



Co-funded by  
the European Union



# CARING COMPASS



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

Principaux enseignements  
de l'étude transnationale

**JMK** JOHANNES  
MIHKELSONI  
KESKUS



Social  
Innovation  
Teams





# Résumé

<b>1 INTRODUCTION</b>	3
<b>2 SECTION 1 : DONNÉES PERSONNELLES DES RÉPONDANTS.</b>	4
2.1 Vue d'ensemble	4
2.2 Facteur : Type d'organisation	4
2.3 Principaux enseignements pour le WP3	5
<b>3 SECTION 2 : A PROPOS DE LA FORMATION.</b>	5
3.1 Vue d'ensemble	5
3.2 Facteur : Type de formation	6
3.3 Principaux enseignements pour le WP3	7
<b>4 SECTION 3 : A PROPOS DES OUTILS ET DU MATÉRIEL.</b>	7
4.1 Vue d'ensemble	7
4.2 Principaux enseignements pour le WP3	7
<b>5 SECTION 4 : A PROPOS DE LA SESSION DE TRAVAIL SUR LES OBSTACLES ET LE SOUTIEN.</b>	8
5.1 Vue d'ensemble	8
5.2 Facteur : Fréquence des événements stressants	9
5.3 Facteur : Obstacles quotidiens	9
5.4 Principaux enseignements pour le WP3	10
<b>6 SECTION 5 : SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS POUR LES TRAVAUX FUTURS</b>	11
6.1 Recommandations pour le module de travail 3	11

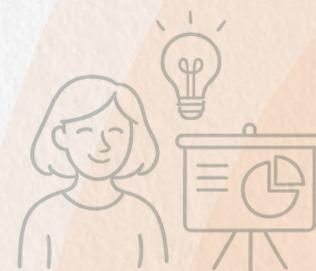
# 1 Introduction

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'objectif est de tirer les principaux enseignements de l'analyse minutieuse des réponses à chaque questionnaire.

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

1. Données personnelles des personnes interrogées.
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
5. Résumé général et principales conclusions



Dans les quatre premières sections, une vue d'ensemble est fournie afin d'évaluer les principaux éléments et caractéristiques mis en évidence par les répondants.

La vue d'ensemble est ensuite développée en présentant la manière dont les éléments récurrents (nous nous référons aux questions analysées de manière croisée) interagissent avec les différents aspects de la section. De cette manière, une vue plus compacte est disponible pour la mise en œuvre du WP3.

À la fin du sous-chapitre "Vue d'ensemble", une section est consacrée à la présentation individuelle des facteurs clés de l'analyse (ceux qui ont été examinés à plusieurs reprises en relation avec d'autres variables). Cela permet d'avoir une vue d'ensemble de tous les aspects influencés par chaque facteur, organisés en "Tendances" et "Réflexions" pour plus de clarté et une meilleure compréhension.

À la fin de chaque section, un paragraphe intitulé "Principaux enseignements" est consacré aux thèmes du chapitre.

Pour consulter les résultats et la discussion de chaque graphique, graphique croisé et question ouverte, veuillez vous référer au fichier Word "Analyse des résultats".

La cinquième section est une synthèse des principales conclusions et implications de tous les résultats obtenus.



## 2 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 de ces données personnelles fournit un contexte essentiel pour comprendre les résultats relatifs à leurs expériences, leurs besoins et leurs perspectives.

### 2.1 Vue d'ensemble

La répartition par âge varie, l'Estonie et la Suède ayant une population plus âgée (principalement 50+), tandis que la France et l'Italie présentent une répartition plus équilibrée. Les jeunes (18-25 ans) sont sous-représentés dans tous les pays, en particulier en Italie, en Suède et en Lettonie. Conformément aux tendances du secteur, les femmes sont largement surreprésentées dans le personnel d'assistance dans tous les pays. Le niveau d'éducation est généralement élevé, les diplômes universitaires étant les plus courants en France, en Italie, en Lettonie et en Estonie, et un mélange de diplômes et de certificats d'études secondaires en Suède.

Les organisations à but non lucratif ou caritatives sont les employeurs les plus courants, sauf en Lettonie où les institutions de protection sociale dominent. Les entreprises sociales hybrides sont peu présentes dans toutes les régions. Les groupes cibles varient d'un pays à l'autre : La France met l'accent sur les jeunes, la Lettonie sur la santé mentale et les handicaps physiques, et la Suède sur les réfugiés/nouveaux immigrants. L'Estonie soutient un plus large éventail de groupes cibles. Dans l'ensemble, les adultes ayant des difficultés à s'adapter, le soutien à la santé mentale et le travail avec les jeunes sont les domaines les plus courants.

