

Changements Sociaux et Risques Professionnels du Métier des Travailleurs Sociaux en Tunisie depuis le 14 janvier 2011

Introduction

L'agitation sociale et les événements survenus en Tunisie en janvier 2011 montrent que, les principaux problèmes sociaux demeurent. Le développement ne répond pas aux attentes et aux besoins du peuple tunisien.

La combinaison du chômage des jeunes diplômés avec la précarité socioéconomique des catégories sociales défavorisées avait créé, chez les Tunisiens, une situation intenable de mécontentement qui a mené à la chute du régime de BEN ALI.

Ce malaise social a été l'élément moteur de la révolution tunisienne. Les principaux acteurs ont été les jeunes chômeurs, en particulier les jeunes diplômés, les catégories sociales défavorisées et les habitants des régions rurales. Ces catégories sociales fréquentent, d'une façon régulière, les unités locales de promotion sociale. Celles-ci sont au nombre de 264, réparties dans 24 gouvernorats, avec en moyenne une unité par délégation et un taux moyen de couverture de 6.476 habitants par travailleur social en 2012⁽¹⁾.

(1) Institut National des Statistiques 2012.

Après les premiers mois de la révolution et le rétablissement relatif de la sécurité dans le pays, nous avons remarqué un manque de confiance de la part des usagers des unités locales de la promotion sociale envers les travailleurs sociaux et, d'une manière générale, un ras-le-bol des procédures administratives. Du côté des travailleurs sociaux, un mécontentement suite aux agressions de la part des usagers des services sociaux.

La problématique

Les travailleurs sociaux en Tunisie jouent un rôle central et primordial dans le développement social grâce à leur abnégation dans l'accomplissement de leur mission, leur capacité d'analyser la réalité sociale et d'identifier les nouveaux besoins d'une société en perpétuelle mutation.

Malgré ce rôle et, suite aux revendications sociales du peuple Tunisien depuis le 14 janvier 2011, les travailleurs sociaux ont été confrontés à des actes de violence. Le Ministère des Affaires Sociales a établi un état national suite à aux plaintes déposées par les travailleurs sociaux aux postes de police, devant les cours de justice ou au sein de leurs divisions de promotion sociale.

C'est dans le souci d'améliorer le vécu du corps des travailleurs sociaux en Tunisie que nous menons cette étude. Nous sommes administrateur-conseiller en service social et nous nous sommes trouvés en première ligne, au service du public.

Dans ce cadre, nous avons eu l'idée d'élaborer une étude autour des risques professionnels du métier des travailleurs sociaux en Tunisie car il n'en existe pas à ce sujet dont les objectifs sont :

- Quels sont les différents risques professionnels du métier ?
- Déterminer le risque professionnel le plus répandu après les événements du 14 janvier 2011.
- La violence est-elle un accident de parcours ou un mouvement plus profond ?
- La violence est-elle un nouveau risque professionnel ou existait-elle déjà, même dans une moindre mesure, avant les événements du 14 janvier 2011 ?
- Quelles sont les répercussions socioprofessionnelles des ces risques ?
- Quel est l'impact de ces risques sur la question de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux ?
- Quelles sont les mesures à prendre et les solutions proposées par les travailleurs sociaux afin d'améliorer leur vécu ?
- Comment participer à la promotion de leurs conditions de travail et faire connaître leurs problématiques au quotidien ?

Etant donné que les risques professionnels du secteur du travail social sont presque inconnus et pas reconnus sur le plan national, les écrits à ce sujet sont presque inexistantes. Les décideurs dans le domaine ne parlent pas de cette problématique alors que les travailleurs sociaux subissent des risques importants en exerçant leur travail. D'autant plus que le contact direct avec la population cible est indispensable : accueil du public aux unités locales de promotion sociale, déplacement sur le terrain, visites à domicile des personnes âgées, des personnes handicapées, des familles nécessiteuses, des délinquants....

Hypothèses

- La violence est le risque professionnel le plus répandu du métier du travailleur social en Tunisie depuis le 14 janvier 2011.
- La nature des programmes sociaux de la promotion sociale et le manque de confiance des usagers des services sociaux envers les travailleurs sociaux sont à l'origine des agressions à leur encontre.
- Les risques professionnels du métier du travailleur social ont des répercussions sur sa vie professionnelle et personnelle ainsi que sur son identité professionnelle.
- Les acteurs sociaux ont pris les mesures nécessaires pour limiter les effets des risques professionnels du métier en Tunisie.

Méthodologie du travail

Nous avons pu mener une enquête à l'échelle nationale obéissant aux règles rigoureuses d'échantillonnage classique, faisant appel à la méthode de quotas ou celle des théories probabilistes.

Nous nous sommes limités à un échantillon partiel dont les sujets ont été choisis par hasard. Notre étude, tout en ne négligeant pas les aspects quantitatifs, met l'accent sur les aspects qualitatifs, représentatifs des risques professionnels du métier des travailleurs sociaux et les actes de violence que vivent ces derniers au sein des unités locales de la promotion sociale.

Dans ce sens, notre échantillon partiel est composé de 165 personnes qui représentent plus que 10 % de l'ensemble des travailleurs sociaux en Tunisie (1.611 au total), âgés de 25 à 59 ans. L'enquête a été menée de la fin de l'année 2012 au début de l'année 2013.

Les techniques de recherche

Notre principale technique employée est le questionnaire. Il est à signaler qu'il a été rempli sur les lieux de travail. Il s'articule autour de cinq dimensions ou thèmes:

- Caractéristiques de la population enquêtée.
- Types des risques professionnels du travail social en Tunisie.
- Répercussions socioprofessionnelles de la violence sur le travailleur social.
- Propositions des travailleurs sociaux concernant les mesures à prendre afin de limiter les risques professionnels.
- Rôle des chefs hiérarchiques et du syndicat à l'égard de cette problématique.

I. Caractéristiques de la population enquêtée :

Dans ce chapitre, nous nous présentons notre échantillon selon le genre, l'âge, le niveau éducatif, l'ancienneté au travail, le lieu de travail et leurs grades professionnels.

