



Etude qualitative sur les conditions de travail dans les centres de soins sociaux en Tunisie.

Projet de coopération entre LA FONDATION 1 MAI CCOO et UGTT
(Département des Relations Arabes et Internationales)

Avec le soutien de



Juillet 2024

Cette publication a la collaboration de la Coopération espagnole par l'intermédiaire de l'Agence espagnole de coopération (AECID).

Le contenu de celui-ci relève de la seule responsabilité de l'auteur et ne reflète pas nécessairement la position de l'AECID.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre gratitude et nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de cette étude.

Nous citons précisément :

- Nos chères collègues au sein de LA FONDATION 1 MAI CCOO surtout nos chères camarades et amies Alejandre et Ofelia et la coopération Espagnole.
- Nos chères et chers camarades au sein du de la fédération générale des affaires sociales au sein de l'UGTT.
- A toutes les femmes qui ont accepté de faire les entretiens.
- A toutes les personnes qui nous ont aidé à avoir les données pour ce modeste travail.

PREFACE

Par Mme Hedia Arfaoui Secrétaire générale adjointe responsables des relations arabes et internationales et membre permanent au conseil général de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Les centres de soins sociaux en Tunisie jouent un rôle crucial dans le soutien aux populations vulnérables, fournissant des services essentiels dans des conditions souvent difficiles. Cette étude, intitulée "Analyse des Conditions de Travail dans les Centres de Soins Sociaux en Tunisie", se propose d'explorer de manière approfondie les expériences et les défis rencontrés par les travailleurs de ce secteur.

En adoptant une approche qualitative basée sur des entretiens semi-directifs avec des participants, cette recherche vise à donner une voix aux travailleurs, principalement des femmes, qui assurent le bon fonctionnement de ces centres. Les entretiens ont permis de recueillir des témoignages détaillés sur divers aspects de leurs conditions de travail, notamment la rémunération, la sécurité, les équipements de protection, les relations professionnelles, et la formation continue.

Les résultats de cette étude mettent en lumière des problématiques complexes et souvent négligées, telles que les heures supplémentaires non rémunérées, l'insuffisance des équipements de protection, et le stress professionnel intense. En outre, les témoignages recueillis révèlent des cas de discrimination et de harcèlement, soulignant la nécessité urgente d'améliorations dans ce secteur.

Cette étude s'inscrit dans un effort plus large de promotion des droits des travailleurs et de l'amélioration des conditions de travail en Tunisie. Nous espérons que les conclusions et recommandations présentées ici contribueront à sensibiliser les décideurs, les gestionnaires de centres de soins, et le grand public aux défis auxquels sont confrontés les travailleurs des centres de soins sociaux, et qu'elles encourageront des réformes significatives pour garantir des conditions de travail plus justes et plus sûres.

Nous remercions chaleureusement tous les participants pour leur ouverture et leur courage à partager leurs expériences. Leur contribution est essentielle pour éclairer les réalités du terrain et guider les actions futures en faveur d'un environnement de travail plus équitable et respectueux.

Résumé

L'étude sur les conditions de travail dans les centres de soins sociaux en Tunisie vise à analyser qualitativement ces conditions à travers des entretiens semi-directifs avec 24 participants.

Les entretiens couvrent divers aspects tels que l'expérience de travail, les tâches réalisées, la rémunération, la sécurité, les équipements, les relations de travail, et la formation. La majorité des participants sont des femmes (75%) âgées de 18 à 35 ans (41.7%) et ayant une formation universitaire (54.2%). Les analyses de contenu utilisent des méthodes telles que l'analyse syntaxique, lexicale et thématique pour extraire et interpréter les données. Les résultats soulignent des défis liés à la rémunération, aux heures supplémentaires non rémunérées, aux équipements de protection insuffisants, et à des conditions de travail stressantes.

Les participants évoquent aussi des relations de travail variables, avec des cas de discrimination et de harcèlement. Les verbatims recueillis montrent une diversité d'expériences et de tâches, reflétant la complexité des conditions de travail dans ce secteur.

Mots clés

Conditions de travail - Centres de soins sociaux - Entretiens semi-directifs

Analyse qualitative – Rémunération - Sécurité au travail

Équipements de protection - Relations de travail

Discrimination – Harcèlement – Formation

Stress professionnel Heures supplémentaires

Expérience de travail - Analyse de contenu

Abstract

The study on working conditions in social care centers in Tunisia aims to qualitatively analyze these conditions through semi-structured interviews with 24 participants. The interviews cover various aspects such as work experience, tasks performed, remuneration, safety, equipment, workplace relationships, and training.

The majority of participants are women (75%) aged 18 to 35 years (41.7%) with a university education (54.2%). Content analysis uses methods such as syntactic, lexical, and thematic analysis to extract and interpret data.

The results highlight challenges related to remuneration, unpaid overtime, insufficient protective equipment, and stressful working conditions. Participants also mention variable workplace relationships, with cases of discrimination and harassment. The collected verbatim reflects a diversity of experiences and tasks, illustrating the complexity of working conditions in this sector.