Les données sur les revenus annuels révèlent que la plupart des répondants gagnent jusqu'à 15 000 euros par an (à l'exception de la Suède, où les données sur les revenus ne sont généralement pas divulguées). Dans tous les pays, une part importante des personnes interrogées a choisi de ne pas divulguer ses revenus. Les heures de travail hebdomadaires sont généralement classées comme "moins de 10 heures" ou "temps plein", bien que la Lettonie soit majoritairement à temps plein. La catégorie "moins de 10 heures" est la plus courante en France, en Suède et en Estonie. Les organisations à but non lucratif ont souvent recours à du personnel à temps partiel ou bénévole, tandis que les institutions gouvernementales et de protection sociale emploient principalement des travailleurs à temps plein. Les établissements d'enseignement présentent un mélange de temps partiel et de temps plein, tandis que les institutions de protection sociale tendent vers une répartition plus importante du temps plein. Le travail rémunéré est dominant dans les institutions de protection sociale, les institutions gouvernementales et les établissements d'enseignement, tandis que les organisations à but non lucratif font largement appel à des bénévoles en plus du personnel rémunéré.

La perception de l'appréciation du travail est la plus élevée pour les personnes qui soutiennent des groupes vulnérables (toxicomanes, adultes ayant des difficultés d'adaptation et enfants ayant des besoins particuliers). Toutefois, une proportion significative de personnes interrogées dans plusieurs groupes cibles font état d'une perception neutre de l'appréciation, ce qui suggère un besoin potentiel d'une plus grande reconnaissance de leur travail.

## 2.2 Facteur : Type d'organisation



### Tendances

#### 1. Groupes cibles

- o Organismes à but non lucratif et associations caritatives : Elles s'adressent à divers groupes cibles, en particulier les jeunes (étudiants), les adultes ayant des difficultés à s'en sortir et les réfugiés/nouveaux immigrants.
- o Établissements d'enseignement : Ils travaillent avec plusieurs groupes cibles, en particulier les enfants ayant des besoins particuliers, les jeunes et les réfugiés.
- o 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.
- o Les organisations à but non lucratif s'appuient principalement sur le travail à temps partiel et le bénévolat, la plupart des personnes travaillant moins de 10 heures par semaine. Toutefois, il existe également des postes à temps plein, ce qui reflète le besoin de fonctions dédiées au sein de ces organisations.
- o Le gouvernement et les institutions de protection sociale, quant à eux, offrent davantage d'emplois rémunérés à temps plein, probablement en raison de leurs budgets structurés et de leurs politiques d'emploi formelles.
- o Dans les établissements d'enseignement, le travail à temps partiel est plus courant, tandis que les institutions d'aide sociale ont davantage de postes à temps plein.



#### 2. Valorisation du travail :

- o Le travail d'aide aux adultes ayant des difficultés à s'adapter, aux toxicomanes et aux enfants ayant des besoins particuliers est très apprécié.
- o Pour certains groupes, comme les "personnes qui aimeraient créer leur propre entreprise", une part importante des répondants a choisi la réponse "neutre" concernant l'appréciation, ce qui peut indiquer un manque de sensibilisation ou de compréhension de leurs besoins et de l'importance de les soutenir.



### Réflexions

- Aide aux réfugiés et besoins sociaux : L'accent est mis sur les crises migratoires et l'instabilité socio-économique.
- Maintenir l'appréciation des groupes prioritaires.
- Améliorer les conditions et la visibilité pour renforcer l'appréciation : 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.



## 2.3 Principaux enseignements pour le WP3

- **Contexte démographique :** Tenir compte de la répartition par âge et par sexe lors de la conception des interventions. La sous-représentation des jeunes personnes de confiance peut avoir des conséquences sur la durabilité de la main-d'œuvre.
- **Éducation et formation :** Le niveau d'éducation généralement élevé suggère que les personnes de soutien peuvent être réceptives à une formation et à du matériel fondés sur des données probantes. Adaptez les ressources en conséquence.
- **Diversité organisationnelle :** Reconnaître la diversité des contextes organisationnels (non lucratif, gouvernemental) et leur influence sur les rôles, les ressources et les défis. Les interventions doivent être adaptables.
- **Spécificité du groupe cible :** Le matériel et la formation doivent tenir compte des difficultés propres au travail avec différents groupes cibles.
- **Facteurs socio-économiques :** Lors de la conception des systèmes de soutien, il faut tenir compte de la prévalence des revenus faibles et des horaires de travail variés, en particulier dans les organisations à but non lucratif. L'accessibilité et la flexibilité sont essentielles.
- **Reconnaissance et appréciation :** Développer des stratégies pour améliorer la reconnaissance du travail des personnes de soutien, en particulier pour celles qui travaillent avec des groupes moins appréciés.
- **Limites des données :** Il faut être conscient du fait que les données sur les revenus ne sont pas divulguées, ce qui peut limiter l'analyse socio-économique. La nature subjective de l'"appréciation" doit également être prise en compte. D'autres recherches pourraient porter sur des mesures qualitatives de la satisfaction au travail et de la valeur perçue.