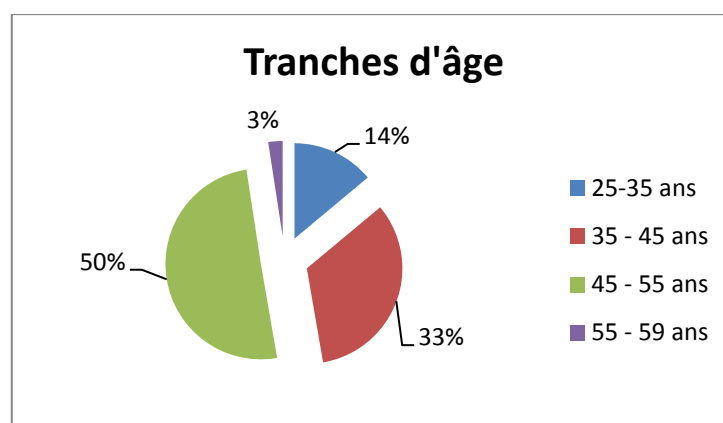
1. Le Genre :

Genre	Nombre	Pourcentage
Femme	110	66,7
Homme	55	33,3
Total	165	100

- ✓ Cette disparité homme/femme met bien en évidence la réalité du terrain : le secteur social est souvent relié aux femmes.

2. Tranches d'âge

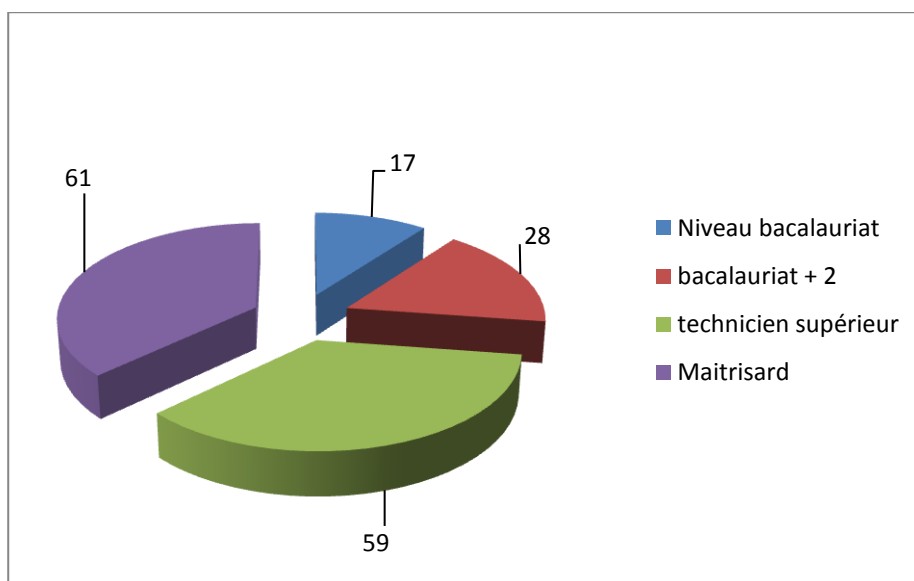
Tranches d'âge	Nombre	Pourcentage
25-35 ans	23	14
35 - 45 ans	55	33,0
45 - 55 ans	83	50,5
55 - 59 ans	4	2,5
Total	165	100



- ✓ La plus grande partie de notre échantillon est âgés de 35 à 55 ans. Cela représente 83% des enquêtés. 50,5% se situent entre 45 et 55 ans.

3. Le Niveau d' Instruction :

Niveau d'Instruction	Nombre	Pourcentage
Niveau Baccalauréat	17	10,3
Bac + 2	28	17
Technicien Supérieur (Bac + 3)	59	35,7
Maitrisard	61	37
Total	165	100



- ✓ Sur ce tableau, on peut constater que la plupart des enquêtés ont un niveau d'instruction élevé, puisque 72,7% sont d'un niveau supérieur.
- ✓ Le reste des enquêtés ont un niveau secondaire.

4. Grade Professionnel

Grade	Nombre	Pourcentage
Assistant Social	45	27,3
Assistant Social Principal	64	38,8
Administrateur Social	50	30,3
Administrateur Social Conseiller	6	3,6
Total	165	100

- ✓ La plupart de nos enquêtés sont des assistants sociaux principaux.
- ✓ 30,3% de notre échantillon sont des administrateurs sociaux.

5. Ancienneté au Travail :

Ancienneté au Travail	Nombre	Pourcentage
moins de 5 ans	24	14,5
de 5 à 10 ans	32	19,4
de 10 à 20 ans	88	53,3
plus de 20 ans	21	12,7
Total	165	100

- ✓ Cette répartition nous permet de constater que la majorité de notre échantillon (53,3%), ont une ancienneté importante dans le domaine social, 19,4% sont situés dans l'intervalle de 5 à 10 ans et 12,7% ont plus de 20 ans de travail.
- ✓ Il ressort de ce tableau que notre échantillon est constitué de 66% de travailleurs sociaux ayant une ancienneté de plus de 10 ans.

6. Lieu de Travail

Lieu de Travail	Nombre	Pourcentage
Unités locales de promotion sociale sous la tutelle du Ministère des Affaires Sociales	112	67,9
Unités locales de promotion sociale indépendantes en location	32	19,4
Unités locales de promotion sociale au sein de la délégation (Ministère de l'Intérieur)	21	12,7
Total	165	100

- ✓ D'après ce tableau, on constate que la plupart des travailleurs sociaux (87,3% de notre échantillon) exerce leur métier dans des unités locales de promotion sociale sous la tutelle du Ministère des Affaires Sociales. Alors que 12,7% travaille au sein des bureaux qui appartiennent aux délégations sous la Tutelle du Ministère de l'Intérieur, le Ministère des Affaires Sociales n'ayant pas encore bâti des locaux pour eux.

