourcentage) de participants ayant reçu chaque type de formation au sein de chaque type d'organisation.

Chaque barre représente un type d'organisation, et les différents segments colorés à l'intérieur de chaque barre représentent la proportion (ou le pourcentage) de participants qui ont reçu chaque type de formation pour ce type d'organisation.



Graphique 20 : Type d'organisation vs type de formation



Tendances

- La formation sur site/en cours d'emploi et la formation formelle sont les deux formes de formation les plus utilisées, en particulier pour les organisations telles que les institutions de protection sociale, les organisations à but non lucratif et les formes hybrides d'entreprises sociales (toutes les trois supérieures à 60 %).
- les collectivités locales : La formation formelle est la plus répandue, conformément à la nature réglementée de ces environnements.
- Formes hybrides d'entreprises sociales : pourcentage le plus élevé de personnes recourant à l'auto-formation
- Établissement d'enseignement : le pourcentage le plus élevé de personnes s'appuyant sur des cours spécifiques, probablement pour des rôles spécialisés. Peu de personnes ont déclaré n'avoir reçu aucune formation, ce qui montre l'importance accordée à la préparation dans ces structures.



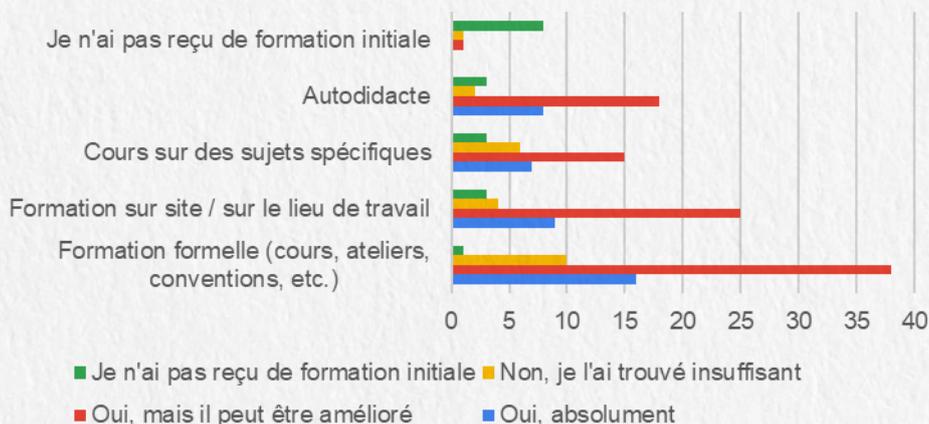
Réflexions

- L'utilisation de cours spécifiques dans le secteur des établissements d'enseignement reflète leurs besoins particuliers en matière de formation. Cette approche pourrait également s'avérer utile dans d'autres secteurs, en particulier pour les fonctions nécessitant des compétences spécialisées.
- Lacunes en matière de formation dans les organisations à but non lucratif et les entreprises hybrides : le recours accru à l'auto-formation et l'absence de formation dans certains cas mettent en évidence les domaines susceptibles d'être améliorés dans ces secteurs.

4.2.10 Type de formation vs satisfaction à l'égard de la formation

Ce graphique permet de visualiser la relation entre le type de formation initiale reçue et le niveau de satisfaction des participants à l'égard de cette formation. Il utilise un diagramme à barres empilées pour représenter la distribution des niveaux de satisfaction pour chaque type de formation initiale.

Chaque barre représente un type de formation initiale, et les différents segments colorés à l'intérieur de chaque barre représentent le nombre de participants qui ont choisi chaque niveau de satisfaction pour ce type de formation.



Graphique 21 : Type de formation vs satisfaction à l'égard de la formation



Tendances

- Les participants qui ont reçu une "formation formelle" sont les plus satisfaits.
- Les participants qui ont reçu une "formation sur site/en cours d'emploi" affichent également un niveau de satisfaction modéré.
- Dans toutes les catégories, il est communément admis que la formation peut être améliorée.



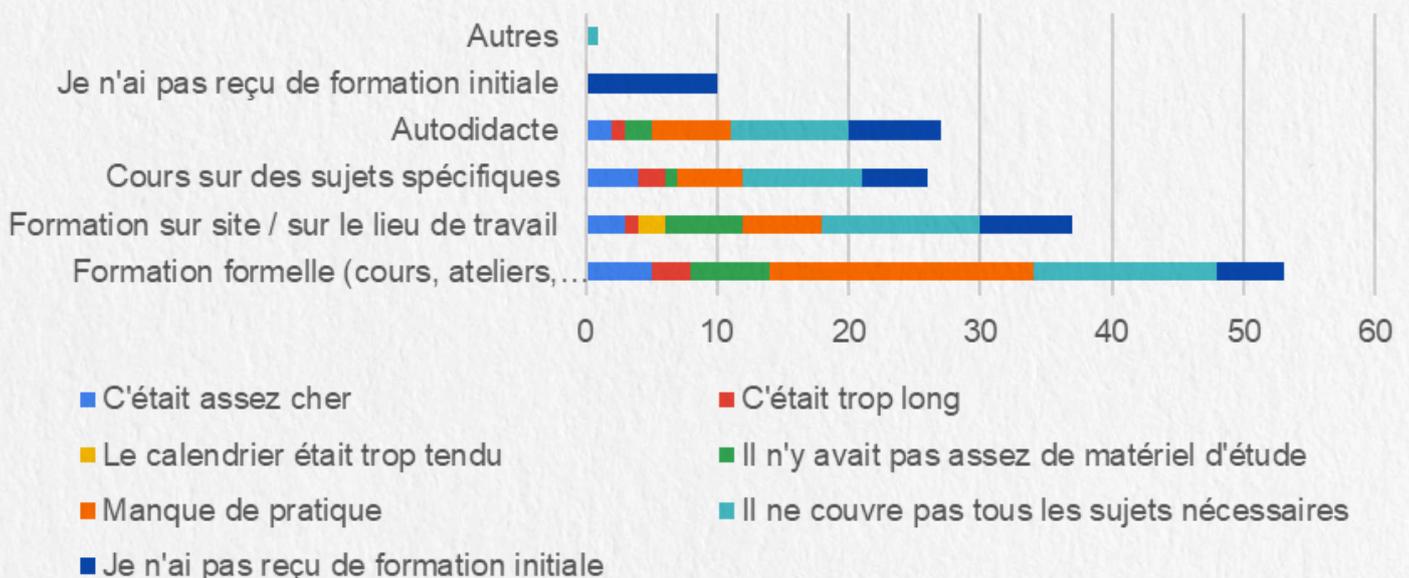
Réflexions

- Un groupe important n'a reçu aucune formation. Veiller à ce que tous les employés reçoivent au moins une formation de base ou d'introduction contribuera à combler cette lacune.
- Étant donné que de nombreux participants estiment que la formation "peut être améliorée", les organisations devraient s'efforcer d'adapter le contenu de la formation pour mieux répondre aux besoins des participants, en intégrant des mécanismes de retour d'information.
- Des enquêtes permanentes visant à mesurer la satisfaction après la mise en œuvre des changements permettront d'évaluer l'amélioration de l'efficacité de la formation.

4.2.11 Type de formation et problèmes de formation

Ce graphique vise à visualiser la relation entre le type de formation initiale reçue et les problèmes perçus par les participants en rapport avec cette formation. Il utilise un diagramme à barres empilées pour représenter la distribution des problèmes perçus pour chaque type de formation initiale.

Chaque barre représente un type de formation initiale, et les différents segments colorés à l'intérieur de chaque barre représentent le nombre de participants qui ont identifié ce problème spécifique avec ce type de formation.



Graphique 22 : Type de formation et problèmes de formation



Tendances

- Une proportion significative de répondants indique que la formation n'a pas couvert tous les sujets nécessaires.
- Un nombre important de personnes signalent un manque de pratique pendant la formation, en particulier dans le domaine de la "formation formelle".
- Pour un nombre très limité de personnes de soutien, le calendrier était trop tendu et trop long.
- Le pourcentage de répondants qui pensent que leur formation était trop chère est toujours inférieur à 10 %, à l'exception de ceux qui ont suivi des cours sur des sujets spécifiques (15 %).



Réflexions

- Comme de nombreux participants ont estimé que des sujets nécessaires n'avaient pas été abordés, les organismes de formation devraient procéder à des évaluations préalables à la formation afin de s'assurer que le programme correspond aux besoins des participants.
- Résoudre le problème du "manque de pratique" en incorporant des activités interactives, des études de cas et des exercices concrets dans les sessions de formation.
- Envisagez de proposer des prix échelonnés, des réductions pour les groupes ou des subventions afin de rendre la formation plus accessible et de répondre aux préoccupations concernant les coûts élevés.