---

## 3 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.

### 3.1 Vue d'ensemble

La prévalence de la certification est la plus élevée en Estonie, avec une répartition presque égale en Italie et de faibles taux en France et en Suède (la Lettonie n'a pas répondu à cette question). Les formats de formation initiale varient : La Suède présente une répartition relativement homogène entre les différents types, tandis que la "formation formelle" et la "formation sur le tas" dominent ailleurs, en particulier en Estonie (formation formelle) et en Lettonie (formation sur le tas). Une proportion significative de répondants dans tous les pays estime toutefois que leur formation initiale pourrait être améliorée, l'Estonie faisant état du niveau d'insatisfaction le plus élevé et la Suède d'un taux élevé de personnes n'ayant reçu aucune formation initiale.

Les principales lacunes identifiées en matière de formation comprennent un manque d'application pratique et une couverture insuffisante des sujets nécessaires. Les personnes interrogées soulignent systématiquement la nécessité d'une formation plus poussée en matière d'établissement de relations de confiance, d'écoute active et de compétences interculturelles. En Estonie et en Lettonie, les compétences nécessaires pour travailler avec des groupes cibles difficiles et la gestion des conflits sont également des préoccupations majeures. Les compétences les plus fréquemment utilisées dans leur travail actuel sont l'encouragement à l'autonomie, le soutien émotionnel et l'aide à la définition d'objectifs pour les bénéficiaires. Les réponses ouvertes concernant les formations souhaitées révèlent un besoin important de compétences en matière de soutien psychologique et émotionnel, suivi par la communication et l'écoute active, et la connaissance des ressources disponibles. La gestion du stress et de l'épuisement professionnel, la gestion de crise et les compétences pratiques/techniques sont également très appréciées. La compétence culturelle est le domaine le moins mentionné pour une formation supplémentaire.

En ce qui concerne les meilleures pratiques en matière de formation, les répondants mettent l'accent sur la formation expérientielle et en cours d'emploi, les méthodes interactives/collaboratives et la formation axée sur le soutien psychologique/émotionnel et la gestion des crises/conflits. Le partage des ressources et des connaissances, les connaissances législatives/administratives, les compétences culturelles, les outils/guides pratiques, l'auto-prise en charge/le développement professionnel et le travail en réseau/la collaboration professionnelle sont également considérés comme essentiels. L'analyse par type d'organisation révèle que la formation en cours d'emploi et la formation formelle sont les plus courantes, en particulier dans les institutions de protection sociale, les organisations à but non lucratif et les entreprises hybrides. La formation formelle est plus répandue dans les administrations locales, tandis que les entreprises hybrides sont celles qui ont le plus recours à l'auto-formation. Les établissements d'enseignement utilisent des cours spécifiques, reflétant des rôles spécialisés.

La formation formelle reçoit le taux de satisfaction le plus élevé, suivie par la formation en cours d'emploi, mais même dans ce cas, beaucoup pensent que la formation "peut être améliorée". Un groupe important de répondants n'a reçu aucune formation. Les principaux problèmes identifiés en ce qui concerne la formation existante sont une couverture insuffisante des sujets nécessaires (en particulier dans l'autodidaxie, les cours spécifiques et la formation en cours d'emploi) et un manque d'application pratique (en particulier dans la formation formelle). Le coût est une préoccupation moins fréquente, sauf pour les formations portant sur des sujets spécifiques.

## 3.2 Facteur : Type de formation



### Tendances

#### 1. Méthodes de formation les plus utilisées :

- La formation sur site, la formation en cours d'emploi et la formation formelle sont les méthodes les plus utilisées dans les institutions de protection sociale, les organisations à but non lucratif et les entreprises sociales hybrides.
- Les administrations locales s'appuient principalement sur la formation formelle, en raison de leur nature structurée et réglementée.
- Les entreprises sociales hybrides sont les plus dépendantes de l'autoformation, ce qui indique une approche d'apprentissage plus indépendante.
- Dans les établissements d'enseignement, il y a une forte préférence pour des cours spécifiques, ce qui reflète le besoin de compétences spécialisées dans ce secteur.



## 2. Satisfaction en matière de formation :

- La formation initiale recueille le taux de satisfaction le plus élevé parmi les participants, tandis que la formation en cours d'emploi est modérément bien accueillie, mais présente encore des points à améliorer.
- Une préoccupation commune à tous les types de formation est que de nombreux participants estiment qu'il y a matière à améliorer.

## 3. Problèmes de formation identifiés :

- Les principales lacunes en matière de formation comprennent les sujets manquants, en particulier dans l'auto-formation, les cours spécifiques et la formation en cours d'emploi.
- Le manque d'application pratique est un problème notable dans la formation formelle, ce qui suggère la nécessité d'un apprentissage plus concret.
- Si les préoccupations en matière de coûts sont généralement minimales, elles sont plus importantes dans les programmes de formation portant sur des sujets spécifiques.