Key words

Working conditions - Social care centers - Semi-structured interviews

Qualitative analysis – Remuneration - Workplace safety

Protective equipment - Workplace relationships - Discrimination

Harassment – Training - Occupational stress

Overtime - Work experience - Content analysis

SOMMAIRE

Cadre de l'étude

Contexte de l'étude

Méthodologie adoptée

Objectifs de l'étude

Guide de l'entretien

Descriptif de l'échantillon qualitatif

Analyse des contenus

Synthèse des interprétations

Conclusion

Les conditions de travail dans les centres de soins sociaux en Tunisie

I. Cadrage de l'étude

L'objectif est d'analyser qualitativement « *Les conditions de travail dans les centres de soins sociaux en Tunisie* »

- **Lieux** : Les centres de soins sociaux en Tunisie
- **Durée** : X jours
- **Nombre des interviewés** : 24 personnes
- **Technique choisie** : Nous avons choisi l'entretien semi-directif pour notre étude.
-

II. Méthodologie de la recherche

1. Revue de la Littérature

Les études qualitatives permettent une analyse de contenu, développée dans les années 1920 aux États-Unis pour étudier la presse écrite et les discours politiques (L. Bardin¹, 1977 ; R. Mucchielli², 1988; Y. Evrard³ et al., 2003). L'analyse de contenu d'un texte peut être définie comme un « ensemble de techniques d'analyse des communications » (L. Bardin, 1977), comme une « technique de recherche pour la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste des communications ayant pour but de les interpréter » (B. Berelson⁴, 1971, Y. Evrard et al. 2003).

En conséquence, l'analyse thématique, ou plus exactement l'analyse de contenu thématique (ACT), est une méthode d'analyse consistant « à repérer dans des expressions verbales ou textuelles des thèmes généraux récurrents qui apparaissent sous divers contenus plus concrets » (Mucchielli⁵, 1996) ; en d'autres mots, l'analyse thématique consiste « à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus » (Paillé & Mucchielli⁶, 2008).

Elle consiste donc à « rechercher les informations qui s'y trouvent, à dégager le sens ou les sens » de celles-ci, à « formuler » et à « classer ce que « contient » le texte (R. Mucchielli, 1988), telle une « archéologie du discours où le géomètre identifie les traces des signifiants derrière

¹ Bardin L. (1977) L'analyse de contenu, Dunod, coll. Quadriga Manuels, 1re édition

² Mucchielli R. (1988) L'analyse de contenu des documents et des communications ESF, collection Connaissance du problème, 6e édition

³ Evrard, Y., Pras, B., Roux, E., (2003): Market , études et recherches en marketing, fondements, méthodes, 3e édition, Nathan

⁴ Berelson B. (1971) Content analysis in communication research University Press

⁵ Mucchielli, Alex, 1991, Les méthodes qualitatives, Paris, PUF.dir., 1996, Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales, Paris, Armand Colin

⁶ Paillé, P., Mucchielli, A., 2008 [2003], L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales, Paris, Armand Colin (chap. 9)

l'apparence des mots », à « repérer un ordre dans un désordre apparent » (F. Wacheux⁷, 1996). L'objectif est centré sur une « compréhension de la structure, de la cohérence interne ou des incohérences marginales d'un discours » (M. Pécheux⁸, 1975, R. Ghiglione⁹ et al. 1998) afin de constituer une « aide à la décision, un outil d'analyse ou une technique à l'action » (R. Ghiglione¹⁰ et al., 1985). En tendant par conséquent à éliminer les « risques liés à la subjectivité, au filtrage et aux interprétations personnelles » (R. Mucchielli, 1988), il permet de répondre à trois questions fondamentales : « que dit le texte, comment le dit-il et pourquoi le dit-il? » (R. Ghiglione et al., 1998). L'analyse de contenu exerce in fine deux fonctions : une « fonction heuristique qui enrichit une approche de découverte exploratoire » : « pour voir » ; une « fonction d'administration de preuve empirique ou d'inférence à partir d'hypothèses de travail » que le chercheur « cherche à valider » « pour prouver » (L. Bardin, 1977); à « repérer et à comprendre les bulles de sens » en vue de « proposer une structure explicative d'ensemble » du contenu (F. Wacheux, 1996).

D'une manière générale, l'analyse d'un texte privilégie une approche syntaxique, liée à la grammaire ; une approche sémantique (ou Text Mining), liée au sens des mots et/ou une approche pragmatique, liée au contexte (Francois-Philip de Saint-Julien¹¹, D., 2015). Une analyse de contenu recouvre donc un ensemble de techniques telles que l'analyse syntaxique, centrée sur la structure des discours ; l'analyse lexicale, centrée sur la nature et la richesse du vocabulaire employé ; et l'analyse thématique, centrée sur le découpage par thème et la fréquence d'apparition des mots (Y. Evrard et al., 2003).

2. Objectifs de la démarche

Les entretiens semi-directifs doivent être intégralement retranscrits. Ensuite une analyse de contenu doit être effectuée sur le verbatim obtenu. Selon Bardin¹²(2001), l'analyse de contenu remplit deux fonctions :

- Une fonction heuristique qui enrichit une approche de découverte exploratoire, c'est l'analyse de contenu « pour voir ou comprendre ».