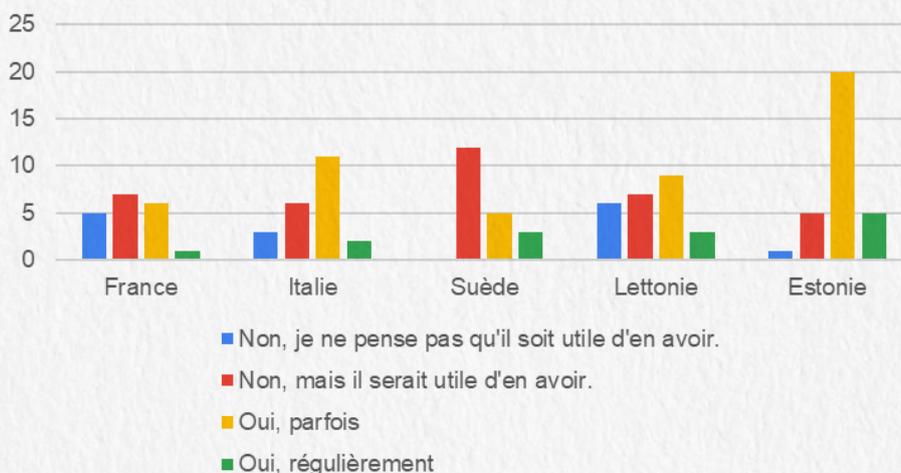
4.3 Section 3 : A propos des outils et du matériel.

L'efficacité du travail de soutien dépend souvent de la disponibilité et de l'utilisation appropriée des outils et du matériel. Cette section examine la gamme d'outils et de matériels actuellement utilisés par les personnes de soutien dans les cinq pays européens, en explorant leur efficacité perçue et en identifiant les domaines dans lesquels des ressources ou des formations supplémentaires pourraient être nécessaires.

4.3.1 Utilisation d'outils spécifiques

Il s'agit d'un diagramme à colonnes regroupées affichant l'utilisation d'outils spécifiques dans cinq pays européens : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie. Il permet une comparaison directe des attitudes et de la fréquence d'utilisation des outils dans ces pays.





Graphique 23 : Utilisation d'outils spécifiques

Tendances

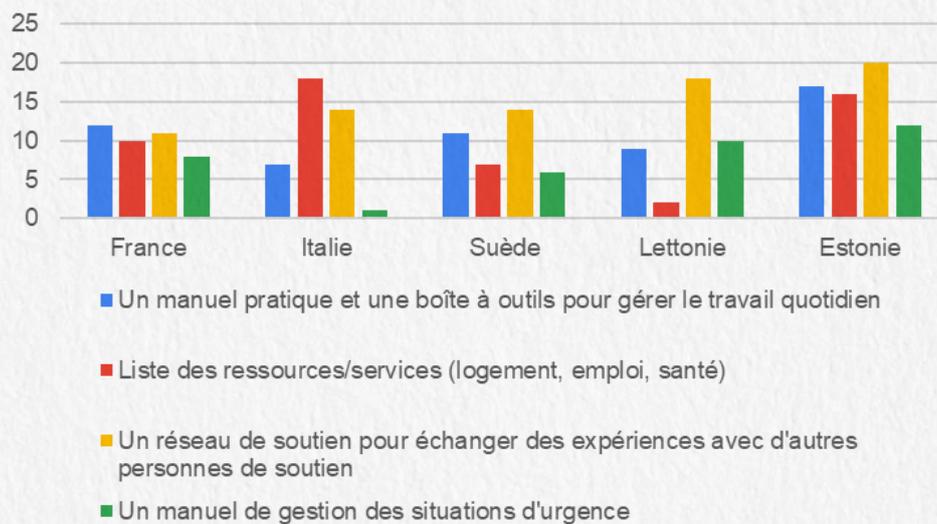
- L'Estonie est le pays qui déclare utiliser le plus d'outils : La réponse "Oui, parfois" est significativement plus élevée en Estonie que dans n'importe quel autre pays, ce qui suggère une plus grande prévalence de l'utilisation d'outils, même si elle n'est pas régulière.
- C'est en Suède que l'on trouve la plus forte proportion de personnes estimant que des outils seraient utiles : La réponse "Non, mais il serait utile d'en avoir" est la plus fréquente en Suède, ce qui indique que le besoin d'outils est perçu comme n'étant pas satisfait à l'heure actuelle.
- La France et la Lettonie présentent des profils relativement similaires : Les deux pays ont une répartition plus équilibrée entre les quatre catégories de réponses, avec une proportion légèrement plus élevée de "Oui, parfois" pour la Lettonie, et un pourcentage légèrement plus élevé de "Non, mais ce serait utile" pour la France.
- En regroupant tous les pays, peu de répondants estiment que les outils ne sont pas utiles.

Réflexions

- Pourquoi cette disparité dans l'utilisation des outils ? Le tableau soulève des questions sur les raisons qui expliquent les différences d'utilisation des outils d'un pays à l'autre. Des différences au niveau des ressources, de la formation, de la culture organisationnelle ou de la nature même du travail contribuent-elles à ces variations ?
- Besoins non satisfaits en Suède : Le nombre élevé de personnes interrogées en Suède qui pensent que des outils seraient utiles mais qui n'en disposent pas suggère un domaine d'intervention potentiel. L'accès à des outils appropriés pourrait améliorer considérablement leur travail.

4.3.2 Types d'outils prometteurs

Il s'agit d'un diagramme à colonnes regroupées comparant l'utilité perçue de quatre types d'outils dans cinq pays européens : France, Italie, Suède, Lettonie et Estonie.



Graphique 24 : Types d'outils prometteurs



Tendances

- La "liste des ressources/services" est toujours très appréciée : cela suggère un besoin important d'informations facilement accessibles sur les ressources disponibles.
- "Un réseau de soutien est également très apprécié : Cet outil ("Un réseau de soutien pour échanger des expériences avec d'autres personnes de soutien") est fréquemment classé parmi les premiers choix, en particulier en Estonie, en Lettonie et en Suède où il est l'outil le plus souhaité. Cela indique un besoin de soutien par les pairs et d'apprentissage partagé.
- L'outil "Un manuel pratique et une boîte à outils" suscite un intérêt modéré : Cet outil ("Un manuel pratique et une boîte à outils pour la gestion du travail quotidien") suscite un intérêt modéré dans tous les pays, ce qui suggère un besoin général de matériel pratique.
- "Un manuel de gestion des situations d'urgence" est l'outil qui suscite le moins d'intérêt : Cet outil ("Un manuel pour gérer les urgences") reçoit généralement le plus petit nombre de réponses dans la plupart des pays, à l'exception de la Lettonie où il est le deuxième outil le plus souhaité.

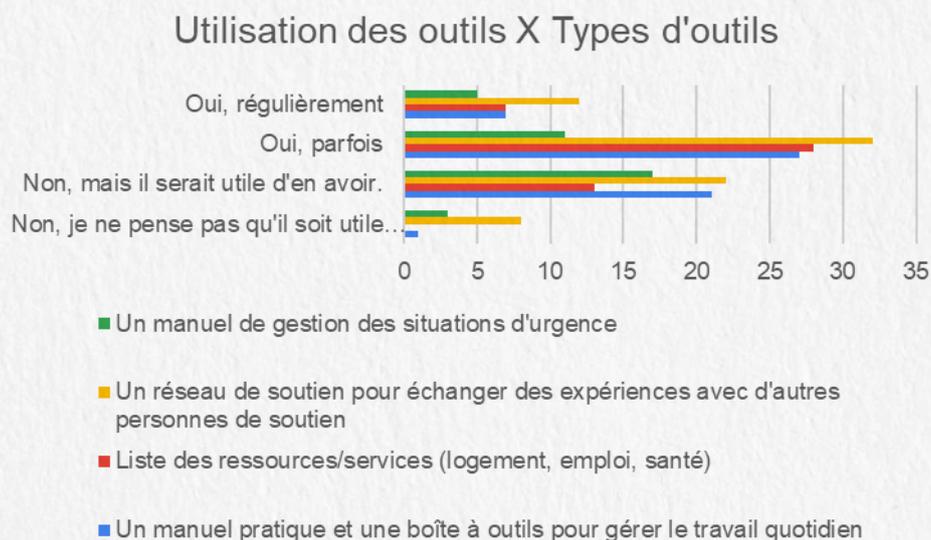


Réflexions

- La demande forte et constante de listes de ressources dans tous les pays suggère une difficulté commune à accéder aux services disponibles et à s'y retrouver. Cela souligne l'importance de créer des répertoires de ressources complets et facilement accessibles.
- Les différents niveaux d'intérêt pour "un réseau de soutien" dans les différents pays pourraient refléter les différences culturelles dans la recherche et l'utilisation du soutien par les pairs.
- L'intérêt relativement faible pour le "Manuel de gestion des situations d'urgence" pourrait indiquer que les protocoles ou formations existants traitent déjà de manière adéquate les situations d'urgence dans certains pays.

4.3.3 Outils utilisés et types d'outils

Ce graphique à colonnes regroupées montre la relation entre l'utilisation actuelle des outils et les préférences pour différents types d'outils.



Graphique 25 : Utilisation des outils par rapport aux types d'outils

Tendances

- L'outil "Réseau de soutien" est le plus souvent choisi dans chaque groupe d'utilisation d'outils.
- Les utilisateurs d'outils, en particulier les utilisateurs réguliers, apprécient les réseaux de soutien : Les groupes "Oui, parfois" et "Oui, régulièrement" affichent une préférence plus marquée pour "Un réseau de soutien pour échanger des expériences avec d'autres personnes de soutien" par rapport à ceux qui n'utilisent pas d'outils. Cela indique qu'au fur et à mesure que les gens acquièrent de l'expérience et utilisent les outils, ils reconnaissent la valeur du soutien par les pairs et du partage des connaissances.
- Ceux qui ne voient pas la valeur des outils montrent également peu d'intérêt pour un type d'outil spécifique : Comme on pouvait s'y attendre, le groupe "Non, je ne pense pas qu'il soit utile d'avoir des outils" présente systématiquement les chiffres les plus bas pour tous les types d'outils, ce qui renforce le fait qu'ils n'en perçoivent pas le besoin.
- Les listes de ressources ont été choisies à plusieurs reprises par les répondants, ce qui souligne l'importance de l'accès à l'information.