## Réflexions

### 1. Comblent les lacunes en matière de formation :

- Les entreprises hybrides, et toutes les autres, dépendent souvent de l'auto-formation, ce qui peut entraîner des lacunes dans les connaissances. Veiller à ce que tous les employés reçoivent au moins une formation de base peut contribuer à créer une base plus solide.

### 2. Améliorer la satisfaction de la formation :

- Étant donné que de nombreux participants estiment que la formation pourrait être améliorée, les organisations devraient adapter le contenu en fonction du retour d'information. La mise en œuvre d'enquêtes continues peut aider à suivre les progrès et à affiner les programmes de formation au fil du temps.

### 3. Améliorer l'efficacité de la formation :

- Des évaluations préalables à la formation afin d'aligner les sujets sur les besoins des participants.
- Des éléments plus pratiques grâce à des activités interactives, des études de cas et des applications dans le monde réel.
- Accessibilité des coûts grâce à une tarification échelonnée, à des remises de groupe ou à des subventions afin d'assurer une participation plus large.

## 3.3 Principaux enseignements pour le WP3

- **Lacunes en matière de formation :** Se concentrer sur l'élaboration de matériel et de programmes de formation qui comblent les lacunes identifiées dans la formation actuelle, en particulier en ce qui concerne l'établissement de relations de confiance, l'écoute active, la compétence interculturelle et les aptitudes à travailler avec des groupes cibles difficiles.
- **Application pratique :** Intégrer davantage d'exercices pratiques, d'études de cas et de simulations du monde réel dans les programmes de formation afin de remédier au manque d'expérience pratique signalé.

- **Formation ciblée :** Développer des modules de formation spécifiques adaptés aux besoins des différents groupes cibles et aux défis rencontrés par les personnes de soutien travaillant avec ces groupes.
- **Accessibilité et coût :** Tenir compte du coût de la formation et explorer les possibilités de la rendre plus accessible aux personnes de soutien, en particulier compte tenu de la prévalence des revenus les plus faibles dans le secteur.
- **Format de la formation :** Explorez une approche mixte de la formation, combinant une instruction formelle avec une formation sur le tas, un mentorat et des opportunités d'apprentissage par les pairs.
- **Développement professionnel continu :** Souligner l'importance de l'apprentissage continu et fournir des ressources pour le développement professionnel continu, y compris l'accès aux réseaux, aux plateformes de partage des ressources et aux opportunités d'amélioration des compétences.
- **Évaluation et retour d'information :** Mettre en œuvre des mécanismes d'évaluation solides pour évaluer l'efficacité des programmes de formation et intégrer le retour d'information des participants afin d'assurer une amélioration continue.
- **Besoins non satisfaits :** Répondre à la proportion importante de répondants qui n'ont pas reçu de formation initiale. Développer des stratégies pour s'assurer que toutes les personnes de confiance ont accès à une formation de base.
- **Compétences spécifiques :** Donner la priorité à la formation dans les compétences les plus recherchées par les personnes de soutien : soutien psychologique et émotionnel, communication et écoute active, et connaissance des ressources disponibles.
- **Sensibilité culturelle :** Veiller à ce que les programmes de formation tiennent compte des spécificités culturelles et répondent aux besoins particuliers de diverses populations.
- **Adapter la formation au contexte :** Tenir compte des besoins spécifiques à chaque pays, comme la formation formelle en Estonie et la formation sur place en Lettonie.

## 4 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.

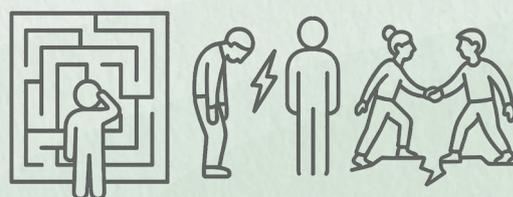
## 4.1 Vue d'ensemble

L'utilisation des outils varie, l'Estonie faisant état de la prévalence la plus élevée et la Suède exprimant le plus grand besoin non satisfait d'outils. La France et la Lettonie présentent des schémas d'utilisation modérés. Dans tous les pays, les "listes de ressources/services", les "réseaux de soutien" et les "manuels pratiques et boîtes à outils" sont très appréciés. Les "manuels d'urgence" sont moins souvent demandés. L'Italie montre le plus grand intérêt pour les ressources pratiques, tandis que la Suède, l'Estonie et la Lettonie donnent la priorité aux réseaux de soutien.