7. Poste Fonctionnel

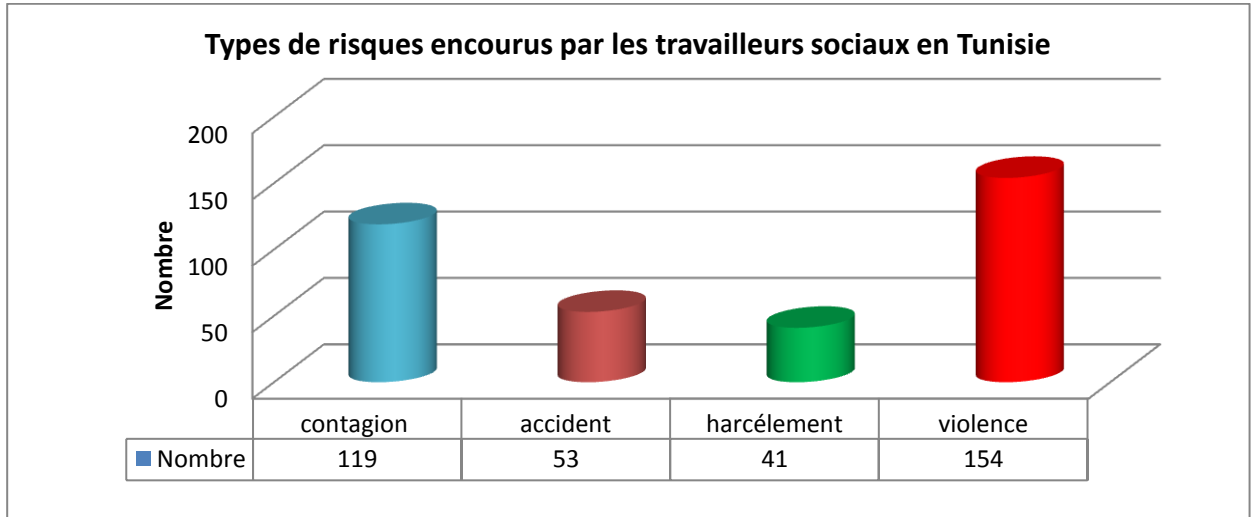
	Nombre	Pourcentage
Poste fonctionnel (chef service)	126	76,4
Sans poste fonctionnel	39	23,6
Total	165	100

- ✓ Le plus grand nombre de nos enquêtés sont des chefs de services et gèrent une équipe de travail. Ils représentent 76,4% de notre échantillon.

En résumé de ce qui précède, on peut dire que les travailleurs sociaux en Tunisie se caractérisent par un niveau d'instruction élevé puisque 72,7% ont un niveau d'éducation supérieur. 66% de nos enquêtés font preuve d'une bonne expérience, ils ont passé plus que 10 ans à leur travail. 66,7% sont des femmes. La plupart (87,3% de notre échantillon) exerce leur travail au sein des unités locales de promotion sociale qui sont sous la tutelle du Ministère des Affaires Sociales.

II. Risques professionnelles rencontrés par les travailleurs sociaux en Tunisie

1- Type des Risques Professionnels



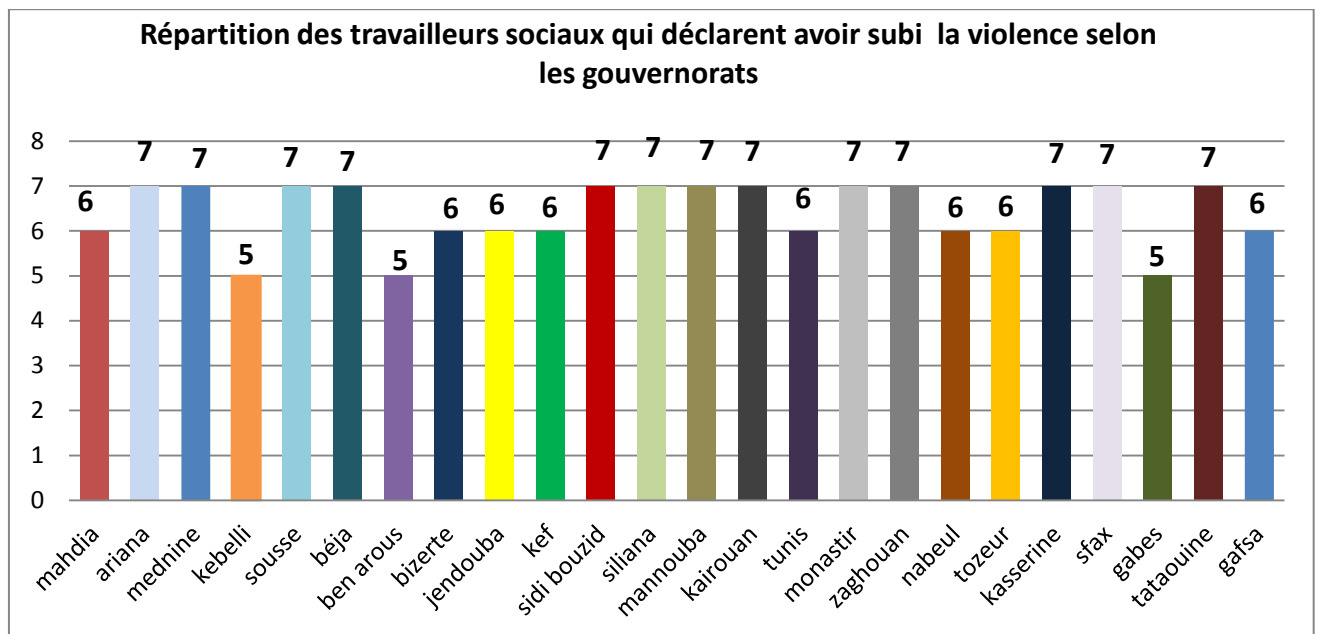
<i>Risque professionnel</i>	<i>Contagion</i>	<i>Accident</i>	<i>Harcèlement</i>	<i>Violence</i>
Pourcentage	72,1	32,1	24,8	93,3

- ✓ Nous constatons que la violence est le risque le plus répandu. En deuxième lieu, la contagion. Ils représentent respectivement 93,3% et 72,1%.
- ✓ 119 travailleurs sociaux parmi 165 déclarent que le risque de contagion est présent d'une façon importante. Il se caractérise par des maladies contagieuses, des maladies cutanées, des allergies, etc... La plupart des bénéficiaires des services sociaux appartiennent à des catégories défavorisées qui vivent dans des conditions défavorables (manque d'hygiène,...). Le risque est présent aussi bien lors des visites à domicile que sur les lieux de travail, par exemple lors d'une poignée de main.

A la question : « Le travailleur social a-t-il subi de la violence ou en a-t-il été témoin lors de l'exercice de son travail ? », les réponses ont été :

Violence ?	Nombre	Pourcentage
oui	154	93,3
non	11	6,7
Total	165	100

- ✓ D'après notre enquête, 154 travailleurs sociaux déclarent avoir subi de la violence ou en avoir été témoin. Ils représentent 93,3% de notre échantillon. Seulement 6,7% ont déclaré le contraire.
- ✓ Les travailleurs sociaux agressés sont répartis selon les gouvernorats de Tunisie comme suit :



- Nous avons questionné sept travailleurs sociaux par gouvernorat .Il ya 24 gouvernorats en Tunisie.
- Il ressort de ce graphique que la totalité des travailleurs sociaux de 13 gouvernorats on répondu sans exception avoir subi de la violence ou en avoir été témoin de la part des usagers des services sociaux. (Ariana, Mednine, Sousse, Béja, Sidi Bouzid, Siliana, Mannouba, Kairouan, Monastir, Zagouhan, Kasserine, Sfax, Tataouine).
- On peut dire que la violence exercée à l'encontre des travailleurs sociaux est un phénomène et non des accidents de parcours professionnel. C'est un mouvement profond qui reflète la situation des catégories défavorisées en Tunisie, leur ras-le-bol et le manque de confiance envers l'institution sociale.