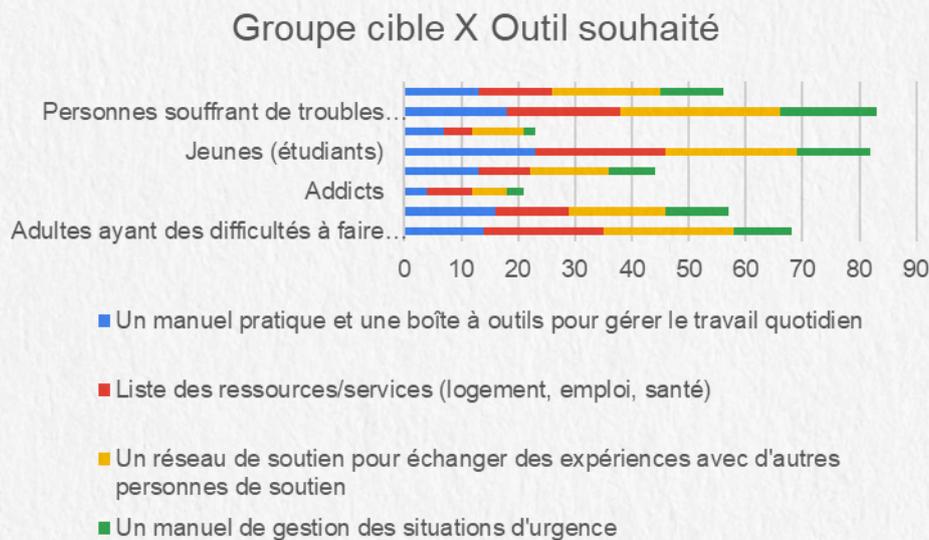
Réflexions

- Les données suggèrent que la mise à disposition de ressources pratiques, telles que des manuels et des listes de ressources, pourrait constituer une première étape clé pour encourager l'adoption d'outils parmi ceux qui ne les utilisent pas actuellement.
- L'intérêt marqué pour les réseaux de soutien parmi les utilisateurs actuels d'outils souligne l'importance de créer des opportunités d'apprentissage par les pairs et de mentorat. Il peut s'agir de forums en ligne, de réunions régulières ou de programmes de supervision par les pairs.

- Ce tableau renforce l'idée que différents outils répondent à différents besoins et niveaux d'expérience. Une approche personnalisée du développement et de la mise en œuvre des outils est cruciale.

4.3.4 Groupe cible et outils souhaités

Il s'agit d'un diagramme à barres horizontales regroupées présentant les outils préférés de différents groupes cibles. La longueur de chaque segment à l'intérieur d'une barre indique le nombre de répondants de ce groupe cible qui souhaitent cet outil spécifique.



Graphique 26 : Groupe cible et outils souhaités



Tendances

- La "liste des ressources/services" est toujours très populaire : Ce type d'outil (barres rouges) figure systématiquement parmi les plus demandés par la quasi-totalité des groupes cibles. Cela confirme le besoin général d'informations accessibles sur les services de soutien disponibles.
- "Un réseau de soutien" est fortement souhaité par plusieurs groupes : Ce type d'outil (barres jaunes) est particulièrement populaire. Ce type d'outil (barres jaunes) est particulièrement populaire, ce qui souligne l'importance du soutien par les pairs et de l'échange d'expériences pour ces groupes.
- "Un manuel pratique et une boîte à outils" font l'objet d'une demande modérée et constante : Les barres bleues montrent un niveau d'intérêt relativement constant dans la plupart des groupes cibles, ce qui indique un besoin général de conseils pratiques et d'outils pour le travail quotidien.
- La question "Un manuel pour gérer les situations d'urgence" suscite un intérêt variable : Les barres vertes montrent une plus grande variation, suggérant que certains groupes peuvent être confrontés à des situations d'urgence plus fréquentes ou plus complexes que d'autres.



Réflexions

- Développement d'outils sur mesure : Le tableau suggère fortement que les différents groupes cibles ont des besoins différents. Le développement d'outils spécialisés ou l'adaptation d'outils existants à des groupes cibles spécifiques serait probablement plus efficace qu'une approche unique.
- Priorité aux listes de ressources : La demande constante de listes de ressources met en évidence la nécessité de disposer d'informations centralisées, actualisées et facilement accessibles sur les services disponibles. Cela pourrait impliquer la création de bases de données en ligne, d'annuaires ou d'applications mobiles.
- L'importance du soutien par les pairs : L'intérêt marqué pour les réseaux de soutien, en particulier au sein de certains groupes, souligne l'importance de favoriser les relations entre pairs et de créer des opportunités d'apprentissage et de soutien partagés.
- Répondre aux besoins spécifiques des groupes vulnérables : L'intérêt plus marqué de certains groupes pour les manuels d'urgence suggère la nécessité de ressources et de formations ciblées sur la gestion des types spécifiques d'urgences auxquels ils peuvent être confrontés.

4.4 Section 4 :

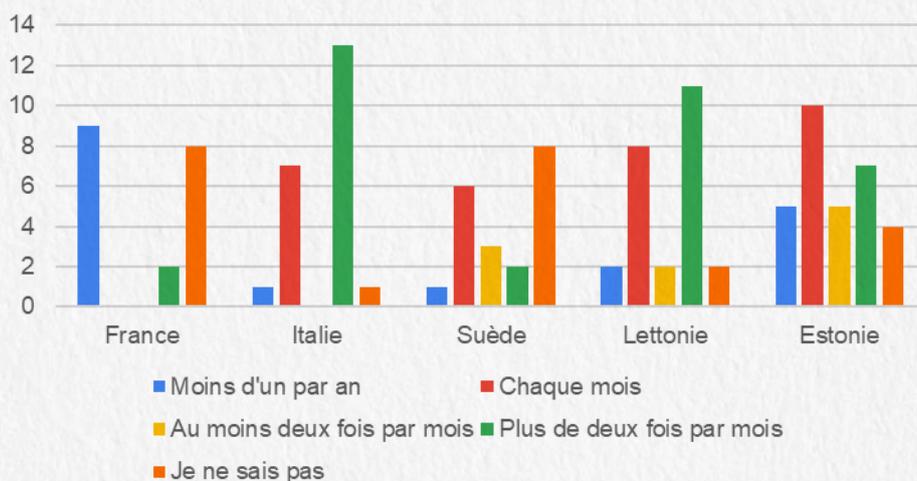
A propos de la session de travail sur les obstacles et le soutien.

Sur la base de l'analyse des groupes cibles et de leurs défis spécifiques, cette section étudie la corrélation entre les obstacles quotidiens rencontrés par les personnes de soutien et les types de soutien qu'elles souhaitent obtenir. En examinant comment différents obstacles, tels que "le client n'est pas coopératif" ou "le travail ne produit pas de résultats", influencent le besoin de soutien par les pairs, de coaching individuel, de séances de gestion du stress et d'accès à des réseaux de soutien, nous pouvons mieux comprendre les besoins de soutien découlant de défis spécifiques liés au travail.

4.4.1 Fréquence des événements stressants

Il s'agit d'un diagramme à colonnes regroupées qui illustre la fréquence des événements stressants vécus par les personnes de confiance dans cinq pays différents. La hauteur de chaque barre à l'intérieur d'un pays correspond au nombre de personnes interrogées qui entrent dans cette catégorie de fréquence spécifique.





Graphique 27 : Fréquence des événements stressants



Tendances

- L'Italie et la Lettonie sont les pays où la fréquence des événements de stress est la plus élevée : Ces deux pays comptent une proportion importante de personnes interrogées qui éprouvent du stress "plus de deux fois par mois", suivies par les personnes interrogées en Estonie.
- La France et la Suède affichent des fréquences de stress plus faibles : Dans ces pays, la proportion de personnes interrogées qui ressentent du stress "moins d'une fois par an" ou "tous les mois" est plus élevée.
- L'Estonie présente une répartition plus équilibrée : L'Estonie présente une répartition plus équilibrée entre les différentes catégories de fréquence, avec une proportion notable de personnes interrogées déclarant un stress "Tous les mois".
- Les réponses "Je ne sais pas" sont relativement peu nombreuses en Italie, en Lettonie et en Estonie, alors qu'en France et en Suède, elles représentent un pourcentage considérable des réponses.