L'analyse des préférences en matière d'outils sur la base de l'utilisation actuelle révèle que les non-utilisateurs considèrent que les ressources pratiques telles que les manuels et les listes de ressources sont les plus utiles, tandis que les utilisateurs réguliers apprécient les réseaux de soutien. Ceux qui ne voient pas la valeur des outils ne s'intéressent guère à un type d'outil en particulier. Les listes de ressources sont particulièrement importantes pour ceux qui ont un comportement limité en matière d'utilisation des ressources et pour ceux qui souhaitent utiliser des outils mais n'y ont pas accès. L'analyse des groupes cibles confirme la forte demande de listes de ressources et de réseaux de soutien, en particulier chez les personnes qui aident les adultes ayant des difficultés d'adaptation, les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, les jeunes et les personnes souffrant d'un handicap physique.

## 4.2 Principaux enseignements pour le WP3

- **Accessibilité des ressources** : Élaborer des répertoires centralisés, actualisés et accessibles de ressources et de services. Envisager des bases de données en ligne, des applications mobiles ou des documents imprimés adaptés à des régions et à des groupes cibles spécifiques.
- **Réseaux de soutien par les pairs** : Faciliter la création et le maintien de réseaux de soutien et d'opportunités d'apprentissage par les pairs. Explorez les forums en ligne, les réunions régulières ou les programmes de mentorat.
- **Outils et conseils pratiques** : Élaborer des manuels pratiques, des boîtes à outils et des guides étape par étape pour les tâches quotidiennes, adaptés aux besoins spécifiques des différents groupes cibles.
- **Préparation aux situations d'urgence** : Étudier le faible intérêt pour les manuels d'urgence (sauf en France). Si les protocoles existants sont insuffisants, développer des ressources et des formations ciblées sur la gestion de types spécifiques d'urgences pour différents groupes cibles.
- **Développement et mise en œuvre d'outils** : Adopter une approche personnalisée pour le développement des outils, en tenant compte des besoins spécifiques et des préférences des différents groupes d'utilisateurs et des populations cibles.
- **Comblé le fossé** : se concentrer sur la fourniture de ressources pratiques (manuels, listes de ressources) pour encourager l'adoption d'outils par les non-utilisateurs.



## 5 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.

### 5.1 Vue d'ensemble

La fréquence du stress varie, l'Italie et la Lettonie signalant l'incidence la plus élevée d'événements stressants (plus de deux fois par mois), suivies par l'Estonie. La France et la Suède font état d'une fréquence de stress plus faible (moins d'une fois par an ou par mois). L'Estonie présente une répartition plus équilibrée de la fréquence du stress. Un pourcentage considérable de Français et de Suédois ont répondu "Je ne sais pas" à propos de leur fréquence de stress.

L'obstacle quotidien le plus souvent cité est le manque de coopération du client. La "bureaucratie et la paperasserie" sont plus fréquentes en France, en Estonie et en Italie. Le "manque de supervision", "l'épuisement professionnel", "l'absence d'instructions de travail claires" et "un travail trop intense" sont moins fréquemment cités et varient davantage d'un pays à l'autre. Les répondants français ont tendance à signaler une fréquence plus faible de tous les obstacles, ce qui correspond à la fréquence plus faible du stress qu'ils signalent. L'Estonie, bien que présentant une fréquence élevée d'événements stressants, ne présente pas une fréquence aussi élevée d'obstacles quotidiens, mais il faut tenir compte du fait que le nombre de participants estoniens était plus élevé que dans les autres pays.

L'Italie, la Suède et l'Estonie sont les pays où le besoin non satisfait de séances de soutien est le plus élevé. La Lettonie a la plus forte proportion d'accès régulier au soutien, tandis que la France a la plus forte proportion de répondants qui ne ressentent pas de besoin de soutien. La réponse "Oui, mais rarement" est commune à tous les pays, ce qui suggère que les structures de soutien actuelles sont peut-être insuffisantes.

"L'accès à un réseau de personnes de soutien" est fortement souhaité dans tous les pays, suivi par des "sessions sur la gestion du stress et le bien-être personnel". Le "coaching individuel" suscite également de l'intérêt, de même que les "groupes de supervision par les pairs", à des degrés divers, l'Italie et l'Estonie affichant les taux les plus élevés. L'Estonie affiche la demande globale de soutien la plus élevée.

Les réponses ouvertes révèlent les principaux événements émotionnellement stressants : facteurs de stress liés aux clients (agression, problèmes de santé mentale), conflits interpersonnels, défis systémiques/ressources, impuissance/dilemmes éthiques, crises/urgences, surcharge de travail, charge émotionnelle/fatigue d'empathie, facteurs de stress liés à la famille/aux enfants, et comportement imprévisible des clients. Les facteurs de stress liés aux clients et les crises/urgences sont les plus importants.

La réussite est subjectivement définie par les progrès et l'indépendance du client, le retour d'information positif du client, la réalisation des objectifs, le bien-être du client, l'établissement de la confiance, l'impact à long terme, la réussite de l'équipe et l'épanouissement personnel.