⁷ Wacheux F. (1996) Méthodes qualitatives et recherche en gestion Economica

⁸ Pécheux, M. (1975) Les vérités de la Palice : linguistique, sémantique, philosophie, Maspero

⁹ Ghiglione R., Landre A., Bromberg M., Molette P. (1998) L'analyse automatique des contenus Dunod

¹⁰ Ghiglione R., Beauvois J.-L., Chabrol C., Trognon A. (1985) Manuel d'analyse de contenu Armand Colin

¹¹ Francois-Philip de Saint-Julien, D. (2015). Analyse de discours : l'exemple des plans de sauvegarde de l'emploi. La Revue des Sciences de Gestion, 273 - 274, (3), p. 95-105. doi :10.3917/rsg.273.0095.

¹² Bardin L. (1977) L'analyse de contenu, Dunod, coll. Quadrige Manuels, 1re édition

- Une fonction d'administration de preuve ou d'inférence à partir d'hypothèses de travail que l'on cherche à valider.
- L'analyse de contenu remplit, en effet, un ensemble de techniques illustrées par le tableau ci-dessous.

Les différents types d'analyse de contenu (Evrard et al... 2003)¹³

Types d'analyse	Exemples d'indicateurs
Analyse syntaxique	Structures de discours Ex : temps et modes de verbes
Analyse lexicale	Nature et richesse de vocabulaire Ex : fréquences d'apparition des mots
Analyse thématique	Découpage par thèmes et fréquences d'apparition

Tableau 1 : Les types d'analyse de contenu

- **L'analyse verticale** : il s'agit d'un traitement intra-interview qui permet de voir comment le répondant a abordé l'ensemble des catégories prévues dans la grille d'analyse.
- **L'analyse horizontale** : c'est une opération transversale qui a pour but d'établir comment chaque élément figurant sur la grille d'analyse a été abordé par l'ensemble des interviewés.
- Pour bien menée cet entretien nous avons suivi cette démarche :

¹³ Evrard, Y., Pras, B., Roux, E., (2003): Market, études et recherches en marketing, fondements, méthodes, 3e édition, Nathan

Fixer les thèmes à aborder

Préparation du guide d'entretien

Contacter les interviewées

L'interview

Analyser les entretiens

-
La démarche choisi pour réaliser les entretiens

III. Contexte de l'étude

Etude qui porte sur les Conditions de Travail des Travailleuses et des travailleurs dans les Centres de Soins Sociaux en Tunisie accueillants des personnes âgées, des enfants et toutes les personnes en difficulté.

Introduction :

Merci de participer à cette étude relative aux conditions de travail du personnel dans les centres de soins sociaux. Vos réponses sont capitales pour améliorer les conditions de travail dans ce secteur et devront servir à toutes les parties (Syndicats, Administration, patients, personnel soignant, etc.).

Il est à noter que toutes les informations personnelles fournies seront confidentielles et privées en vertu des conventions internationales notamment (Convention 108) et son Protocole additionnel (CETS 181) ratifiés par la Tunisie en juillet 2017 et aussi en vertu des dispositions de la loi Tunisienne en vigueur notamment la Loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004.

Guide d'entretien

Consigne de départ

Parlez-moi de votre travail dans ce centre de soins sociaux

Section 1 : Expérience de Travail et Tâches réalisées

Parlez-moi de votre expérience dans des centres de soins sociaux

Parlez-moi de vos tâches principales dans le centre

Parlez-moi de vos responsabilités envers les résidents ou les patients en dehors de vos tâches principales

Parlez-moi des principaux défis éventuellement à surmonter dans l'accomplissement de ces tâches

Section 2 : Rémunération du Travail

Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ? par mois ? par an ?

Parlez-moi de votre congé annuel (nombre de jours de repos) ?

Parlez-moi de la période /condition de travail pendant la pandémie du COVID

Dans quelles conditions (transport, congés, repos,...)

Parlez-moi de vos conditions de travail

Parlez-moi de votre salaire

Parlez-moi des heures de travail supplémentaires non rémunérées

Décrivez-moi votre charge de travail par rapport à vos capacités et à vos ressources

Parlez-moi des avantages sociaux dont vous bénéficiez

Décrivez-moi l'équité salariale entre les travailleuses et les travailleurs

Section 3 : Sécurité et Équipements

Décrivez-moi les équipements de protection individuelle (EPI) appropriés

Décrivez-moi la formation reçue par les travailleurs sur l'utilisation des équipements de protection individuelle.

Décrivez-moi la sécurité dans votre environnement de travail

Décrivez -moi vos conditions de logement et de vie pendant votre travail depuis ton intégration au centre

Section 4 : Relations de Travail

Décrivez-moi vos relations de travail avec vos employeurs

Décrivez-moi vos relations de travail avec les autres membres du personnel du centre de soins social

Parlez-moi des situations de discrimination ou de harcèlement au travail en raison de votre genre ou de votre statut rencontré en milieu de travail

Parlez-moi du protocole de travail que vous suivez

En cas de litige en milieu professionnel, décrivez-moi la situation

En cas de litige en milieu professionnel, parlez-moi du processus de règlement des conflits

Décrivez-moi les conditions de restauration

Décrivez-moi les conditions d'hygiène au restaurant

Êtes-vous consultée ou avez-vous eu l'occasion de participer aux décisions qui affectent votre travail et vos conditions de travail ?