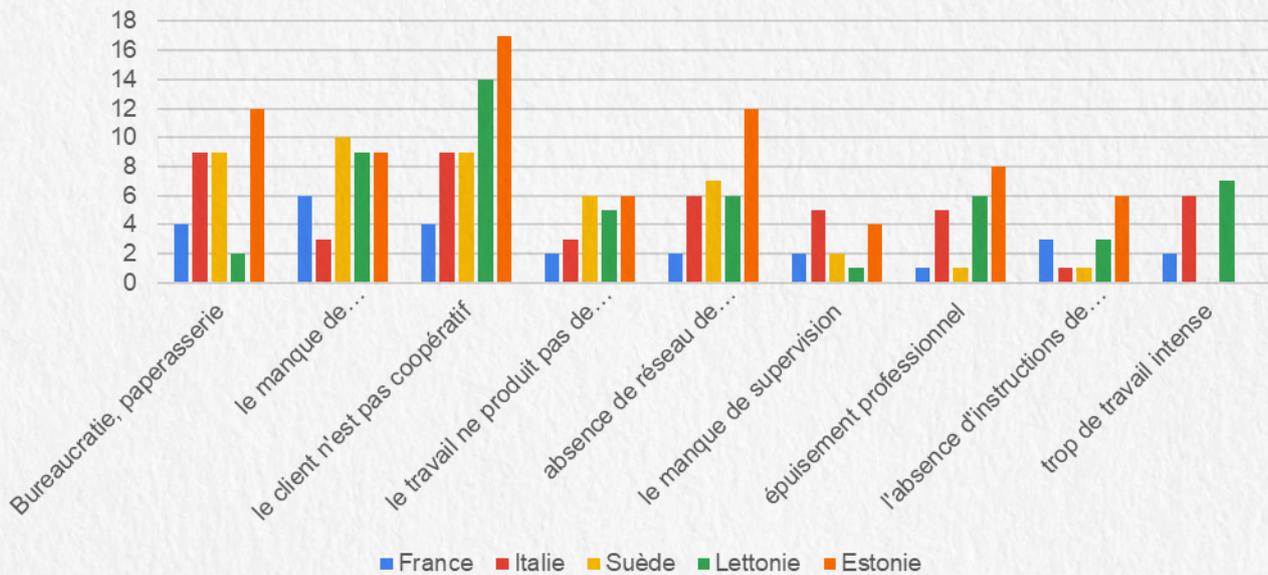
Réflexions

- Existe-t-il des différences culturelles dans la manière dont le stress est perçu et rapporté dans ces pays ? Quelles interventions ciblées pourraient être mises en œuvre ?

4.4.2 Obstacles rencontrés quotidiennement pendant le travail

Il s'agit d'un graphique à colonnes regroupées décrivant la fréquence des divers obstacles rencontrés quotidiennement par les personnes de confiance dans cinq pays européens. La hauteur de chaque barre indique le nombre de personnes interrogées dans ce pays qui ont identifié cet obstacle particulier.





Graphique 28 : Obstacles rencontrés quotidiennement pendant le travail



Tendances

- "Le client n'est pas coopératif" est l'obstacle le plus souvent cité : cet obstacle est fréquemment cité dans tous les pays, bien que l'Estonie le signale un peu plus souvent.
- Les répondants français ont tendance à répondre moins souvent aux obstacles globaux. Ceci est en accord avec les résultats des graphiques sur les événements stressants, où la France a montré la colonne la plus élevée pour "moins d'un événement par an".
- L'Estonie semble être le pays qui fait face au plus grand nombre d'éléments de stress, mais cela ne peut être déduit de nos statistiques car il y a eu beaucoup plus de participants estoniens (30+) que dans les autres pays (25-).
- "Le manque de supervision, l'épuisement professionnel, l'absence d'instructions de travail claires et le travail trop intense sont signalés à des fréquences plus faibles et avec une grande variabilité d'un pays à l'autre. Les autres éléments de stress ont tendance à présenter une fréquence similaire entre les personnes interrogées.



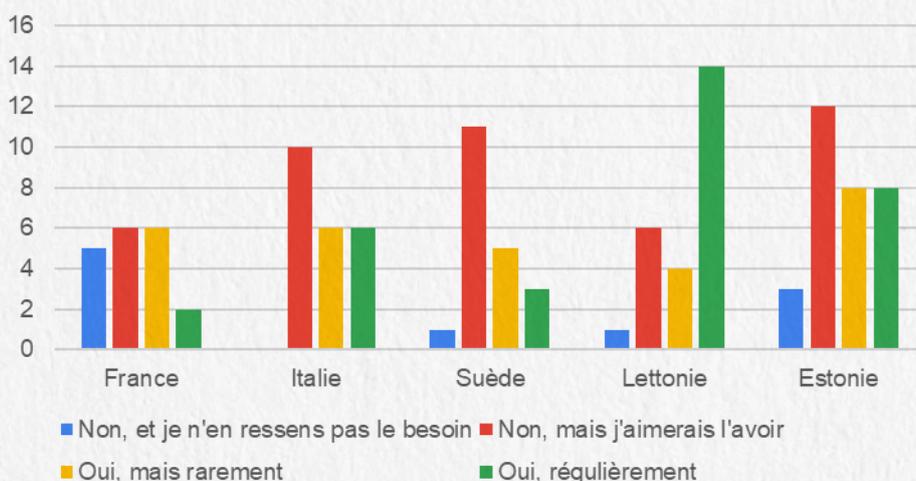
Réflexions

- Pourquoi un élément de stress pose-t-il un tel problème dans un pays donné ? Cette constatation justifie une enquête plus approfondie afin de comprendre les causes sous-jacentes. Existe-t-il des problèmes systémiques, des contraintes de ressources ou d'autres facteurs contribuant à cette perception ? Comment ces questions peuvent-elles être reliées à l'analyse précédente ?
- Il pourrait être important de comprendre pourquoi certains éléments de stress ont été communément choisis par les participants et pourquoi d'autres ont été choisis avec des différences de fréquence significatives.

- L'interconnexion des obstacles : Il est important de tenir compte du fait que ces obstacles sont probablement liés entre eux. Par exemple, un "travail trop intense" peut contribuer à l'"épuisement professionnel" et un "manque de clarté des instructions de travail" peut rendre plus difficile l'obtention de résultats.

4.4.3 Disponibilité des sessions de soutien

Il s'agit d'un diagramme à colonnes regroupées comparant la disponibilité et le besoin perçu de séances de soutien parmi les personnes de confiance dans cinq pays européens. La hauteur de chaque barre correspond au nombre de personnes interrogées qui ont choisi cette option.



Graphique 29 : Disponibilité des sessions de soutien



Tendances

- L'Italie, la Suède et l'Estonie sont les pays qui expriment le plus grand besoin de soutien ("Non, mais j'aimerais l'avoir"), ce qui indique un important besoin non satisfait de séances de soutien.
- C'est en Lettonie que la proportion de soutien régulier est la plus élevée ("Oui, régulièrement") : La barre verte est la plus haute en Lettonie, ce qui montre qu'un plus grand nombre de personnes de confiance y ont accès à des sessions de soutien régulières.
- La France affiche une proportion plus élevée de personnes qui ne ressentent pas le besoin d'un soutien ("Non, et je n'en ressens pas le besoin") : Les barres bleues sont plus marquées dans ce pays, ce qui suggère qu'une part importante des personnes de soutien n'y perçoit pas le besoin d'un soutien supplémentaire.
- La réponse "Oui, mais rarement" est commune à tous les pays : Les barres jaunes montrent qu'un nombre modéré de personnes de soutien dans tous les pays ont accès à l'aide, mais seulement occasionnellement.