Les personnes stressées "plus de deux fois par mois" sont celles qui ont le plus besoin de soutien, tandis que celles qui sont peu stressées sont celles qui ont le moins besoin de soutien. "L'accès à un réseau de personnes de soutien est toujours très apprécié. Les sessions de gestion du stress sont les plus souhaitées par les personnes les plus fréquemment stressées. Le coaching individuel est également souhaité par ceux qui sont moins souvent stressés. La supervision par les pairs suscite un intérêt modéré dans tous les groupes.

En ce qui concerne les obstacles quotidiens, un réseau de soutien est vivement souhaité pour les clients non coopératifs. La gestion du stress et le coaching individuel suscitent un intérêt constant pour la plupart des obstacles.

"Le manque de compétences et d'expérience, le manque de coopération du client, la bureaucratie et la paperasserie, ainsi que l'absence de réseau de soutien pour le client sont les principaux obstacles rencontrés par les groupes cibles. La bureaucratie est un défi constant.

## 5.2 Facteur : Fréquence des événements stressants



### Tendances

#### 1. Besoins de soutien en fonction du niveau de stress :

- Les personnes qui subissent des niveaux élevés de stress (plus de deux fois par mois) sont celles qui ont le plus besoin de soutien, beaucoup d'entre elles recherchant un soutien régulier ou exprimant le souhait d'en obtenir un.
- Les personnes peu stressées (moins d'une fois par an) sont celles qui ont le moins besoin de soutien, la plupart d'entre elles déclarant ne pas en ressentir le besoin.
- Les personnes incertaines de leur niveau de stress ("Ne sait pas") ont des réponses mitigées, ce qui suggère des besoins de soutien peu clairs.

#### 2. Types de soutien préférés en fonction de la fréquence du stress :

- Les réseaux de soutien sont très appréciés dans tous les groupes, ce qui reflète une demande universelle pour ce type de soutien.
- Les séances de gestion du stress sont surtout souhaitées par les personnes très stressées, qui sont confrontées à des événements stressants fréquents.
- Le coaching individuel est une option couramment choisie mais jamais la plus choisie, ce qui suggère que le coaching individuel peut être considéré comme une mesure plus proactive ou préventive, ou comme un moyen de clarifier leurs besoins.
- Les groupes de supervision par les pairs suscitent un intérêt modéré mais constant dans tous les groupes de fréquence de stress.





## Réflexions

### 1. Le pouvoir du soutien par les pairs :

- Les réseaux de soutien sont constamment sollicités, ce qui souligne l'importance des expériences partagées et du soutien communautaire. Cela suggère qu'il est essentiel de favoriser les liens entre les personnes confrontées à des défis similaires pour apporter une aide efficace.

### 2. Soutien sur mesure pour les groupes à haut niveau de stress :

- Les personnes qui subissent un stress fréquent ont besoin d'interventions plus structurées, telles que des programmes de gestion du stress, des mécanismes d'adaptation et des techniques de pleine conscience, pour répondre à leurs besoins spécifiques.

### 3. Approches proactives et réactives :

- Le coaching est considéré comme une approche proactive qui peut contribuer au développement personnel et au bien-être avant que le stress ne devienne envahissant.

### 4. Le rôle de la supervision par les pairs :

- Bien qu'elle ne soit pas l'option la plus populaire, la supervision par les pairs reste une méthode de soutien complémentaire précieuse. Elle offre un soutien continu et collaboratif, en particulier pour ceux qui sont confrontés à des défis spécifiques dans leur rôle.

## 5.3 Facteur : Obstacles quotidiens



## Tendances

### 1. Soutien le plus souhaité pour des obstacles spécifiques :

- Le réseau de soutien des personnes de confiance est très apprécié.
- Les "sessions sur la gestion du stress" et le "coaching individuel" présentent un niveau d'intérêt constant pour la plupart des obstacles. Les résultats indiquent un besoin évident de ressources et de formations 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.
- Groupes de supervision par les pairs : Plus recherchés pour "bureaucratie et paperasserie" et "le client n'est pas coopératif", ce qui suggère la valeur de la supervision et de la résolution collaborative des problèmes lorsqu'il s'agit de traiter ces questions spécifiques.

## 2. Les obstacles quotidiens et les groupes cibles :

- À l'exception de quelques variations mineures, tous les groupes cibles ont déclaré avoir rencontré tous les types d'obstacles au travail quotidien.
- Toutefois, la répartition générale des obstacles entre les différents groupes cibles présente des similitudes frappantes. Quatre obstacles apparaissent systématiquement comme les plus fréquents : "bureaucratie, paperasserie", "manque de compétences/d'expérience", "le client n'est pas coopératif" et "manque de réseau de soutien pour le client". Ces quatre défis semblent être significatifs et répartis uniformément entre les différents groupes cibles, ce qui suggère qu'il s'agit de problèmes omniprésents dans l'environnement de travail de l'assistance.