Décrivez-moi vos interactions avec les résidents ou les patients du centre de soins social

Décrivez-moi le stress lié à votre travail

Parlez-moi du soutien mis à votre disposition en matière de bien-être émotionnel ou de santé mentale

Section 5 : Connaissances, Soutien, formations et qualifications

Parlez-moi de vos droits en tant que travailleuse ou travailleur dans le centre

Parlez-moi des informations dont vous aurez accès au centre

Parlez-moi de l'assistance dont vous aurez accès en cas de problèmes liés à votre travail

Parlez-moi des formations spécifiques que vous avez suivies pour effectuer vos tâches en tant que travailleuse dans le centre de soins social

Parlez-moi de votre métier et expérience dans ce domaine

Racontez-moi les erreurs commises au travail

Décrivez-moi les méthodes adoptées afin de corriger les erreurs commises

Parlez-moi des possibilités d'avancement de carrière dans votre emploi actuel

Section 6 : Informations de base

Âge /Genre / Région

Statut de l'emploi (temps plein, temps partiel, contractuel, etc.) :

Le niveau d'éducation des participants : primaire-secondaire-supérieur

Où résidez-vous lorsque vous travaillez dans le centre de soins social ? Est-ce dans le centre lui-même ou à l'extérieur ?

Parlez-moi des améliorations que vous suggérez au niveau des conditions de travail des travailleuses et des travailleurs dans les centres de soins sociaux

Conclusion :

Nous vous remercions infiniment d'avoir répondu à cette étude. Vos réponses contribueront à une meilleure compréhension des conditions de travail des travailleuses et des travailleurs dans les centres de soins sociaux et à prendre des mesures d'amélioration si nécessaire.

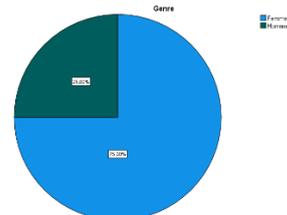
Merci pour votre collaboration

IV. Description de l'échantillon

La majorité des participants (75%) est de sexe féminin, une population assez jeune, 41.7% leur âge est compris entre 18 ans et 35 ans et 54.2% ayant une formation universitaire et représentant plusieurs centres des différents gouvernorats, le plus représenté est le gouvernorat de la « Manouba » avec un taux 33.3% d'interviewés. 87.5% de ces participants ont un statut à plein temps.

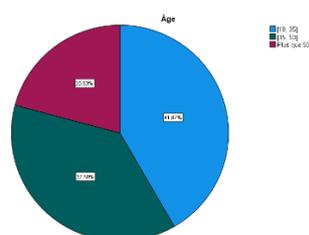
Genre

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	F	18	75,0	75,0	75,0
	H	6	25,0	25,0	100,0
Total		24	100,0	100,0	



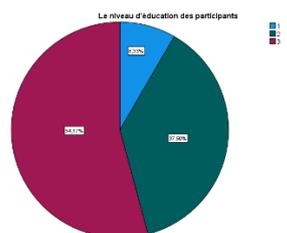
Âge

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
V	[18, 35[10	41,7	41,7	41,7
	[35, 50[9	37,5	37,5	79,2
	Plus que 50	5	20,8	20,8	100,0
Total		24	100,0	100,0	



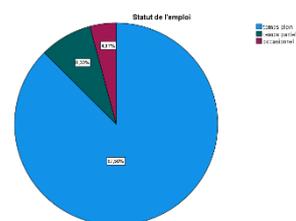
Le niveau d'éducation des participants

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
V	Primaire	2	8,3	8,3	8,3
	Secondaire	9	37,5	37,5	45,8
	Supérieur	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

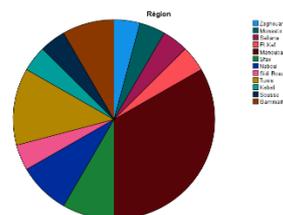


Statut de l'emploi

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
V	Temps plein	21	87,5	87,5	87,5
	Temps partiel	2	8,3	8,3	95,8
	Occasionnel	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



		Région			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
V	Zaghouan	1	4,2	4,2	4,2
	Monastir	1	4,2	4,2	8,3
	Seliana	1	4,2	4,2	12,5
	ELKef	1	4,2	4,2	16,7
	Manouba	8	33,3	33,3	50,0
	Sfax	2	8,3	8,3	58,3
	Nabeul	2	8,3	8,3	66,7
	Sidi Bouzid	1	4,2	4,2	70,8
	Tunis	3	12,5	12,5	83,3
	Kebeli	1	4,2	4,2	87,5
	Sousse	1	4,2	4,2	91,7
	Gammarth	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	