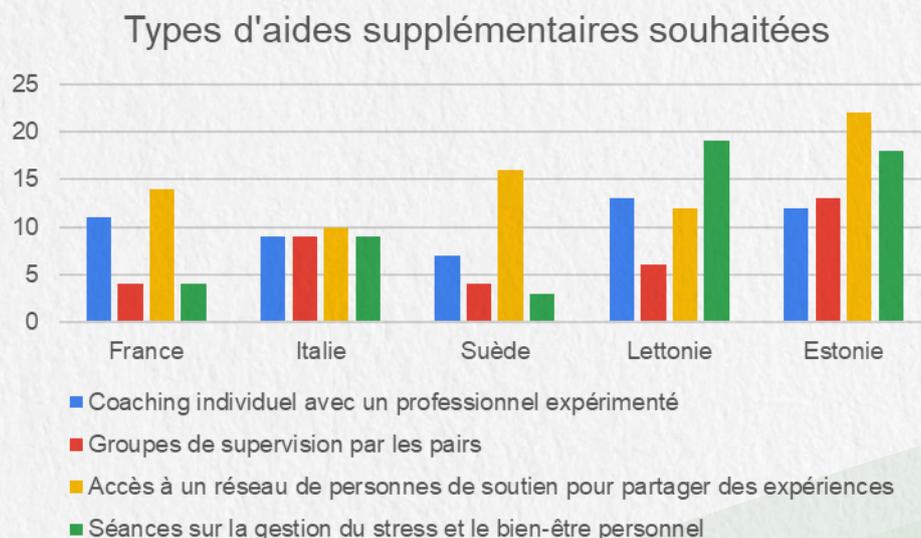


Réflexions

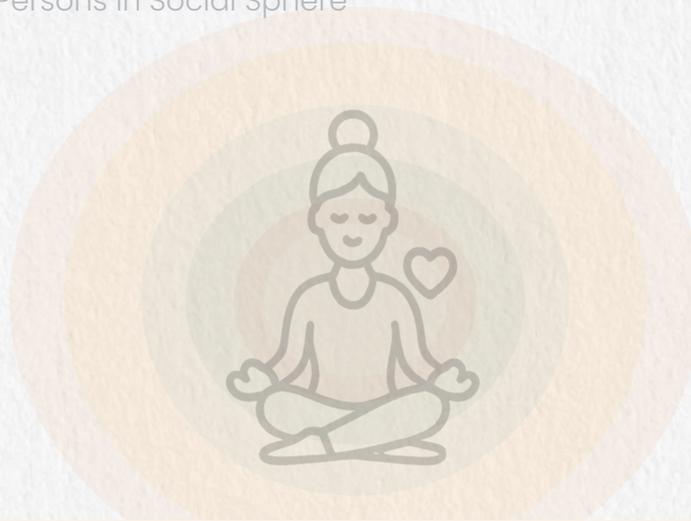
- Pourquoi les besoins non satisfaits sont-ils si importants, en particulier en Italie, en Suède et en Estonie ? Le nombre important de personnes interrogées qui souhaitent un soutien mais n'y ont pas accès soulève d'importantes questions. Y a-t-il des limitations de ressources, des barrières organisationnelles ou des facteurs culturels qui empêchent l'accès au soutien dans ces pays ?
- Efficacité des rares séances de soutien : La prévalence des réponses "Oui, mais rarement" suggère que les structures de soutien actuelles, lorsqu'elles existent, ne sont peut-être pas suffisantes ou pas assez fréquentes pour répondre aux besoins des personnes de soutien.
- Les raisons pour lesquelles les personnes de confiance ne ressentent pas le besoin d'être soutenues : Il est important de comprendre pourquoi certaines personnes de confiance, en particulier en France, ne ressentent pas le besoin d'être soutenues. Cela reflète-t-il un niveau de stress moins élevé, des mécanismes d'adaptation plus efficaces ou une réticence à demander de l'aide ? Nous avons montré qu'il s'agit d'une tendance récurrente chez les participants français.
- Impact d'un soutien régulier : Les données de la Lettonie suggèrent que des séances de soutien régulières peuvent être bénéfiques. Des recherches supplémentaires pourraient explorer les types spécifiques de soutien offerts en Lettonie et leur impact sur le bien-être et la performance des personnes de soutien.

4.4.4 Type d'aide supplémentaire souhaitée

Il s'agit d'un diagramme à colonnes regroupées comparant le désir de différents types de soutien dans cinq pays européens. La hauteur de chaque barre correspond au nombre de personnes interrogées qui ont exprimé le souhait d'obtenir ce type de soutien spécifique.



Graphique 30 : Types de soutien supplémentaire souhaité



Tendances

- "L'accès à un réseau de personnes de soutien est fortement souhaité, ce qui suggère une forte préférence pour le soutien par les pairs et les possibilités de mise en réseau parmi les personnes interrogées.
- Les "sessions sur la gestion du stress et le bien-être personnel" sont également très demandées, en particulier en Lettonie et en Estonie : Les barres vertes sont les plus hautes en Lettonie et en Estonie, ce qui indique un besoin important de ressources et de formations liées à la gestion du stress et au bien-être.
- Le "coaching individuel" suscite également de l'intérêt dans tous les pays : Les barres bleues indiquent le niveau d'intérêt pour le coaching individuel, ce qui suggère que ce type de soutien est apprécié, mais pas autant que le soutien par les pairs ou les séances de gestion du stress dans la plupart des pays.
- Les "groupes de supervision par les pairs" suscitent un intérêt variable : Bien que généralement moins souhaitée que les autres options, l'Italie montre un niveau d'intérêt comparable pour la supervision par les pairs par rapport au coaching individuel.
- L'Estonie affiche la plus forte demande globale de soutien, mais il ne faut pas oublier que c'est le pays qui compte le plus grand nombre de personnes interrogées (30+).



Réflexions

- Adapter le soutien aux besoins spécifiques : Les préférences variables d'un pays à l'autre soulignent l'importance de prendre en compte les facteurs culturels et contextuels lors de la conception et de la mise en œuvre des programmes de soutien. En outre, il est essentiel de comprendre comment les pays proposent actuellement leurs structures de soutien.



4.4.5 Type d'événements émotionnellement stressants (question ouverte)

Ce tableau a pour but d'identifier les situations émotionnellement difficiles auxquelles les travailleurs sociaux sont confrontés dans le cadre de leurs fonctions. Les réponses reflètent un large éventail de facteurs de stress, allant des conflits interpersonnels aux défis systémiques.



Graphique 31 : types d'événements émotionnellement stressants

L'analyse a fait ressortir 9 catégories différentes d'événements émotionnellement stressants :

1. Facteurs de stress liés au client :

- Il s'agit de situations impliquant des défis émotionnels ou comportementaux de la part des clients, tels que l'agression, les problèmes de santé mentale ou le refus de coopérer.
- Exemples : "Suicide", "Agressivité, manque de patience, manque de compréhension", "Clients déprimés qui pleurent facilement".

2. Conflits interpersonnels

- Interactions stressantes avec des collègues, des clients ou d'autres parties prenantes, notamment manque de respect, absence de coopération ou désaccords.
- Exemples : "Conflits avec les collègues", "Problèmes avec les collègues, manque de respect pour les rôles et les tâches", "Désaccords entre collègues".

3. Défis systémiques et défis en matière de ressources

- Le stress causé par des problèmes liés aux systèmes utilisés, tels que le manque de ressources, les obstacles bureaucratiques ou les réductions budgétaires.
- Exemples : "Réduction du budget et donc des ressources", "Bureaucratie", "Absence de réseau de soutien pour le client".

4. Impuissance et dilemmes éthiques

- Situations dans lesquelles les travailleurs sociaux se sentent incapables d'aider ou sont confrontés à des conflits éthiques.
- Exemples : "Impuissance face à des situations compliquées, dilemmes éthiques, sentiment d'incapacité à répondre aux demandes d'aide des gens."

5. Situations de crise et d'urgence

- Scénarios très stressants nécessitant une intervention immédiate, tels que la violence domestique, l'automutilation ou les menaces de suicide.
- Exemples : "Suicide", "Violence domestique", "Automutilation", "Crise des usagers".

6. Surcharge de travail et pression temporelle

- Stress causé par une charge de travail excessive, des délais serrés ou des demandes concurrentes.
- Exemples : "Surcharge de demandes d'aide combinée à des engagements bureaucratiques", "Stress dû à l'urgence et au respect des délais".

7. Charge émotionnelle et fatigue d'empathie

- La tension émotionnelle due à la gestion des traumatismes, de la tristesse ou du désespoir des clients.
- Exemples : "Difficultés émotionnelles face à des histoires de viol et de décès d'êtres chers", "Empathie avec l'état émotionnel de l'enfant".

8. Facteurs de stress liés à la famille et à l'enfant

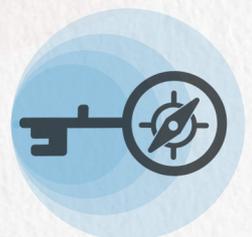
- Situations stressantes impliquant des familles ou des enfants, telles que des conflits parentaux, des besoins spéciaux ou des problèmes de garde.
- Exemples : "Conflits familiaux impliquant des enfants, exigences parentales ne correspondant pas aux capacités de l'enfant, séparation des enfants de leur famille."

9. Comportement imprévisible des clients

- Situations dans lesquelles les clients présentent des comportements inattendus ou difficiles, tels que l'agressivité, les sautes d'humeur ou la non-coopération.
- Exemples : "Comportement inattendu de certains clients", "Comportement des clients, anxiété, changements d'humeur soudains, agressivité".

Aperçu des principaux éléments

- ◇ Les facteurs de stress liés aux clients dominent les réponses, soulignant le poids émotionnel de la gestion des problèmes de santé mentale, de l'agression et des comportements difficiles des clients.
- ◇ Les situations de crise et d'urgence reflètent la nature hautement stressante du traitement des cas urgents et traumatisants.
- ◇ Les conflits interpersonnels et les défis systémiques et liés aux ressources révèlent des facteurs de stress organisationnels et relationnels qui ajoutent à la charge émotionnelle.
- ◇ La charge émotionnelle et la fatigue empathique ainsi que les facteurs de stress liés à la famille et aux enfants soulignent l'impact personnel du travail avec les populations vulnérables.



4.4.6 Réussite professionnelle : définition subjective (question ouverte)

Ce tableau vise à comprendre comment les travailleurs sociaux mesurent le succès dans leur travail quotidien, en se concentrant souvent sur les résultats pour les clients, la satisfaction personnelle et la réalisation des objectifs.

Définition de la réussite professionnelle



Graphique 32 : Réussite professionnelle : définition subjective

L'analyse a mis en évidence 8 catégories de définition du succès

1. Progrès et indépendance du client

- La réussite est définie par le fait que les clients se développent sur le plan personnel, qu'ils sont indépendants ou qu'ils surmontent des difficultés.
- Exemples : "Bénéficiaires qui, après des difficultés temporaires, redeviennent autonomes", "Capacité du client à poursuivre sa vie de manière indépendante".