Sexe des travailleurs sociaux agressés

Sexe des travailleurs sociaux agressés	femme	Homme	Total
Nombre	104	50	154
Pourcentage	68	32	100

- ✓ Il ressort de ce tableau que les agressions exercées à l'encontre des travailleurs sociaux en Tunisie sont relativement indépendantes du genre des travailleurs sociaux. En effet, 104 agressions sur 110 sont commises sur des femmes et 50 sur 55 sur des hommes, soit pratiquement la même proportion.

2- Nature de violence exercée à l'encontre des travailleurs sociaux

Nature de Violence	Nombre	Pourcentage
Violence physique	88	57
Violence Verbale	140	90
Violence Morale	87	56,5
Violence divers	23	15

- ✓ Il ressort de ce tableau que 90% de notre échantillon déclarent avoir subi de la violence verbale lors de l'exercice de leur travail (grossièretés, insultes,...), 57% ont subi de la violence physique et 56,5% de la violence morale (mépris, manque de respect,...).
- ✓ 15 % de l'ensemble de nos enquêtés ont subi divers genres de violence (violence verbale et physique, violence morale et verbale, violence physique et morale,...).
- ✓ La violence physique et verbale et morale des usagers constitue un risque important et croissant. Il induit un stress important lors d'agressions journalières et répétées.

- ✓ Il en résulte des atteintes à la santé psychique des travailleurs sociaux et des effets somatiques dus au stress (anxiété, dépression, troubles de sommeil, hypertension,...)

Dans le même cadre, nous avons voulu savoir si la violence est un nouveau risque professionnel ou existait-elle déjà, même dans une moindre mesure, avant les événements du 14 janvier 2011. Les réponses de notre échantillon étaient comme suit :

Violence avant le 14 janvier 2011.

Subi de la violence avant la révolution	Oui	Non	Autre	Total
Nombre	60	92	13	165
Pourcentage	36,6	55,75	7,9	100

- ✓ Les travailleurs sociaux auraient déjà été confrontés à cette violence avant le 14 janvier 2011. 36,6% de notre échantillon déclare avoir subi de la violence sur les lieux du travail. Cependant, cette violence était présente dans une bien moindre mesure : 36,6% contre 93,3% aujourd'hui.
- ✓ De plus, à l'époque, aucune information n'était communiquée à ce sujet. Les travailleurs sociaux ne déclaraient pas ce genre de problèmes. Personne ne parlait avant le 14 janvier 2011. Sans quoi, on risquait des représailles et le mécontentement des supérieurs hiérarchiques. Sous l'ancien régime politique, ils ne pouvaient rien réclamer. Tout devait « être » parfait.

- ✓ Après la révolution, vu l'accentuation des actes de violence de la part des usagers des services sociaux et vu la gravité des actes, les travailleurs sociaux déclarent leur vécu. Ils ont retrouvé leur liberté d'expression, comme tous les Tunisiens.

- ✓ La violence est omniprésente lors de l'exercice du métier. Les bénéficiaires souvent déprimés ou en situation de crise s'impatientent et manifestent leur colère en s'attaquant au travailleur social. Auparavant, ce mécontentement s'exprimait peu (3 fois moins). Maintenant, les barrières sont tombées, la répression du régime ne s'applique plus. Les gens n'ont plus peur. De plus, l'ampleur des agissements, de la corruption et de l'enrichissement du clan Ben Ali rendue publique, ajoute encore à l'amertume des usagers dans le besoin.

Nous avons voulu savoir les causes génératrices de violence de la part des bénéficiaires des services sociaux à leurs égards sont :

Cause génératrice de violence	Nombre	Pourcentage
Demande d'un service social	124	75,2
Malentendu entre le travailleur social et le client	33	20
Intervention mal placée d'un collègue	7	4,2
raisons liées aux clients	28	17
autre	27	16,4

- ✓ La grande majorité des nos enquêtés, qui représentent 75,2% de notre échantillon, déclare que les usagers des services sociaux en attente de bénéficier d'un service (une indemnité, chaise roulante, carnet de soin,...) s'impatientent et passent à l'action. Ils ne supportent plus la lenteur des procédures administratives.

✓ 20% des enquêtés déclarent que la cause de la violence est un malentendu entre le travailleur social et l'utilisateur des services sociaux. Le travailleur social est sous pression : des demandes sociales en perpétuelle évolution, des moyens réduits et des clients qui sont dans un état de stress, d'impatience et d'incompréhension.

✓ 4,2% de l'ensemble des enquêtés déclare qu'une intervention mal placée de la part de l'un de leurs collègues a causé l'agression. ce qui reflète qu'il y a parfois un manque de communication au sein de l'équipe de travail.

✓ Il est à noter que 88,5% de nos interviewés attestent que les comportements des usagers des services sociaux ont empiré : brutalité, harcèlement, demandes incessantes, exigence de service avec résultat immédiat, manque de patience et de respect,... Cela nous permet de penser qu'avant le 14 janvier 2011, les clients du service social respectent le travailleur social, acceptent ses consignes et croient en lui. Après, ils commencent à douter et mettent en question son travail. Il s'agit d'un phénomène général que nous retrouvons indifféremment dans toutes les unités de promotion sociales du pays. Auparavant, le travailleur social était comme une éponge absorbant le mécontentement des clients même sans apport de solution concrète. Après la révolution, plus de confiance, ni de patience et exigence de résultat. Le travailleur social, en tant que représentant de l'Etat, est personnellement rendu responsable du malheur des usagers.

Tableau comportement des usagers des services sociaux

Changement des comportements des usagers des services sociaux	Nombre	Pourcentage
Oui (vers le pire)	146	88,5
Non (constant)	19	11,5
Total	165	100

- ✓ Les services sociaux concentrent toutes les frustrations des usagers. Ces derniers rendent responsable la société et l'Etat de leur situation. Cela génère des sentiments d'insatisfaction et d'injustice et entraîne le passage à l'acte.