V. Les verbatims

Consigne de départ

Parlez-moi de votre travail dans ce centre de soins sociaux

Individu	Verbatim
1	« Je travaille comme formatrice en informatique AGIM Zaghouane depuis 2019 »
2	« Je travaille comme formatrice de couture dans un centre de personnes handicapées depuis 13 ans. J'ai eu un certificat d'aptitude professionnelle en couture dans le centre sectoriel de formation en habillement Denden »
3	« Auxiliaire de vie dans une unité de vie Sfax »
4	« Je suis éducatrice spécialisée au centre des handicapés mentaux sans soutien familial Manouba »
5	« Auxiliaire de vie (APPA Grombalia) je travaille avec les personnes âgées »
6	« Je travaille comme auxiliaire de vie dans une unité de vie à Sidi Bouzid »
7	« Je travaille comme nutritionniste aux institutions affiliées à la solidarité sociale (centre des personnes âgées, centre de personnes handicapées mentales et Jardin d'enfants pour la solidarité sociale)»
8	« Je travaille comme chauffeur dans le centre des personnes âgées de Manouba »
9	« Je travaille comme aide-soignant dans une unité de vie en Sfax diplômé depuis 18 ans »
10	« Je suis éducatrice dans un centre des handicapés mentaux sans soutien familial »
11	« Auxiliaire de vie dans une unité de vie à Ezzahrouni Tunis »
12	« Je travaille comme orthophoniste dans le centre pilote d'enseignement spécialisé Souk Lahad kebeli»
13	« Je travaille comme auxiliaire de vie dans un centre de défense et d'intégration sociale Mannouba »
14	« Je suis ouvrière occasionnelle de prise en charge dans le centre des personnes âgées »

15	« Aide auxiliaire de vie dans une unité de vie à Grombalia »
16	« Je travaille comme auxiliaire de vie dans un centre des handicapés mentaux sans soutien familial »
17	« Surveillant général au centre des personnes âgées Gammarth »
18	« Je suis une assistante sociale à l'institut national de protection des enfants »
19	« Je suis kinésithérapeute dans un centre des personnes âgées Gammarth »
20	« Je travaille comme auxiliaire de vie dans l'association tunisienne des handicapés mentaux -jour AGIM Monastir »
21	« Je suis assistante sociale première dans un centre de défense et d'intégration sociale Siliana »
22	« Éducatrice spécialisée je travaille avec les jeunes délinquants dans le centre social d'observation des enfants »
23	« Éducatrice spécialisée première dans l'institut supérieur d'éducation (unité administrative) -jour»
24	« Éducatrice spécialisée diplômée de l'institut supérieur d'éducation spécialisée de Manouba ISES(2013) je travaille dans l'association des handicapés mentaux Al Amal succursale Seres- le Kef»

Section 1 : Expérience de Travail et Tâches réalisées

Parlez-moi de votre expérience dans des centres de soins sociaux

Individu	Verbatim
1	« J'ai une expérience de 5 ans dans ce domaine »
2	« J'ai une expérience de 13 ans en tant que formatrice avec des handicapés physiques et personnes ayant des accidents de la vie »
3	« J'ai une expérience de 5 ans dans ce domaine »
4	« J'ai une expérience depuis 1994 »
5	« Depuis 2010 »
6	« J'ai une expérience de 6 ans »
7	« J'ai une expérience de 2 ans avant la révolution, dans l'association des vieillards de la Manouba. Après j'ai eu une expérience dans les pays du Golf. Depuis la révolution jusqu'à aujourd'hui je travaille en tant que nutritionniste »
8	« J'ai une expérience de 20 ans dans ce centre »
9	«Au début j'ai travaillé pendant 12 ans dans Institut National de Protection de l'Enfance . Et maintenant je travaille dans l'unité de vie à Sfax depuis 6 ans »
10	« Mon expérience de 30 ans comme éducatrice spécialisée et responsable qualité m'a donné une vision sur les différentes interventions éducatives et thérapeutiques »
11	« J'ai une expérience de 10 ans dans ce domaine »
12	« J'ai une expérience de 20 ans »
13	« J'ai une expérience de 5 ans et 5 mois »
14	«J'ai commencé le travail dans ce centre depuis 2018 »
15	« J'ai une expérience de 10 ans »
16	« J'ai une expérience de 14 ans »
17	«Econome au centre des handicapés mentaux à la Manouba et surveillant au centre des personnes âgées à la Manouba »
18	« J'ai une expérience de 22 ans dans ce domaine »

19	« Mon expérience de 13 ans comme Kinéthérapeute m' a permis de connaître tous les problèmes physiologique des personnes âgées »
20	« J'ai une expérience de 5 ans et 6 mois en tant qu'auxiliaire de vie à l'unité de vie de Ezahrouni et actuellement je suis à l'association tunisienne des handicapés à Monastir »
21	« J'ai une expérience de 20 ans, au début j'ai travaillé à l'unité locale de Bargou et depuis 2017 je travaille au centre de défense et d'intégration sociale »
22	« J'ai une expérience depuis 1993 »
23	« J'ai une expérience depuis 1994 jusqu'à 2008 au centre de défense et d'intégration sociale et depuis 2008 je suis éducatrice à l'institut supérieur de l'éducation »
24	« J'ai une expérience de 11 ans »

