

Quelle reconnaissance pour les éducateurs sociaux ?



© Nullplus / iStockphoto

Dans le travail social et en particulier dans le champ de la déficience intellectuelle, comment les éducatrices et éducateurs sociaux perçoivent-ils leur reconnaissance professionnelle ?

Par **Maxime Guillod, Laurent Périsset**, travail de Bachelor à la Haute école fribourgeoise de travail social, Givisiez

Le concept de « reconnaissance » intéresse les spécialistes de sociologie du travail, de psychologie du travail ou d'ergonomie. Ceci s'explique par la place importante qu'occupe désormais l'activité professionnelle dans notre société et par un besoin apparemment accru de reconnaissance chez les employé·e·s en raison de la fragilité actuelle des emplois. Ce constat étant tiré de l'économie de marché, qu'en est-il dans le monde des institutions et du travail social ?

En France pour commencer, selon une étude de 2008 [1], la situation ne semble guère enviable. En effet, dans cette enquête consacrée à l'usure professionnelle des travailleuses et travailleurs sociaux, le manque de reconnaissance professionnelle est identifié comme une cause possible du malaise qui « hante » la profession. Notre récente recherche [2] résumée dans cet article tente de faire le point avec un échantillon d'éducatrices et d'éducateurs sociaux de Suisse travaillant dans le champ de la déficience intellectuelle.

Les acteurs de la reconnaissance

Dans notre pays comme ailleurs, selon Catherine Vasey, la reconnaissance se crée de plusieurs manières parmi lesquelles se trouvent les feedbacks de la hiérarchie, de collègues ou de la clientèle [3]. Il semblerait donc que la reconnaissance professionnelle de la personne se construise notamment grâce à des retours de ceux qui travaillent avec elle, ou encore des proches qu'elle côtoie dans sa vie privée. Ainsi, nous pouvons distinguer les quatre groupes d'individus suivants comme étant les principaux acteurs de la reconnaissance de la travailleuse et du travailleur social : les bénéficiaires et leur réseau, les collègues de travail, les supérieur·e·s hiérarchiques et l'entourage de

l'employé-e dans sa vie privée.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons pu constater de réelles différences dans l'importance accordée par les éducatrices et les éducateurs sociaux exerçant dans le champ de la déficience intellectuelle aux divers acteurs et actrices qui manifestent de la reconnaissance pour leur travail. En premier lieu, les collaborateur-trice-s estiment que les signes de reconnaissance qui émanent des bénéficiaires sont les plus importants. Les retours des collègues sont aussi clairement appréciés. Dans ce cas précis, le sentiment d'appartenance à l'équipe de travail est mentionné comme un élément essentiel pour se sentir professionnellement reconnu-e. La hiérarchie est également considérée comme une source de reconnaissance importante. Enfin, la reconnaissance sociale, représentée par l'entourage de l'éducateur-trice dans sa vie privée et par la société, apparaît comme moins importante aux yeux des personnes interrogées dans notre recherche.

Notre travail a mis en évidence un manque de reconnaissance de la part de la hiérarchie. En effet, toutes les personnes de notre échantillon nous ont avoué que leur direction respective relevait davantage les points négatifs que les aspects satisfaisants de leur travail. De plus, la théorie atteste que les évaluations périodiques des employé-e-s constituent un moyen de reconnaissance important [4]. Or, il s'avère que celui-ci n'est pas utilisé à bon escient par les directions d'institutions, les éducateur-trice-s faisant preuve d'appréhension à l'approche de ces entretiens.

Identité professionnelle et reconnaissance

Outre les acteurs et actrices qui influencent la reconnaissance professionnelle, notre étude souligne un autre élément important en lien avec la reconnaissance des travailleur-se-s sociaux. En effet, il semblerait que pour bénéficier d'une reconnaissance jugée satisfaisante, il faut à la fois être reconnu-e par les personnes qui gravitent autour de son travail et à la fois se construire une identité professionnelle légitime, propre à chaque corps de métier. En ce qui concerne les travailleur-se-s sociaux, leur identité professionnelle est toujours sujette à de nombreux débats. En effet, les éducatrices et éducateurs sociaux sont censés prouver la légitimité de leur travail. D'ailleurs, cette « problématique » de légitimation a un impact direct sur leur reconnaissance.