- ✓ Le travailleur social en Tunisie est un outil d'exécution des programmes sociaux. Mais ses moyens de travail restent très limités. D'autant plus que les demandes s'accumulent et ne cessent d'évoluer. Un facteur supplémentaire est la dégradation du contexte économico-social. Cela ajoute encore des requêtes aux portes des unités locales de promotion sociale. Le fossé entre l'offre et la demande ne fait que se creuser.

- ✓ On peut aussi expliquer l'augmentation de l'agressivité envers les travailleurs sociaux par l'insécurité qui a accompagné la révolution. La violence s'intensifie partout dans le pays. Que se soit dans la rue, au sein des familles, à l'encontre des femmes, etc...

- ✓ Le travailleur social est en première ligne. Il est en contact direct et quotidien avec les demandeurs des services sociaux. Il doit satisfaire

leurs besoins vitaux. S'ils ne sont pas contents, ils réagissent violemment.

III. *Répercussions des risques professionnels sur les travailleurs sociaux :*

Nous voulons étudier les effets des risques professionnels sur le travail et l'état personnel des travailleurs sociaux, analyser leur vécu et déterminer leurs besoins.

1- Motivation au travail suite à des situations à risque

Niveau de Motivation	Très bien	Bien	Moyenne	Moins bien	nulle	pas de réponse	Total
Nombre de réponses	25	34	68	31	4	3	165
Pourcentage	15,1	20,6	41,2	18,8	2,3	2	100

- ✓ On constate d'après ce tableau que la motivation de 62,3% de nos enquêtés est moyenne ou faible, voire nulle. Seulement 35,7% d'eux manifestent une bonne motivation.

Dans ce cadre, remarquons les effets néfastes des risques professionnels sur la motivation des travailleurs sociaux. Le rendement d'un travailleur qui est confronté à des risques professionnels et surtout la violence diffère de celui qui ne l'est pas.

Après une agression, qu'elle soit physique, morale ou verbale, le travailleur social s'interroge à propos de son utilité, sa place au sein de la société et l'efficacité de ses efforts. C'est à travers les services qu'il fournit aux clients qu'il se sent utile. Au cas où son intégrité physique ou morale

est touchée, il se sent dévalorisé et remet en question son identité professionnelle.

Nous avons voulu savoir l'impact des agressions sur le déroulement du travail

Reprise de travail après l'agression	Nombre	Pourcentage
oui	132	85,5
non	22	14,5
total	154	100

- ✓ Il ressort de ce tableau que 85,5% de nos enquêtés ont repris leurs activités après les dangers qu'ils ont rencontrés, contre 14,5% qui ont pris des congés de maladie ou de repos annuel.
- ✓ Parmi les 22 travailleurs sociaux qui n'ont pas repris leur travail, on peut citer, à titre d'exemple, le cas de Mme Henda de Jendouba. Quelqu'un l'a agressée à l'aide d'un ustensile du bureau. Blessée à la tête, elle a dû subir une intervention nécessitant des points de sutures. Aucun suivi n'a été donné à l'affaire malgré la plainte déposée au poste de police. Depuis plus que deux ans elle est en congé de maladie. Autre exemple, à Sousse, Mme Rym est toujours terrifiée pour elle-même et sa famille. Elle a été menacée par un groupe à tendance religieuses, qui l'accusait sans raison de détournement d'argent public. Peu de temps après, elle a reçu des menaces téléphoniques et n'a pas suivi sa plainte craignant pour sa sécurité et celle de sa famille. Elle a subi un choc psychologique grave et a de sérieux problèmes de sommeil persistants.

A Tabarka, un usager à agressé physiquement Mme Dahbya. Ici une condamnation à été prononcée : 2 mois avec sursis. L'agresseur s'est empressé de revenir et agressé une autre assistante sociale(Hédia). Face à cette absence de résultat, elles ne se sentent pas protégées et ont peur de déposer plainte.

2- Effets sur la vie personnelle des travailleurs sociaux:

Effets des agressions	Peur et anxiété	Dépression	Epuisement professionnel	Démotivation	Pas de réponse
Nombre	121	55	111	103	4
Pourcentage	73,5	33,5	67,5	62,5	2,4

▪ La peur et l'angoisse

Il faut signaler que les travailleurs sociaux ont déclaré plus d'un effet des agressions sur leur état de santé ou leur vie personnelle. Les conséquences citées dans le tableau sont liées les unes aux autres.

Nous constatons que la nature du travail social cause chez les travailleurs sociaux des répercussions négatives sur leurs états de santé.

73,5% de notre échantillon déclare avoir peur de revivre des agressions verbale et physique à leurs rencontre sur leur lieu de travail. Aussi, il nous a été reporté le manque de soutien de la part des décideurs dans le domaine de la promotion sociale. Quand un travailleur social veut rendre compte de l'agression qu'il a subie, qu'il ne peut même pas en parler avec ses supérieurs et qu'aucune mesure concrète n'est prise, sa motivation en prend un sérieux coup. Cela a un effet direct sur l'identité professionnelle des travailleurs sociaux.

Une peur prolongée ou répétée entraîne un sentiment d'angoisse. On parle alors de situation anxiogène. Elle amène bien souvent à un état ou situation dits de « stress ». L'angoisse est une peur intense, parfois chronique.

Selon la pyramide d'Abraham MASLOW, le besoin de sécurité vient en deuxième lieu après les besoins physiologiques. Comment le travailleur social peut-il réussir sa mission en manquant de sécurité et ayant peur en permanence ? Comment, dans cette situation, peut-il avoir une bonne estime de soi et tisser de bonnes relations socioprofessionnelles ?

▪ **La présence du Stress**

On parle de stress au travail quand le travailleur social ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont il dispose pour y répondre. Les situations stressantes qui s'installent dans la durée ont toujours un impact sur la santé des travailleurs sociaux qui les subissent. Elles ont aussi des répercussions néfastes sur le fonctionnement des unités locales de promotion sociale : journées de travail perdues, manque de qualité de service, démotivation des équipes de travail,... Ceci représente également un coût pour l'Etat.

Un autre problème des agressions est le stress qui est nié. Il est faussement attribué à la fragilité ou l'inadaptation du travailleur social à son poste. Il est pourtant primordial de chercher les liens possibles avec le contexte professionnel. Peuvent être en cause : la surcharge de travail, le manque de soutien et de communication entre les travailleurs sociaux et la hiérarchie, le manque d'autonomie,...