2. Rétroaction positive et satisfaction des clients

- Le succès est mesuré par le fait que les clients expriment leur gratitude, leur bonheur ou leur satisfaction à l'égard de l'aide reçue.
- Exemples : "Commentaires positifs des bénéficiaires", "Pour moi, le sentiment d'accomplissement est lorsqu'un client sourit et me remercie".

3. Atteindre les objectifs et les cibles

- La réussite est liée à la réalisation d'objectifs spécifiques, qu'ils soient personnels, professionnels ou liés à un projet.
- Exemples : "Atteindre les objectifs", "Atteindre les cibles, même les plus petites".

4. Bien-être émotionnel et psychologique

- Le succès est défini par l'amélioration de la santé émotionnelle ou mentale des clients.
- Exemples : "Lorsque la personne commence à chercher et à trouver des solutions par elle-même", "Le client se sent mieux, on l'aide à atteindre ses objectifs".

5. Renforcer la confiance et les relations

- Le succès est mesuré par le développement de la confiance, des rapports et des relations positives avec les clients.
- Exemples : "Les clients commenceront à faire confiance à des inconnus et oseront parler de leurs problèmes", "Être très proche d'un enfant, gagner sa confiance".

6. Impact à long terme et durabilité

- La réussite se définit par des résultats positifs à long terme pour les clients, tels que l'emploi, l'éducation ou des conditions de vie stables.
- Exemples : "Les personnes aidées sont bien intégrées, ont trouvé un emploi", "Lorsqu'un jeune se rend au travail ou à l'école avec mon aide".

7. Réussite de l'équipe et de l'organisation

- Le succès est lié aux efforts de collaboration, à la satisfaction de l'équipe ou aux réalisations de l'organisation.
- Exemples : "Respect du calendrier du projet, bien-être des bénéficiaires et satisfaction de l'équipe", "Travail commun et efficace d'une équipe commune et soudée".

8. Épanouissement personnel et motivation

- Le succès est défini par le sentiment d'accomplissement, de motivation ou de joie que l'accompagnateur éprouve dans son travail.
- Exemples : "Je suis motivé par le résultat de mon travail", "Je suis heureux si le client réussit à achever le travail prévu".

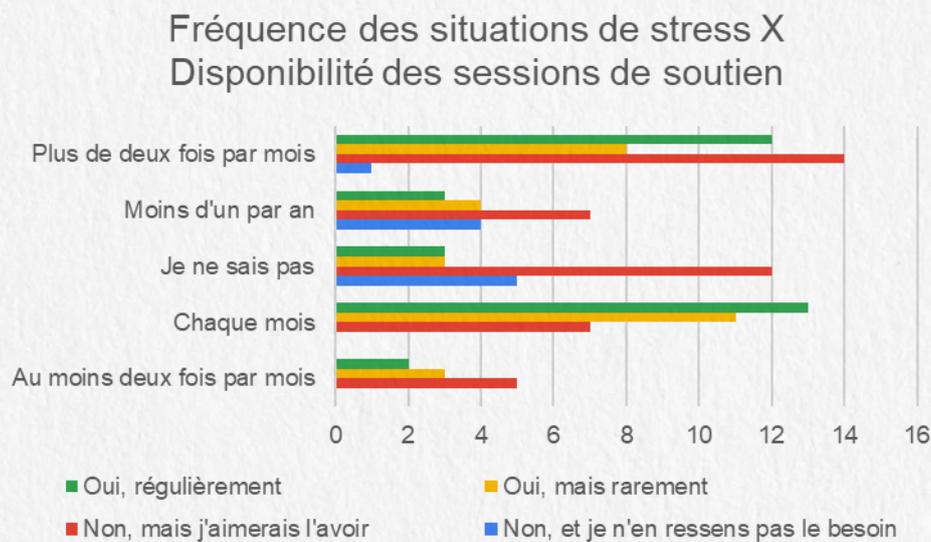
Aperçu des principaux éléments

- ◇ Le progrès et l'indépendance des clients est la catégorie la plus fréquemment mentionnée, soulignant l'importance de l'épanouissement personnel et de l'autosuffisance des clients.
- ◇ Le retour d'information positif et la satisfaction des clients ainsi que la réalisation des objectifs et des cibles sont également significatifs, reflétant la valeur des résultats mesurables et de l'appréciation des clients.
- ◇ Le bien-être émotionnel et psychologique souligne l'importance de la santé mentale et du bonheur des clients en tant qu'indicateurs de réussite.
- ◇ Le renforcement de la confiance et des relations et l'impact à long terme et la durabilité révèlent l'accent mis sur des liens et des résultats durables et significatifs.



4.4.7 Fréquence des événements stressants et disponibilité des sessions de soutien

Il s'agit d'un diagramme à barres groupées qui explore la relation entre la fréquence des événements stressants vécus par les personnes de confiance et leur accès au soutien. Chaque groupe de barres représente une catégorie spécifique de fréquence de stress, et la hauteur de chaque barre dans un groupe indique le nombre de répondants qui tombent dans cette combinaison spécifique de fréquence de stress et de disponibilité de soutien.



Graphique 33 : Fréquence des événements stressants et disponibilité des sessions de soutien

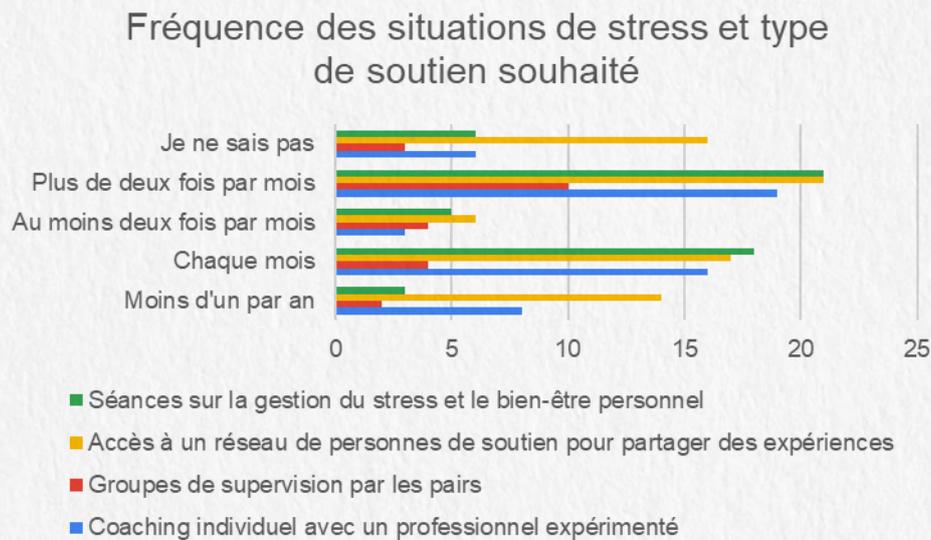


Tendances

- Les personnes qui subissent un stress "plus de deux fois par mois" ont le plus grand besoin de soutien : C'est dans ce groupe que l'on trouve la plus grande proportion de répondants ayant répondu "Non, mais j'aimerais l'avoir" et "Oui, régulièrement", ce qui indique un fort besoin de soutien chez les personnes confrontées à des niveaux de stress élevés.
- Inversement, les personnes dont la fréquence de stress est "Moins d'une fois par an" ont moins besoin de soutien : Ce groupe compte une forte proportion de répondants ayant répondu "Non, et je n'en ressens pas le besoin", ce qui suggère que les personnes moins stressées perçoivent moins le besoin d'un soutien supplémentaire.
- Les répondants qui "ne savent pas" quelle est la fréquence de leur stress présentent un tableau contrasté : Ce groupe présente une répartition relativement homogène dans toutes les catégories de disponibilité du soutien, à l'exception de ceux qui ne reçoivent pas de soutien mais qui aimeraient vraiment en avoir.
- La fréquence de stress "tous les mois" représente le groupe qui tire la plus grande satisfaction de l'équilibre entre son accès aux sessions de soutien et son besoin de celles-ci.

4.4.8 Fréquence des événements stressants vs type de soutien souhaité

Il s'agit d'un diagramme à barres horizontales regroupées montrant la relation entre la fréquence des situations stressantes vécues par les personnes de soutien et les types de soutien qu'elles souhaitent. La longueur de chaque barre indique le nombre de personnes interrogées dans ce groupe de fréquence de stress qui souhaitent ce type particulier de soutien.



Graphique 34 : Fréquence des événements stressants par rapport au type de soutien souhaité



Tendances

- "L'accès à un réseau de personnes de soutien est toujours très apprécié, quelle que soit la fréquence du stress : Les barres jaunes sont généralement les plus longues ou parmi les plus longues dans chaque groupe, ce qui indique un désir fort et constant de soutien par les pairs, quelle que soit la fréquence des situations stressantes.
- "Les sessions sur la gestion du stress sont les plus souhaitées par les personnes les plus fréquemment confrontées au stress : Les barres vertes sont les plus hautes pour les groupes "Tous les mois" et "Plus de deux fois par mois", ce qui suggère que les personnes confrontées à un stress plus fréquent sont plus intéressées par une formation formelle à la gestion du stress.
- Le "coaching individuel" est une option couramment choisie mais jamais la plus choisie, ce qui suggère que le coaching individuel pourrait être considéré comme une mesure plus proactive ou préventive, ou comme un moyen de clarifier leurs besoins.
- Les "groupes de supervision par les pairs" présentent un niveau d'intérêt modéré dans tous les groupes : Les barres rouges montrent un niveau d'intérêt relativement constant mais modéré dans tous les groupes de fréquence de stress.