Parlez-moi de vos tâches principales dans le centre 98

Individu	Verbatim
1	« Enseigner les personnes handicapées les techniques informatiques »
2	« Former les élèves à apprendre et comprendre l'art de la couture et ses techniques en tenant compte de leur handicap »
3	« Prendre soins des résidents du centre et répondre à leurs besoins »
4	« Élaboration d'un programme d'intervention éducatif à travers lequel j'améliore les compétences des résidents »
5	« Accompagnement des personnes âgées et assistance »
6	« Prendre soins et encadrement des résidents propreté et environnement »
7	« Contrôle de la qualité de la nourriture présentée et évaluation de l'état nutritif pour chaque personne et cerner leurs besoins personnels et faire évoluer des plans nutritionnels personnalisés et équilibrés et tient compte des états de santé : diabète, tension artérielle, allergie... »
8	« Prendre les résidents en excursions et visites de divertissement, stations touristiques, et les accompagner à l'hôpital, et le transport des responsables pour exercer leur travail »
9	« Accompagner les résidents à l'hôpital Distribuer les médicaments pour les résidents Désinfecter les plaies et mesurer la pression artérielle et le taux de glycémie »
10	« La prise en charge de groupe de personnes en situations d'handicape et programmation des projets d'intervention éducative et thérapeutique pour atteindre les objectifs (acquérir et/ ou consolider des capacités et compétences (autonomie- communication-socialisation) »
11	« Accompagner et prendre soin des résidents de l'unité et nettoyer leur espace privé et tout leur environnement »
12	« Évaluer les enfants qui ont des difficultés à parler et à développer un programme pour surmonter les difficultés et utiliser toutes les techniques Participation au comité d'admission »
13	« Surveillance et prise en charge des enfants : leur petit déjeuner, déjeuner et dîner, prise de douche »
14	« Nettoyer l'environnement des résidents et s'occuper de leurs soins personnels »
15	« Propreté des environs et du résident »
16	« Aider les résidents à se lever, se doucher et se déplacer »

	<i>Les aider à faire leur toilette, les faire habiller et les hygiènes personnelles Les aider à la prise des repas, et suivre les consignes de l'équipe pluridisciplinaire »</i>
17	<i>« Suivi de l'exécution des tâches des auxiliaires de vie, Intervenir en cas de conflits entre résidents, Coordonner avec une équipe médicale en cas d'urgence et s'il y a besoin pour transfert aux hôpitaux »</i>
18	<i>« Je reçois les demandes d'admission. Déplacement ou différents entretiens pour collaboration et coordination (hôpitaux et postes de polices)»</i>
19	<i>« Améliorer la mobilité, la force, l'équilibre et la flexibilité des personnes âgées. Réadaptation fonctionnelle aider à la rééducation après accidents vasculaires cérébraux (AVC) des fractures ou des opérations orthopédiques, prévention des chutes »</i>
20	<i>« Prise en charge d'un groupe de 5 enfants dans une classe comme éducatrice. Je travaille sur le développement des compétences mentales et physiques et communication sociale. »</i>
21	<i>« Réconciliation familiale en tant que conseillère d'enfance et avec le juge de famille. Encadrement et intégration à l'intérieur des familles et l'intégration scolaire ou professionnelle et avec le lancement des projets , aide à préserver la solidarité familiale»</i>
22	<i>« Je fais des activités à travers lesquelles j'observe les comportements des enfants et d'essayer d'améliorer le comportement de ces jeunes »</i>
23	<i>« Prise en charge et engagement envers des enfants avec handicap physique, mentale et échec scolaire et les former pour être qualifiés et prêt pour les ateliers de formation »</i>
24	<i>« J'ai la charge de la classe d'intégration scolaire des enfants avec handicap mentale et des enfants avec difficultés d'apprentissage et enfants autistes et préparer des projets »</i>

Parlez-moi de vos responsabilités envers les résidents ou les patients en dehors de vos tâches principales

Individu	Verbatim
1	<i>« Je n'ai pas de responsabilité »</i>
2	<i>« Il n'y a pas »</i>
3	<i>« Les traiter avec toute humanité »</i>
4	<i>« Plusieurs responsabilités puisque c'est un lieu de vie, on a beaucoup des tâches à exécuter pour arriver à nos tâches »</i>
5	<i>« Rien »</i>
6	<i>« Responsabilité morale »</i>
7	<i>« S'assurer que l'administration des institutions est en train d'appliquer les plans nutritionnels »</i>
8	<i>« Je n'ai aucune responsabilité »</i>
9	<i>« Je n'ai pas de responsabilité »</i>
10	<i>« C'est l'humanisation de la prise en charge »</i>
11	<i>« Les traiter gentiment »</i>
12	<i>« Accompagner les parents des enfants pour les aider pendant les vacances d'été »</i>
13	<i>« Faire attention faire attention »</i>
14	<i>« Je fais de mon mieux pour être humaine »</i>
15	<i>« Traiter les résidents gentiment »</i>
16	<i>« Surveillance et accompagnement médical »</i>
17	<i>« Essayer de créer une relation de confiance et être à l'écoute »</i>
18	<i>« Sensibilisation de l'entourage de cette population »</i>
19	<i>« C'est l'humanisation de la prise en charge »</i>
20	<i>« Les enfants à ma charge son sous ma responsabilité »</i>
21	<i>« Interdit par la loi »</i>

22	« Je n'ai pas de responsabilité en dehors de mes tâches, c'est interdit par la loi parce que ces jeunes sont admis au centre suite à un jugement et on doit rédiger un rapport éducatif concernant le comportement de l'enfant pour le juge »
23	« Les clubs de divertissement et animation »
24	« Responsable de l'intégration dans le ministère de l'éducation. Encadrer et former les enseignants des écoles primaires du gouvernorat du Kef »

Parlez-moi des principaux défis éventuellement à surmonter dans l'accomplissement de ces tâches