Le travailleur social ne maîtrise pas totalement la situation dont l'évolution se dégrade souvent. Et ce, malgré ses efforts. Les rapports avec les bénéficiaires des services sociaux deviennent difficiles à supporter, ce qui génère un supplément de stress et d'angoisse.

On peut considérer la situation stressante que vivent les travailleurs sociaux comme le *burnout*⁽¹⁾. C'est une réponse au stress qui est représentée par la suite de quatre phases essentielles. Elles se définissent comme suit :

- 1- ***Un enthousiasme initial*** dû aux demandes, suivi par une frustration progressive due à l'insuffisance des ressources disponibles pour répondre à ces demandes. Cette frustration peut
- 2- aussi provenir d'un appauvrissement du travail qui devient routinier, répétitif et qui perd ainsi de son rôle moteur sur le plan motivationnel.
- 3- Cet écart entre demandes et ressources va entraîner ***un stress se traduisant par une fatigue émotionnelle et une anxiété*** vis-à-vis des situations de travail. Si l'écart persiste, l'anxiété va amener progressivement, chez les sujets, des réactions de défense, d'agressivité puis de cynisme vis-à-vis des clients, des collaborateurs ou des collègues.
- 4- Les phases ultimes du Burnout se traduisent par un ***retrait et un détachement émotionnel*** conduisant à une apathie généralisée.

(1) GUILLEVIC Christian, Psychologie du travail, Nathan université 1991 , p179-180.

▪ **Dépression**

35,5% de nos enquêtés ont déclaré avoir des moments de dépression après avoir subi une agression ou assisté à l'agression d'un(e) de ses collègues.

La dépression est une maladie handicapante qui entraîne un impact dans la vie professionnelle et familiale du travailleur social. Cette dépression se manifeste par une humeur triste, une faible estime de soi et une perte d'intérêt pour les activités habituellement agréables. D'autres signes peuvent survenir tels que les pensées négatives, les troubles de sommeil, la fatigue, l'épuisement, l'anxiété et l'angoisse.

Il existe un lien biologique entre le stress, l'anxiété et la dépression.

▪ **Epuisement professionnel**

Les travailleurs sociaux affrontent la détresse matérielle et morale des catégories sociales défavorisées. Cette détresse résulte de la crise économique et de l'évolution sociétale. Surtout après la révolution de 14 janvier 2011, lorsque le peuple tunisien s'est rendu compte de l'ampleur des détournements d'argent public par l'ancien régime. Le contact permanent avec ces personnes fragilisées est à l'origine de phénomène d'usure et d'épuisement professionnel.

67,5% de nos enquêtés sont épuisés par le travail. Les actes de violence, le manque de moyens pour répondre aux besoins et la

croissante demande d'aides sociales entraînent une fatigue psychologique et physique.

▪ **Effets sur l'identité professionnelle :**

L'absence de reconnaissance de la part des usagers des services sociaux et de la hiérarchie provoque un ressenti négatif du travail. D'autres facteurs sont le peu de moyens alloués pour réaliser le travail par rapport aux objectifs, la disparité entre contribution et rétribution,... Il peut aussi être lié à la différence entre l'idéal que le travailleur a du métier et la réalité concrète.

Il est clair que les risques professionnels du métier du travail social affectent l'identité professionnelle de celui qui l'exerce. Ces risques le touchent profondément, le mettent mal à l'aise et se répercutent sur sa vie personnelle.

Vu les dangers qu'ils ont rencontrés, les travailleurs sociaux remettent en question leur rôle professionnel, leur importance dans la société et leur image auprès des usagers et de leur entourage. Ce dernier point suscite particulièrement un malaise professionnel. C'est-à-dire si les bénéficiaires des services sociaux les maltraitent et leur manquent de respect au lieu de les remercier et faire preuve de gratitude.

On se demande comment le travailleur social se perçoit face à cette vague d'agression ? Quel est son attachement au métier ? Est-il toujours fier d'être travailleur social et d'appartenir au corps social ?

La plupart de nos enquêtés fournissent des efforts importants et n'en voient pas l'effet. Ils se sentent manipulés par les programmes

sociaux : ils n'ont pas les ressources nécessaires pour satisfaire les demandes en perpétuelle évolution des usagers.

Il faut donner au travailleur social le sentiment que son travail est reconnu, compris et apprécié à sa juste valeur afin de maintenir un bon degré de mobilisation , éviter le découragement et la démotivation

En plus il faut que la notion du soutien social de la part des supérieurs soit présente. Ce soutien se caractérise par l'aide technique et morale apportée par l'équipe de travail et les chefs hiérarchiques dans la réalisation des tâches au quotidien. Tous cela allègent les tensions au travail. La solidarité professionnelle est indispensable lorsque les travailleurs sociaux rencontrent des problèmes.

L'identité professionnelle du travailleur social en Tunisie est fragile. Le premier critère qui renforce le sentiment d'appartenance au corps social est la valorisation de l'effort fourni, principalement de la part des supérieurs hiérarchiques.

Ces derniers avaient, avant le 14 janvier 2011, une relation trop rigide avec les travailleurs sociaux. Ils les considéraient en tant qu'agents d'exécution, pas question de discuter ou de donner son avis. La situation a changé quelque peu après la révolution. 37,5% de nos enquêtés déclarent une meilleure relation contre 58% qui trouvent que rien n'a changé.

Tableau nature des relations avec les supérieurs hiérarchiques après le 14 janvier 2011

Relation avec les chefs hiérarchiques	Nombre	Pourcentage
améliorée	62	37,5
inchangée	95	58
pas de réponse	8	4,5
total	165	100

Nous avons voulu savoir le degré d'indépendance du travailleur social vis-à-vis la prise de décision. Cela faisait des années que les unités locales de promotions sociales étaient influencées par l'intervention des délégués, des gouverneurs, les OMDA (sous délégués),... Plusieurs parties intervenaient lors de la prise de décision, par exemple au sujet de l'octroi de l'indemnité des familles nécessiteuses,... Ces interventions extérieures étaient souvent liées à un intérêt : les bénéficiaires devaient se montrer reconnaissants en votant pour les « bonnes » personnes.

Mais, après la révolution, cette situation a changé. Les travailleurs sociaux ont tous exprimés le besoin de leur indépendance et la nécessité de lutter contre toute intervention extérieure. C'est en premier lieu au corps social de décider les bénéficiaires des services sociaux. On va citer à titre d'exemple le circulaire N° 3 daté du 27 Mai 2011, spécifiant que le chef de la commission locale des familles nécessiteuses est le chef d'unité locale de promotion sociale et non le délégué (Ministère de l'Intérieur).

l'indépendance professionnelle	Nombre	Pourcentage
Oui	107	64,9
Non	54	32,7
Autre	4	2,4
Total	165	100

Après le 14 janvier 2011, 64,9% de nos enquêtés ont déclaré se sentir indépendant professionnellement contre 35,1% qui disent le contraire.