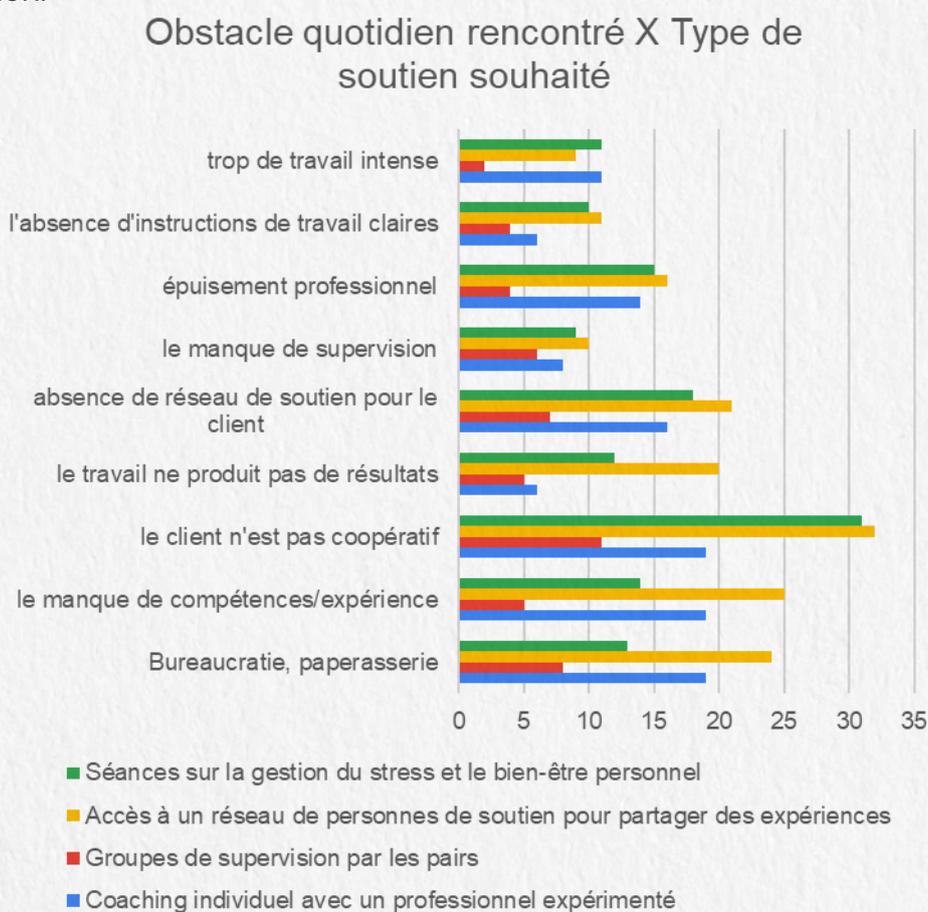
Réflexions

- L'attrait universel du réseau de soutien : La forte demande constante pour "l'accès à un réseau de personnes de soutien" suggère que le fait de favoriser les relations entre pairs et de créer des opportunités de partage d'expériences est une stratégie de soutien cruciale pour toutes les personnes de soutien, quelle que soit la fréquence de leur stress.
- Interventions ciblées pour les groupes très stressés : La préférence marquée pour les séances de gestion du stress chez les personnes les plus fréquemment stressées souligne la nécessité d'interventions ciblées pour ces personnes. Ces interventions pourraient inclure une formation aux mécanismes d'adaptation, aux techniques de pleine conscience ou à d'autres stratégies de réduction du stress.
- Soutien proactif ou réactif : L'intérêt plus élevé pour le coaching individuel chez les personnes moins souvent stressées ou celles qui ne sont pas sûres de leur niveau de stress suggère que le coaching pourrait être considéré comme une approche plus proactive du développement professionnel et du bien-être, plutôt que comme une réponse au stress existant.
- Le rôle de la supervision par les pairs : Bien qu'ils ne soient pas l'option la plus populaire, les groupes de supervision par les pairs suscitent toujours autant d'intérêt. Cela suggère que ce type de soutien a sa place, peut-être en complément d'autres interventions.



4.4.9 Obstacles quotidiens et type de soutien souhaité

Ce graphique à colonnes regroupées illustre la relation entre les obstacles quotidiens rencontrés par les personnes de confiance et les types de soutien qu'elles souhaitent. La hauteur de chaque barre indique le nombre de répondants qui rencontrent cet obstacle et souhaitent ce type de soutien.



Graphique 35 : Obstacles quotidiens par rapport au type de soutien souhaité



Tendances

- "L'accès à un réseau de personnes de soutien est toujours très souhaité, en particulier pour l'obstacle "Le client n'est pas coopératif". Les barres jaunes sont particulièrement élevées pour cet obstacle, ce qui suggère que le soutien des pairs est considéré comme une ressource précieuse pour faire face aux clients difficiles. Ce type de soutien est également très apprécié pour tous les obstacles.
- Les "sessions sur la gestion du stress" et le "coaching individuel" montrent un niveau d'intérêt constant pour la plupart des obstacles. Les barres vertes indiquent un besoin évident de ressources et de formation en matière de gestion du stress, tandis que les barres bleues indiquent que ce type de soutien est généralement apprécié mais peut-être moins urgent que le soutien par les pairs ou la gestion du stress en relation avec des obstacles quotidiens spécifiques.
- Les "groupes de supervision par les pairs" présentent des niveaux d'intérêt variables en fonction de l'obstacle : les barres rouges sont un peu plus élevées pour "Le client n'est pas coopératif" et "Bureaucratie et paperasserie", ce qui suggère que la supervision par les pairs pourrait être particulièrement utile pour faire face à ces types de défis.



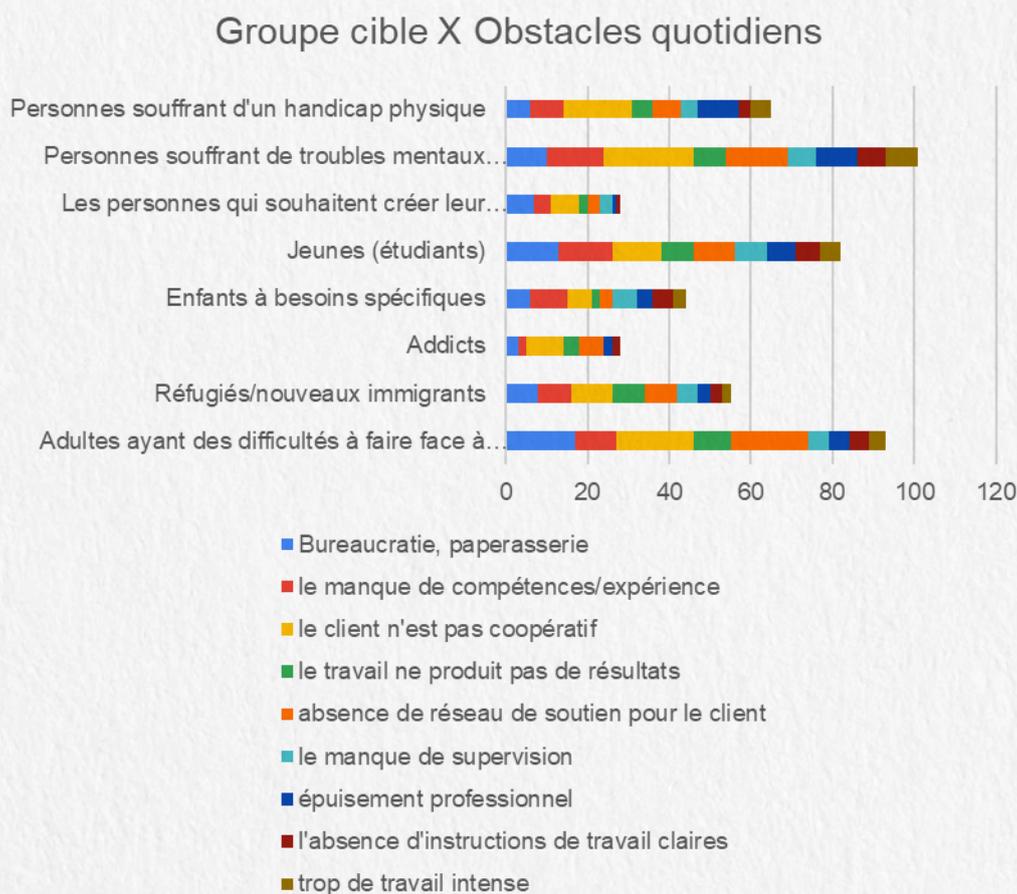
Réflexions

- Un soutien ciblé pour des obstacles spécifiques : Les données suggèrent fortement que différents types de soutien sont plus pertinents pour différents obstacles.
- La forte demande constante pour "l'accès à un réseau de personnes de soutien" met en évidence la valeur du soutien par les pairs pour relever les différents défis liés au travail. Il pourrait s'agir de créer des groupes formels de supervision par les pairs, des forums en ligne ou d'autres possibilités de connexion et de partage des connaissances.
- Il est important de s'attaquer aux causes profondes du phénomène "Le travail ne produit pas de résultats" et des recherches supplémentaires sont nécessaires pour identifier les causes profondes et élaborer des solutions appropriées.
- Le rôle de la supervision pour remédier au "manque de supervision" : L'intérêt modéré pour la supervision par les pairs lié au "manque de supervision" suggère que le soutien par les pairs pourrait être un complément précieux à la supervision formelle, mais qu'il ne devrait pas la remplacer. Il est essentiel de s'attaquer aux problèmes sous-jacents liés à une supervision inadéquate.
- Stratégies de soutien intégrées : Une approche globale de l'aide aux personnes de confiance devrait comporter une combinaison de différents types de soutien, adaptés aux défis spécifiques auxquels elles sont confrontées. Il peut s'agir d'un accès à des réseaux de soutien par les pairs, d'une formation à la gestion du stress, d'un accompagnement individuel et d'une amélioration des structures de supervision.