Individu	Verbatim
1	« Fournir des ordinateurs spéciaux pour chaque type de handicap »
2	« Intégrer l'étudiant ou le malade dans le marché du travail de nouveau »
3	« Atteindre toutes les demandes attendues par chaque résident de l'unité »
4	« Réintégration de tous les résidents »
5	« S'assurer que les parties politiques n'exploitent pas les personnes âgées dans leurs campagnes politiques »
6	« Fournir tous les outils nécessaires pour leur encadrement »
7	« Que chacun mange tout son plat sans rien laisser »
8	« Avoir un bus convenable pour les résidents »
9	« Essayer de reconnaître les médicaments »
10	« Le défi le plus important à relever dans l'insertion familiales et socio-professionnelle => inclusion sociale »
11	« Répondre à leur besoins et demandes »
12	« Poursuivre le traitement durant les vacances »
13	« Il n'y a pas »
14	« Aucun défi »
15	« Je ne sais pas »
16	« Je fournis des efforts plus que ma capacité et j'essaie de garder mon calme »
17	« Convaincre et essayer avec les responsables d'augmenter le nombre de personnel pour améliorer les services rendus aux résidents »
18	« Trouver les parents de chaque enfant et réaliser le bien-être de ses enfants et une vie digne »
19	« -Amélioration de la mobilité -Encourager l'autonomie et la confiance en soi dans les activités de la vie -Animer des séances de gymnastique douce, de yoga...»
20	« - »
21	« Restructuration de l'institution et se concentrer sérieusement sur plusieurs domaines d'intervention »
22	« Le fait qu'un enfant arrive à respecter les normes du centre tel que respecter son éducateur, ses collègues... »
23	« Faire surmonter les enfants leurs difficultés selon leurs capacités et les rendre indépendants dans la vie sociale »
24	« Plus de formation et découvrir les approches pédagogiques modernes »

Section 2 : Rémunération du Travail

Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine ? par mois ? par an ?

Individu	Verbatim
1	« 42h/semaine »
2	« 42h/semaine »
3	« 42h/semaine »
4	« 30h/semaine »
5	« 42h/semaine »
6	« 42h/semaine »

7	« 42h/semaine »
8	« 48h/semaine »
9	« 42h/semaine »
10	« 30h/semaine, 120h/mois, 1350h/an »
11	« 48h/semaine »
12	« 36h/semaine »
13	« 48h/semaine (3jours) et je me repose 4 jours pour rentrer à la maison à Kasserine»
14	« 37,5h/semaine, 150h/mois, 1650h/an »
15	« 48h/semaine »
16	« 37,5h/semaine, 150h/mois, 1650h/an »
17	« 40h/semaine »
18	« 40h/semaine »
19	« 40h/semaine, 160h/mois, 1760h/an »
20	« 35h/semaine »
21	« 40h/semaine »
22	« 18h/semaine (on travaille les jours fériés, le 1er mai, et l'horaire de 8h30 à 14h45 ou bien de 14h45 à 20h45 »
23	« 20h/semaine »
24	« 23h/semaine »

Parlez-moi de votre congé annuel (nombre de jours de repos) ?

Individu	Verbatim
1	« Les vacances scolaires (3,5 mois)»
2	« Un mois malgré que le centre suit les vacances scolaires , nous ne sommes pas autorisé d'en profiter »
3	« un mois par an»
4	« 30 jours »
5	« 30 jours/an »
6	« un mois par an »
7	« un mois par an»
8	« un mois par an»
9	« un mois par an»
10	« 22 jours»
11	« un mois par an»
12	« un mois par an»
13	« un mois par an»
14	« une semaine tous les 3 mois durée du contrat»
15	« un mois par an»
16	« un mois (30 jours) répartis selon la disponibilité du personnel par an »
17	«26 jours/an»
18	« 30 jours par an»
19	« 30 jours par an»
20	« tous les vacances scolaires »
21	« un seul mois par an»
22	« 2 mois et 18 jours selon la disponibilité du travail »
23	« les vacances scolaires (3,5mois) »
24	« les vacances scolaires (3,5mois) »

Parlez-moi de la période /condition de travail pendant la pandémie du COVID

Individu	Verbatim
1	« On n'a pas travaillé »
2	« Une période effrayante »
3	« Une période très difficile et fatigante. On a travaillé pendant un mois et 18 jours isolés de la société »
4	« On n'a pas travaillé (décision unilatérale de la part du directeur a choisi son équipe proche »
5	« Une période dure »
6	« On a travaillé dans de condition effrayante dû à ce monstre inconnu »
7	« Je n'ai pas travaillé »
8	« Conditions cruelles »
9	« Conditions difficiles »
10	« C'est une période très difficile »
11	« Période difficile et effrayants dû à ce monstre inconnu »
12	« Je n'ai pas travaillé »
13	« Difficile et dure »
14	« C'était dure pendant la période du COVID»
15	« Période difficile et effrayante »
16	« C'est une période critique et très difficile mais heureusement dans notre centre l'administration a fourni tous les moyens de sécurité et on a travaillé avec le régime 24h/72h »
17	« Difficile mentalement : d'une part prendre les mesures et réduire les contacts d'autre part être plus vigilant avec le personnel et les patients »
18	« Une période critique »
19	« C'est une période critique et pénible »
20	« Je n'ai pas travaillé »
21	« Je n'ai pas travaillé »
22	« Le travail comme d'habitude, l'auxiliaire et l'éducateur qui s'occupe des conditions d'hygiène »
23	« On a travaillé selon notre horaire habituel »
24	« Période difficile ce qui a entraîné l'arrêt des études »