De nombreux auteurs (Cambon [5], Pezet, Villatte, Logeay [6] notamment) pensent que l'identité professionnelle des éducatrices et éducateurs sociaux serait mal définie, ce qui aurait pour conséquence de nuire à leur reconnaissance. S'il est si complexe pour un métier de posséder une identité professionnelle « solide » et légitime, c'est que la construction de cette dernière se fonde sur diverses caractéristiques qui doivent chacune être cohérente. Dans le travail social, il existerait des lacunes parmi des éléments importants de l'identité professionnelle. Les raisons de ces lacunes sont nombreuses : profession vue comme une vocation ou issue du milieu caritatif, éducateur-trice-s travaillant sans formation, savoir théorique de l'éducateur-trice qui peine à être légitimé ou est perçu comme « non scientifique », méconnaissance ou mauvaise image de l'éducateur-trice dans la société, etc. De ce fait, à l'heure actuelle, le travail social est défini comme étant une semi-profession. Selon le bilan de notre recherche, les éducatrices et éducateurs sociaux interviewés qui, il faut le souligner, étaient tous diplômés, sont d'avis que le manque de formation de certain-e-s éducateur-trice-s est peut-être actuellement le plus grand frein à la légitimation du travail social.

Les bienfaits et méfaits de la reconnaissance

En définitive, si nous mettons en parallèle nos résultats avec ceux des travailleur-se-s sociaux de France, nous pouvons dire que, en effet, certaines personnes semblent manquer de reconnaissance. Par contre, notre recherche est plus nuancée que chez nos voisins, car si les personnes interrogées affirment ne pas recevoir suffisamment de retours positifs de la part de leur direction, elles semblent combler ce manque avec les retours des collègues et des

bénéficiaires. Ainsi, si le besoin de reconnaissance hiérarchique pourrait être, d'une manière générale, mieux satisfait, il ne paraît pas non plus affecter significativement le bien-être des personnes interrogées. Au contraire, elles retiennent surtout les gestes reconnaissants qui leur servent de moteurs dans l'accompagnement au quotidien des usagers et des usagers.

Différents auteurs signalent également qu'une bonne reconnaissance engendre des bienfaits certains pour les travailleur-se-s. Ainsi, Pierre et Jouvenot signalent qu'un manque de reconnaissance occasionnera « des risques certains pour la santé psychique ou physique de l'employé » [7]. Cette affirmation, associée aux théories d'autres auteur-e-s tels que Dejours ou Vasey ainsi qu'aux résultats de nos entretiens, met en évidence toute l'importance pour les employeur-se-s de reconnaître le travail de leurs subordonné-e-s.

Comment sensibiliser les directions d'institutions sociales afin qu'elles mettent en place des moyens adéquats pour reconnaître les qualités professionnelles de leurs employé-e-s ? Comme nous l'avons cité ci-dessus, l'évaluation des travailleur-se-s peut constituer une méthode efficace pour faire preuve de reconnaissance. Encore faut-il que les entretiens d'évaluation soient menés de façon à devenir réellement bénéfiques tant pour l'employeur-se que pour l'employé-e.

[1] Sous la direction de RAVON B., avec DECROP, G., ION, J., LAVAL, C., VIDAL-NAQUET, P., « Usure des travailleurs sociaux et épreuves de professionnalité. Les configurations d'usure : clinique de la plainte et cadres d'action contradictoires », rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), février 2007 à mai 2008. Cette recherche a duré un an et a porté sur cinq terrains différents (un service municipal de la petite enfance, deux territoires d'action sociale de conseils généraux, un centre d'accueil de jour et une structure spécialisée dans la supervision des pratiques en travail social). L'étude a été publiée dans la lettre ONPES.

[2] GUILLIOD, M., PERISSET, L., 2013, La reconnaissance professionnelle des éducateurs sociaux travaillant dans le champ de la déficience intellectuelle, travail de bachelor dirigé par Mme Maryline Thorin Burgdorfer, HEF-TS, Givisiez, 83 pages.

[3] VASEY, C., 2007, Burnout : le détecter et le prévenir, Genève, Edition Jouvence.

[4] Sous la direction de JORRO, A., 2009, La reconnaissance professionnelle en éducation, Québec, Presses de l'université d'Ottawa.

[5] CAMBON, L., 2009, L'identité professionnelle des éducateurs spécialisés, Rennes, Presse de l'école des hautes études en santé publique.

[6] PEZET, V., VILLATTE, R., LOGEAY, P., 1996, De l'usure à l'identité professionnelle, le burnout des travailleurs sociaux, Paris, Edition TSA.

[7] PIERRE, C., JOUVENOT, C., 2010, La reconnaissance au travail, Saint Just La Pendue, Agir sur.