## Réflexions

### 1. Adapter le soutien aux défis spécifiques :

- Les interventions de soutien doivent être adaptées aux obstacles spécifiques au travail. Le réseau de soutien est très apprécié et devrait être facilité. L'expression "le travail ne produit pas de résultats" nécessite un examen plus approfondi. Le soutien par les pairs peut compléter, mais non remplacer, la supervision formelle. Une approche intégrée combinant différents types de soutien est cruciale.

### 2. Renforcement des compétences et de la formation :

- Cibler la communication et la formation à la désescalade pour les personnes travaillant avec des clients difficiles, en leur donnant les moyens d'utiliser des stratégies pour gérer plus efficacement les interactions difficiles.
- Assurer un développement professionnel continu pour remédier à l'obstacle que constitue le manque généralisé de compétences, en veillant à ce que les travailleurs de soutien se perfectionnent continuellement dans leur rôle et soient dotés des compétences nécessaires.

### 3. Réduire les charges bureaucratiques :

- Rationaliser les procédures administratives et réduire la paperasserie excessive afin que les travailleurs sociaux puissent consacrer plus de temps aux soins directs aux clients, plutôt que d'être accaparés par des tâches administratives.

### 4. S'attaquer aux causes profondes du travail improductif :

- Examinez les raisons pour lesquelles le travail semble improductif en abordant des facteurs tels que le manque de ressources, le manque de clarté des objectifs et le désengagement des clients. L'identification et la résolution de ces problèmes sous-jacents contribueront à améliorer les résultats tant pour les travailleurs que pour les clients.



## 5.4 Principaux enseignements pour le WP3

- **Stress et soutien** : Développer des interventions de soutien ciblées pour aider les personnes souffrant de stress fréquent et répondre aux besoins de soutien non satisfaits.
- **Soutien spécifique aux obstacles** : Concevoir des programmes de soutien adaptés à des obstacles spécifiques. Le soutien des pairs est crucial pour les interactions difficiles avec les clients, tandis que la gestion du stress est essentielle pour lutter contre l'épuisement professionnel.
- **Analyse des causes profondes** : Rechercher les causes du "travail improductif". Aborder les problèmes systémiques et les contraintes en matière de ressources.
- **Soutien intégré** : Mettre en œuvre une approche globale combinant le soutien par les pairs, la gestion du stress, le coaching et une meilleure supervision.
- **Défis spécifiques aux clients** : Développer des formations et des ressources pour répondre aux défis posés par le travail avec différents groupes cibles.
- **Bien-être émotionnel** : Donner la priorité aux interventions visant à soutenir le bien-être émotionnel, compte tenu de la prévalence des facteurs de stress et des crises liés aux clients.
- **Définir la réussite** : Reconnaître les diverses façons dont les personnes de soutien définissent le succès et concevoir des interventions qui contribuent à ces aspects.

## 6 Section 5 : Synthèse des principaux résultats et recommandations pour les travaux futurs

Ce chapitre synthétise les principaux résultats des sections précédentes et fournit une vue d'ensemble des caractéristiques, des expériences et des besoins des personnes de confiance dans cinq pays européens. Cette perspective intégrée vise à informer le développement d'interventions et de ressources efficaces pour le Work Package 3.

### *Profil démographique et professionnel*

La personne de confiance type est probablement une femme, employée par un organisme à but non lucratif ou une institution d'aide sociale, qui aide les adultes en difficulté, les personnes souffrant de troubles mentaux ou les jeunes. La répartition par âge varie d'un pays à l'autre, certaines régions ayant une main-d'œuvre vieillissante. Le niveau d'éducation est généralement élevé. Le revenu annuel est souvent faible (moins de 15 000 euros) et les heures de travail varient, en particulier dans les organisations à but non lucratif. La perception de l'appréciation du travail est la plus élevée pour ceux qui soutiennent les groupes vulnérables, mais beaucoup font état d'une perception neutre, ce qui suggère la nécessité d'une plus grande reconnaissance. Les organisations à but non lucratif ont souvent recours à du personnel à temps partiel et à des bénévoles, tandis que les institutions gouvernementales et de protection sociale emploient principalement du personnel à temps plein.

## ***Expériences et besoins en matière de formation***

Les formats de formation comprennent la formation formelle et la formation sur le tas. De nombreux répondants se déclarent insatisfaits de leur formation initiale, citant un manque d'application pratique et une couverture insuffisante des sujets essentiels. Les principaux besoins de formation concernent l'établissement de relations de confiance, l'écoute active, les compétences interculturelles et les aptitudes à travailler avec des groupes divers. Une formation au soutien psychologique et émotionnel, à la gestion du stress et de l'épuisement professionnel et à la gestion de crise est vivement souhaitée. Les méthodes de formation expérientielles et interactives sont privilégiées. La formation formelle obtient le taux de satisfaction le plus élevé, tandis que la formation en cours d'emploi et l'auto-formation présentent des lacunes identifiées. Une part importante des répondants n'a pas reçu de formation initiale.