4.4.10 Groupe cible et obstacles quotidiens

Il s'agit d'un diagramme à barres qui explore la relation entre les différents groupes cibles et les obstacles quotidiens rencontrés par les personnes de soutien travaillant avec ces groupes. La longueur de chaque barre indique le nombre de personnes interrogées qui ont déclaré avoir rencontré cet obstacle particulier lorsqu'elles travaillaient avec ce groupe cible spécifique.



Graphique 36 : Groupe cible et obstacles quotidiens



Tendances

- Tous les groupes cibles présentent tous les types d'obstacles, à l'exception des "personnes qui souhaitent créer leur propre entreprise" qui n'incluent pas "Travail trop intense", et à l'exception des "toxicomanes" qui n'incluent pas "Manque de supervision" et "Travail trop intense".
- Les proportions des différents obstacles quotidiens dans les différentes catégories de groupes cibles sont similaires. Cela permet de déduire que les quatre obstacles les plus fréquents sont les suivants : "Bureaucratie, paperasserie", "Manque de compétences/d'expérience", "Le client n'est pas coopératif" et "Absence de réseau de soutien pour le client", répartis uniformément entre les différents groupes cibles.



Réflexions

- Adapter le soutien et la formation à des groupes cibles spécifiques : Les données soulignent la nécessité d'un soutien ciblé et de programmes de formation qui répondent aux défis spécifiques rencontrés par les travailleurs sociaux avec différents groupes cibles. Par exemple, une formation supplémentaire sur la communication et les techniques de désescalade pourrait être bénéfique pour ceux qui travaillent avec des clients difficiles.
- Aborder les obstacles systémiques : L'incidence élevée du "manque de compétences/ d'expérience" suggère qu'il est nécessaire d'améliorer les possibilités de formation et de développement professionnel pour les travailleurs sociaux. Pour remédier à la "bureaucratie, paperasserie", il faut rationaliser les processus administratifs et réduire la paperasserie superflue.
- Renforcer les réseaux de soutien aux clients : Il est important de renforcer les réseaux de soutien existants et de développer de nouvelles ressources pour ces populations vulnérables.
- S'attaquer aux causes profondes du problème "Le travail ne produit pas de résultats" : Cet obstacle résulte probablement d'une interaction complexe de facteurs, notamment les limitations de ressources, le manque d'engagement des clients et les obstacles systémiques. Des recherches et des analyses plus approfondies sont nécessaires pour identifier les causes profondes et élaborer des solutions efficaces.



5 Conclusions

Cette étude menée dans cinq pays européens nous a permis de jeter un regard précieux et approfondi sur le monde des personnes de confiance. En explorant les différents aspects de leur travail et de leur vie, de leur parcours et de leur formation aux défis qu'elles rencontrent et au soutien dont elles ont besoin, nous avons recueilli une grande quantité d'informations. Nous avons ainsi découvert des expériences communes et mis en lumière les défis uniques auxquels sont confrontées les personnes de confiance dans les différents pays.

Nous avons maintenant une idée plus claire de ce que sont les personnes de soutien. Elles viennent d'horizons divers, ont des âges, des niveaux d'éducation et des expériences professionnelles variés. Mais il y a des points communs : la plupart sont des femmes, qui travaillent souvent dans des organisations à but non lucratif ou dans le secteur de l'aide sociale, et qui se consacrent à aider les personnes vulnérables, comme celles qui sont confrontées à des difficultés, à des problèmes de santé mentale ou qui sont tout simplement jeunes et ont besoin d'être guidées. Pourtant, malgré l'importance de leur travail, nombre d'entre elles estiment qu'elles ne sont pas suffisamment reconnues ou appréciées.

La formation est la clé d'un soutien efficace, mais notre étude montre des résultats mitigés. Bien que la formation formelle et l'expérience sur le terrain soient courantes, de nombreuses personnes de soutien ne sont pas satisfaites de leur préparation initiale. Elles soulignent des lacunes dans les compétences pratiques et affirment que des sujets cruciaux tels que l'instauration de la confiance, l'écoute active et la sensibilisation aux différences culturelles ne sont pas suffisamment abordés. Elles expriment également un besoin important de formation à la gestion du stress et aux moyens d'éviter l'épuisement professionnel.

Nous avons également appris quels sont les outils et les ressources les plus appréciés par les personnes de soutien. Les éléments pratiques tels que les listes de services, les réseaux de soutien solides et les manuels détaillés sont très demandés. Il est intéressant de noter que les personnes qui débutent dans le domaine ont tendance à vouloir des ressources pratiques, tandis que les personnes expérimentées mettent davantage l'accent sur les réseaux de soutien par les pairs. Cela montre comment les priorités peuvent changer au fil du temps, soulignant l'importance permanente des liens humains et de l'apprentissage mutuel.

Notre étude a également révélé les dures réalités du travail quotidien. Les clients non coopératifs, la frustration d'un travail improductif et les obstacles bureaucratiques sont des problèmes courants. Le niveau de stress peut être élevé et de nombreuses personnes de confiance ont du mal à trouver le soutien dont elles ont besoin. Cela montre clairement la nécessité d'améliorer les ressources en matière de gestion du stress et de renforcer les réseaux de soutien.

Malgré ces défis, les personnes de confiance trouvent un sens profond à leur travail. Elles sont animées par le désir de faire une réelle différence dans la vie des personnes qu'elles aident. Elles célèbrent les progrès de leurs clients, apprécient les commentaires positifs et travaillent dur pour atteindre des objectifs significatifs.

Ces résultats constituent une base solide pour les prochaines étapes de notre projet. Nous nous attacherons à créer des programmes de formation qui comblent les lacunes identifiées par les personnes de confiance elles-mêmes. Nous développerons des ressources faciles d'accès et conviviales, notamment des manuels complets et de solides réseaux de soutien par les pairs. Enfin, nous ferons de la gestion du stress et du bien-être émotionnel une priorité, en veillant à ce que les personnes de confiance disposent des outils et du soutien dont elles ont besoin pour s'épanouir.

En écoutant véritablement les personnes de soutien et en comprenant leurs besoins, nous pouvons leur donner les moyens de mieux servir les personnes vulnérables et de créer une société plus inclusive et plus solidaire. Cette étude nous a fourni une feuille de route, et il est maintenant temps de l'utiliser pour faire une réelle différence.



Social Innovation Teams Italia APS

socialinnovationteams.org

info@socialinnovationteams.org

B-Creative Förening

b-creative.link

ingmarierohdin.b.creative@gmail.com

Latvijas Pieaugušo izglītības apvienība

laea.lv

sarmite.pilate@laea.lv

L'association ADICE

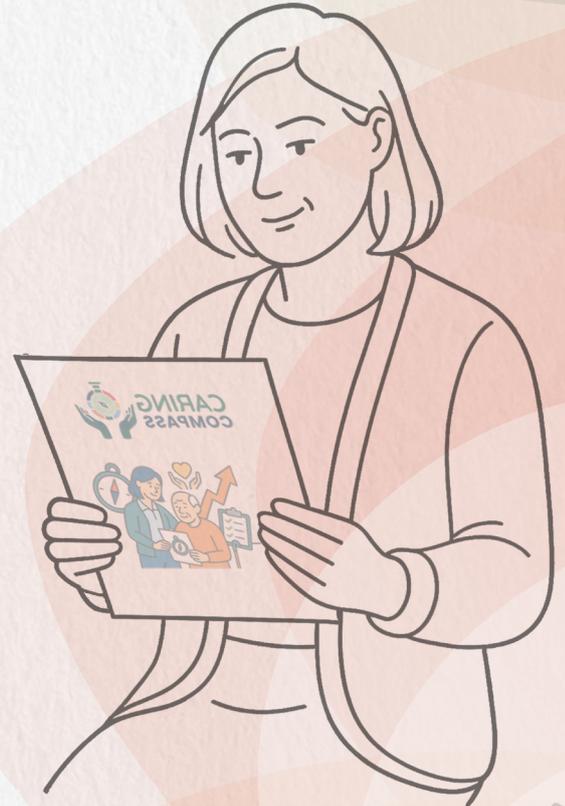
adice.asso.fr

adice@adice.asso.fr

MTÜ Johannes Mihkelsoni Keskus

www.jmk.ee

jmk@jmk.ee



Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