IV. Réactions du syndicat et des chefs hiérarchiques face aux risques professionnels:

Le syndicat national des travailleurs sociaux a été créé récemment. Il a dénoncé la violence mais n'a pas eu un rôle déterminant dans la lutte contre les risques professionnels. Du côté du Ministère des Affaires Sociales, les hauts responsables se sont limités à regrouper les informations et établir un état des lieux. Cependant, les plaintes sont restées sans suite.

On peut dire que les dangers rencontrés par nos collègues n'ont pas été pris au sérieux par la direction générale de la promotion sociale, le ministère des affaires sociale et les syndicats.

Réaction syndicale	Nombre	Pourcentage
oui	75	45,5
non	79	47,9
autre	11	6,7
Total	165	100

En ce qui concerne la réaction du syndicat vis-à-vis des problématiques rencontrées par les travailleurs sociaux, 45,5% déclarent que leur syndicat a réagi. Alors que 47,9% déclarent que leurs représentants syndicaux n'ont montré aucune réaction.

D'après les travailleurs sociaux, le syndicat n'a pas vraiment réagi comme ils souhaitaient. Les actions prises se sont limitées à dénoncer les agressions, à être à côté des agressés et les soutenir verbalement ou d'une note de service.

Nous pouvons expliquer ce fait par la récente création des syndicats des travailleurs sociaux. C'est juste après la révolution qu'ils ont été créés. On constate une grande timidité dans les décisions et les mesures prises. Les raisons pourraient être le manque d'expérience et l'absence d'influence étant donné la jeunesse des syndicats.

Ce sont les agressés qui ont décidé de porter plainte devant les tribunaux ou aux postes de police. Aucune action judiciaire n'a été menée par les syndicats.

Les travailleurs sociaux ont souvent eu recours aux réseaux sociaux (Face book) pour raconter leur vécu et pour informer les collègues des agressions qu'ils ont subies. Cela peut expliquer le besoin du travailleur social de parler, de partager ses sentiments et sa recherche de soutien et de compréhension de la part de ses collègues. Les directeurs au sein du Ministère des Affaires Sociales ont brillé par leur absence de réaction, hormis un état des lieux. Sur le plan pratique, il n'y a pas eu de mécanismes ou de procédures déployés afin de faire face à ces vagues d'agression.

V. Propositions des travailleurs sociaux pour faire face à la violence sur les lieux de travail :

Les solutions doivent venir des travailleurs sociaux. C'est à eux de proposer les mesures à prendre afin de limiter les risques et identifier les principales causes.

Les travailleurs sociaux ont exposé les problèmes qu'ils vivent et proposé des solutions. Nous avons pu collecter les idées suivantes :

- Mettre à la disposition de chaque unité locale de promotion sociale un gardien chargé de la sécurité.
- Faire bénéficier les travailleurs sociaux d'une indemnité de danger et de contagion.
- Homogénéiser la mixité homme/femme de chaque unité de promotion sociale.
- Mettre en place de nouveaux programmes sociaux permettant aux bénéficiaires se prendre en charge (microprojets,...)
- Ne pas politiser les programmes sociaux. Toute modification actuellement ou amélioration devrait être faite en accord avec la base. Dans une optique démagogique, des responsables politiques prennent les décisions comme augmenter le quota de bénéficiaires et les indemnités. Cela ajoute du travail aux travailleurs sociaux sans apporter de solutions à long terme aux assistés.
- Simplifier les procédures administratives. Toutes les modifications prennent très longtemps. Pour bénéficier d'une indemnité cela peut prendre parfois un an. Il existe un quota pour chaque Gouvernorat. « Attend que quelqu'un meure pour avoir sa place... »
- Application de l'article N°9 de la loi 83-112 du 12 décembre 1983, portant statut général des personnels de l'Etat, des collectivités

publiques locales et des établissements publics à caractère administratifs « .. *l'agent public à droit, conformément aux textes en vigueur, à une protection contre les menaces, outrages, injures ou diffamation dont il peut être sujet... »*

- Mettre à la disposition des voitures de service un Talkie-walkie.
- Installer des fenêtres qui protègent le travailleur social des agressions (comme les guichets de la poste Tunisienne).
- Collaborer avec les services de police afin de réaliser des tournées devant les unités locales de promotion sociale.
- Les directeurs doivent assumer leurs responsabilités et soutenir les travailleurs agressés.
- Améliorer l'organisation du travail, éviter les surcharges (un travailleur social pour une moyenne de 6476 habitants)
- Présence d'un agent de police au sein de chaque unité locale de promotion sociale.
- Faire face à la pauvreté réellement. Les programmes sociaux doivent être mieux adaptés.
- Médiatiser le rôle du travailleur social en Tunisie. Responsabiliser les citoyens par des spots publicitaires, des pubs à la radio,... Organiser des journées de sensibilisation.
- Assurer l'indépendance de toutes les unités locales de promotion sociale (Ministère des Affaires Sociales) par rapport aux délégations (Ministère de l'Intérieur).
- Attribuer plus d'attention et de compréhension aux travailleurs sociaux de la part des responsables du Ministère des Affaires Sociale.
- Former les travailleurs sociaux en gestion des situations à risque, aux techniques de dialogue et communication pour désamorcer les

risques professionnels et plus précisément de violence afin d'obtenir un meilleur contrôle émotionnel en situation d'agression.

- Etablir des critères clairs basés sur des normes scientifiques quantifiables et mesurables pour bénéficier des aides ou indemnités afin d'éviter tout malentendu.
- Fournir des moyens de protection face au risque de contagion (masques de protection contre les contagions)
- Améliorer la coordination entre les organismes des services sociaux et la police.
- Procurer une aide psychologique aux travailleurs sociaux victimes de violence.
- Faire contrôler l'état de santé des travailleurs sociaux par une commission médicale pluridisciplinaire afin de faire face aux maladies professionnelles.
- Mettre en œuvre des mesures permettant d'anticiper les risques.
- Organiser des groupes de paroles en matière de gestion des risques professionnels pour échanger les idées et se soutenir mutuellement.

