

Travail social : le risque d'épuisement émotionnel a augmenté pendant la pandémie

Une équipe de recherche de la Haute école de travail social FHNW s'est penchée sur les effets de la pandémie de covid-19 sur le travail social dans une étude mandatée par l'association professionnelle AvenirSocial. 3'507 professionnel-le-s du travail social ont répondu à un sondage en ligne pendant la deuxième vague (du 10 décembre 2020 au 7 janvier 2021). Il en ressort en particulier une augmentation du risque d'épuisement émotionnel et une dégradation de la santé des travailleuses et des travailleurs du secteur social.

De manière générale, la pandémie a eu un impact important sur le domaine du travail social. La plupart des institutions sociales en Suisse sont restées ouvertes durant la deuxième vague et les processus de travail ont été adaptés afin de limiter les contacts et permettre le respect des règles sanitaires. Au moment de la récolte des données, plus d'un tiers des professionnel-le-s étaient au moins partiellement en télétravail.

La pandémie a eu un effet important sur la communication et les interactions dans le travail social. 80% des personnes sondées ont constaté des changements dans la communication avec les bénéficiaires, changements perçus généralement de manière négative. Les modifications de la communication avec les collègues et les partenaires sont également principalement vécues comme étant négatives.

Les résultats empiriques de l'étude montrent clairement que la charge de travail est de manière générale élevée pour les professionnel-le-s du social. Plus de 60% des répondant-e-s définissent leur charge de travail comme éprouvante (45.4%) voire très éprouvante (17.2%). Si une majorité semble disposer des ressources nécessaires pour faire face au stress au travail, 31.3% des personnes interrogées font face à un risque élevé d'épuisement émotionnel (« burn-out »), un indicateur que l'équipe de recherche considère comme préoccupant. A noter que 55.6% des répondant-e-s romand-e-s reconnaissent être de plus en plus épuisé-e-s émotionnellement au travail, contre 28.3% pour les participant-e-s alémaniques, ce que l'équipe de recherche explique par le fait que la Suisse romande a été plus touchée par la pandémie et par les changements des conditions de travail qui l'ont accompagnée.

Les résultats indiquent que la pandémie a eu un impact négatif sur l'état de santé des professionnel-le-s. Celui-ci est évalué comme bon à très bon par 79.2% des répondant-e-s, ce qui représente une détérioration par rapport à la dernière enquête suisse sur la santé de l'OFS (2017), selon laquelle 88.7% des personnes travaillant dans le domaine social jugeaient leur santé bonne à très bonne.

Selon l'équipe de recherche, la situation de santé des professionnel-le-s du social est globalement inquiétante. Quant à l'association AvenirSocial, mandataire de l'étude, elle demande « davantage de ressources, sous forme de personnel et de moyens financiers » pour faire face aux défis que le travail social devra affronter dans un avenir proche.

[Lien](#) vers l'étude (en allemand).

[Lien](#) vers le communiqué d'AvenirSocial.

> Autres éclairages sur notre thème [Perspectives >> Travail social](#)