## ***Utilisation des outils et préférences***

L'utilisation des outils varie d'un pays à l'autre. Les "listes de ressources/services", les "réseaux de soutien" et les "manuels pratiques et boîtes à outils" sont très appréciés. Les "manuels d'urgence" sont moins recherchés. Les non-utilisateurs préfèrent les ressources pratiques, tandis que les utilisateurs réguliers donnent la priorité aux réseaux de soutien. Les listes de ressources et les réseaux de soutien sont particulièrement importants pour ceux qui soutiennent des groupes vulnérables spécifiques.

## ***Obstacles au travail, stress et besoins de soutien***

Les obstacles quotidiens les plus courants sont les clients non coopératifs, le travail improductif et la bureaucratie. La fréquence du stress varie, certains pays faisant état de niveaux plus élevés que d'autres. Les besoins en matière de séances de soutien ne sont pas satisfaits. "L'accès à un réseau de personnes de soutien et des sessions sur la gestion du stress et le bien-être personnel sont fortement souhaités. Le coaching individuel et la supervision par les pairs sont également appréciés. Les réponses ouvertes révèlent des événements émotionnellement stressants : facteurs de stress liés aux clients, conflits interpersonnels, défis systémiques, crises, surcharge de travail, fardeau émotionnel et comportement imprévisible des clients. La réussite est définie par les progrès du client, le feedback positif, la réalisation des objectifs et le bien-être. La fréquence du stress est liée aux besoins de soutien. Le soutien des pairs est très apprécié quel que soit le niveau de stress. Les séances de gestion du stress sont préférées par les personnes qui subissent un stress plus fréquent. Des obstacles différents nécessitent des types de soutien différents. Le soutien par les pairs est crucial pour les clients qui ne coopèrent pas. "Le manque de compétences ou d'expérience, les clients non coopératifs et le travail improductif sont des obstacles importants pour tous les groupes cibles. La bureaucratie est un défi constant. "Le fait que le travail ne produise pas de résultats nécessite un examen plus approfondi de ses causes.

## 6.1 Recommandations pour le module de travail 3

- **Interventions ciblées :** Développer des interventions sur mesure qui répondent aux besoins spécifiques des différents groupes cibles et aux défis uniques auxquels sont confrontées les personnes de confiance dans différents contextes organisationnels et pays.
- **Ressources pratiques :** Donner la priorité à l'élaboration et à la diffusion de ressources pratiques, y compris des répertoires de ressources actualisés, des manuels pratiques et des boîtes à outils. Ces ressources devraient être facilement accessibles et adaptées à des besoins spécifiques.
- **Réseaux de soutien par les pairs :** Investir dans la création et le maintien de réseaux de soutien par les pairs et de programmes de mentorat pour faciliter le partage des connaissances, le soutien émotionnel et le développement professionnel.
- **Formation améliorée :** Élaborer et dispenser des programmes de formation de haute qualité qui comblent les lacunes identifiées en matière de compétences et intègrent l'apprentissage par l'expérience, l'application pratique et les possibilités de développement professionnel continu. L'accent est mis sur le soutien psychologique et émotionnel, la gestion des crises et les compétences interculturelles.
- **Gestion du stress et bien-être :** Intégrer des techniques de gestion du stress et des stratégies d'autogestion dans les programmes de formation et donner accès à des ressources qui favorisent le bien-être et préviennent l'épuisement professionnel.
- **Soutien à la supervision :** Renforcer les structures de supervision et former les superviseurs pour qu'ils puissent soutenir efficacement leur personnel.
- **Défense et reconnaissance :** Promouvoir la valeur et la reconnaissance du travail des personnes de soutien par le biais d'efforts de défense et de campagnes de sensibilisation du public. S'attaquer au manque d'appréciation perçu, en particulier par les personnes travaillant avec certains groupes cibles.





### **Social Innovation Teams Italia APS**

[socialinnovationteams.org](http://socialinnovationteams.org)

[info@socialinnovationteams.org](mailto:info@socialinnovationteams.org)

### **B-Creative Förening**

[b-creative.link](http://b-creative.link)

[ingmarierohdin.b.creative@gmail.com](mailto:ingmarierohdin.b.creative@gmail.com)

### **Latvijas Pieaugušo izglītības apvienība**

[laea.lv](http://laea.lv)

[sarmite.pilate@laea.lv](mailto:sarmite.pilate@laea.lv)

### **L'association ADICE**

[adice.asso.fr](http://adice.asso.fr)

[adice@adice.asso.fr](mailto:adice@adice.asso.fr)

### **MTÜ Johannes Mihkelsoni Keskus**

[www.jmk.ee](http://www.jmk.ee)

[jmk@jmk.ee](mailto: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.