Conclusion :

Nous avons pu constater que les travailleurs sociaux en Tunisie sont confrontés à plusieurs risques professionnels tels que la contagion, accidents de travail, harcèlement et violence.

On peut dire que la violence est le risque professionnel le plus répandu exercé à l'encontre des travailleurs sociaux en Tunisie. Ce risque était aussi présent avant la révolution mais il s'est accentué depuis.

La violence représente un phénomène et un mouvement profond. Pas un accident de parcours professionnel. Elle reflète la situation des catégories défavorisées en Tunisie, leur ras-le-bol et le manque de confiance envers l'institution sociale.

Cependant, cette violence était présente dans une bien moindre mesure : 36,6% contre 93,3% aujourd'hui. Elle est génératrice des risques psychosociaux qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des travailleurs sociaux. Ce genre de risques peut entraîner des pathologies telles que des dépressions, des maladies psychosomatiques, des problèmes de sommeil, la démotivation professionnelle, etc...

L'absence de reconnaissance de la part des usagers et de la hiérarchie provoque un ressenti négatif du travail. Ce qui affecte et affaiblit le sentiment d'attachement au métier et l'identité professionnelle.

Le ministère des affaires sociales, la Direction de la promotion sociale et les syndicats n'ont pas vraiment réagi comme les travailleurs sociaux le souhaitaient. Les actions prises se sont limitées à dénoncer

les agressions, à être à côté des agressés et les soutenir verbalement ou des notes de service.

Nos enquêtés ont proposé plusieurs procédures et mesures pour faire face aux risques professionnels et minimiser ses effets.

La plupart des enquêtés déclarent que la nature des programmes sociaux est à l'origine de la violence à laquelle ils sont confronté. Ces programmes encourageraient la dépendance des usagers envers l'Etat plutôt que des les aider à développer un projet de vie. Un autre critère est le manque de confiance envers les fonctionnaires publics. Les deux chefs de gouvernement qui ont suivi Ben Ali ont augmenté les montants des aides et le nombre de bénéficiaires de l'indemnité des familles nécessiteuses. L'objectif était de calmer la population Tunisienne. Mais ces décisions ont été prises unilatéralement et sans aucune concertation avec la base. Il s'agit d'une solution momentanée mais qui, fondamentalement, n'apporte rien à terme.

Une nouvelle approche des risques psychosociaux doit prendre en considération les risques liés aux changements sociaux, des catégories sociales défavorisées, l'insécurité sur le lieu du travail, l'absence de reconnaissance par la hiérarchie, le manque de récompenses, l'évaluation du travail de l'acteur social, le stress,...

Il ne faut pas minimiser les dangers qui guettent la profession du travail social, ni les nier comme cela se passait sous l'ancien régime. Il est nécessaire de se concerter et parler des problèmes au grand jour pour trouver des issues et améliorer le vécu des travailleurs sociaux.

La maîtrise de ces risques doit être considérée comme une priorité pour les acteurs sociaux. Cela permettrait de contribuer efficacement à l'amélioration de la qualité de la vie des travailleurs sociaux en Tunisie.

Les principales propositions venant des travailleurs sociaux et nous sont:

- ✓ Les responsables doivent veiller à protéger la santé et la sécurité physique et mentale des travailleurs sociaux tout en tenant compte de leurs propositions, les entendre en leurs permettant de s'exprimer, d'échanger leurs expériences. Tout cela afin d'élaborer une stratégie de prévention contre les risques professionnels.
- ✓ Former des groupes de paroles afin de sortir des travailleurs sociaux agressés de leurs isolement car ils ont besoin d'accompagnement dans leurs activités.
- ✓ Des réunions de concertation régulières pour exprimer aux collègues les problèmes professionnels et échanger avec ceux qui ont pu surmonter les mêmes difficultés.
- ✓ La création d'un comité spécialisé d'évaluation des risques professionnels du métier, au niveau du Ministère des Affaires Sociales, dont les tâches sera de rencontrer les agressés et analyser leurs besoins
- ✓ La création d'une cellule de crise au sein de chaque gouvernorat gérant les situations de crises et veillant à apaiser l'atmosphère au travail, encourager les travailleurs sociaux, les soutenir et les valoriser. Ce qui renforcera leur attachement au corps social et leur identité professionnelle.

- ✓ l'identification des risques professionnels doit se faire de façon participative et aboutir à l'élaboration d'un guide unique afin de mettre en place un programme de prévention.
- ✓ Il est important de ne pas adopter une attitude alarmiste ni simplisme en négligeant la complexité des problèmes.
- ✓ La prise en charge des travailleurs sociaux victimes d'agressions violentes afin de limiter les effets psychologiques de l'agression.

Enfin, nous devons dire que l'étude des risques professionnels des travailleurs sociaux, nécessite davantage d'études approfondies. En attendant, ce que l'on peut dire, c'est que l'ampleur de ce phénomène nous incite à proposer l'amélioration de conditions de travail, soutenir les travailleurs sociaux, créer un climat professionnel favorable qui leur permet de ressentir leur importance dans la vie active et le rôle qu'ils jouent dans la société.

Bibliographie

1- Ouvrages

- WIEVIORKA Michel, La Violence, Hachettes Littératures, Londres 2005.
- TOURAINE Alain, Un Nouveau paradigme, pour comprendre le monde d'aujourd'hui, Librairie Arthème Fayard 2005.
- GUILLEVIC Christian, Psychologie du travail, comprendre et analyser le comportement de l'homme au travail : théories et applications, Nathan Université 2003 Belgique.
- ETTIGHOFFER Denis. BLANC Gérard, Du mal travailler au mal vivre .Eyrolles société. Paris 2003.
- BESBOUS Antoine, Le tsunami Arabe, Fayard, 2011.

2- Articles de périodique

- – FEHRI Sonia, SOLTANI Chokri, NOUAIGUI Habib. Les risques psychosociaux au travail : des risques émergents et fréquents. –Revue de Institut de santé et de Sécurité au Travail N° 61, juillet 2012 p 16.

3- Communications, actes de colloques, rapports

- Association Nationale des Assistants de Service Social. Place et avenir du service social du travail. Typo-Offset « Don Bosco » Marseille.
- Faouzi Mohamed hédi CHAHATA . Réalité et ambitions de sûretés des travailleurs sociaux exposés aux dangers. 19ème Colloque scientifique annuel .Egypte 23-24 avril 2008.
- MSOLI Hédia , Le travailleur social en Tunisie après révolution , entre l'intervention sociale et la confrontation à la violence, mars 2012.