Dans quelles conditions COVID (transport, congés, repos,)

Individu	Verbatim
1	«- »
2	« On n'a pas travaillé »
3	« Conditions de travail difficiles »
4	«- »
5	« Aucune protection »
6	« Nous avons travaillé dans le centre pendant un mois et demi à l'intérieur de l'établissement »
7	«- »
8	« Je suis responsable du transport des 4 groupes au centre »
9	« Nous avons travaillé dans le centre pendant un mois et demi selon le système des groupes 24/48 »
10	« Le bus du centre a été mis à la disposition du personnel »
11	« Nous avons travaillé pendant un mois et demi, nous étions à la disposition de l'établissement »
12	«- »
13	« Nous avons travaillé pendant un mois et demi »
14	« Transport avec le bus du centre /pas de congés pas de repos »

15	« Nous avons travaillé un mois et 18 jours »
16	« Le bus du centre a été utilisé pour le transport de tout le personnel du centre »
17	« Transport par mes moyens personnels Congés /repos selon le code de travail »
18	« Bus du centre »
19	« Bus du centre »
20	«-»
21	«- »
22	« Conditions vulnérables, les enfants n'ont pas de gel, ni de masque »
23	« Moyens de transport public »
24	« Nous ne sommes pas allés au centre de travail »

Parlez-moi de vos conditions de travail

Individu	Verbatim
1	« Conditions inappropriées ne respectent pas l'intimité des malades »
2	« Mauvaises et inconfortables »
3	« Conditions de travail dures »
4	« - »
5	« Mauvaises »
6	« Mauvaises »
7	« - »
8	« Mauvaises »
9	« Misérables »
10	« Il ne respecte pas les normes nationales de prise en charge un éducateur/8 résidents »
11	« Conditions de travail dures »
12	« - »
13	« Dur et très dangereuses »
14	« Fatigant »
15	« Dures »
16	«Des conditions adéquates et difficiles. On ne travaille pas selon le cahier de charge en Tunisie AVS/6 personnes âgées »
17	« Manque de motivation »
18	« Difficiles »
19	« L'équipe pluridisciplinaire est réduite par un nombre des résidents »
20	« - »
21	« - »
22	« Misérables. Les enfants manquent de matériels éducatifs, la nourriture n'est pas hygiène, budget »
23	« On travaille dans de bonnes et excellentes conditions pour l'éducation publique. Mais pour les outils pédagogiques, il y a un manque »
24	« Conditions de travail difficiles et le lieu de travail est très loin de ma maison »

Parlez-moi de votre salaire

Individu	Verbatim
1	« Insuffisant pour vivre »
2	« Ne répond pas à nos besoins familiaux »
3	« Ne répond pas à nos besoins quotidiens »
4	« C'est peu, insuffisant par rapport à nos besoins »
5	« Un salaire qui ne répond pas à mes besoins »

6	« Insuffisant »
7	« Satisfaisant en général »
8	« Ne répond pas à nos besoins familiaux »
9	« Insatisfaisant »
10	« C'est insuffisant par rapport au pouvoir d'achat »
11	« C'est insuffisant par rapport au pouvoir d'achat »
12	« Satisfaisant par rapport à ce qu'on était (900dt avant et 1300dt maintenant »
13	« 950dt et j'ai 700dt de crédit bancaire à payer, je vous laisse conclure »
14	« C'est le smig »
15	« Très faible »
16	« Mon salaire est insuffisant par rapport au pouvoir d'achat en Tunisie et ne répond pas à mes besoins »
17	« Insuffisant par rapport au niveau de vie et l'augmentation des prix »
18	« Insuffisant »
19	« Insuffisant par rapport au pouvoir d'achat en Tunisie »
20	« C'est insuffisant par rapport au pouvoir d'achat »
21	« Satisfaisant »
22	« Un salaire misérable insuffisant »
23	« Suite à l'augmentation des prix, il est insuffisant »
24	« Au début j'ai été soumise aux lois de la convention commune pendant ?10ans et demi. Le tarif est de 500 dinars de mois. Maintenant je suis affilié au centre international de la promotion des personnes handicapées »

Parlez-moi des heures de travail supplémentaires non rémunérées

Individu	Verbatim
1	« - »
2	« Je n'ai pas »
3	« Je n'ai pas »
4	« Heures forfaitaires ou des récupérations »
5	« On n'a pas »
6	« On n'a pas »
7	« - »
8	« On n'a pas »
9	« On n'a pas »
10	« - »
11	« - »
12	« On n'a pas »
13	« - »
14	« - »
15	« - »
16	« On ne travaille pas »
17	« - »
18	« - »
19	« - »
20	« On ne travaille pas »
21	« On n'a pas »
22	« On n'a pas »
23	« On n'a pas »
24	« Je fais des heures supplémentaires volontairement »

Décrivez-moi votre charge de travail par rapport à vos capacités et à vos ressources

Individu	Verbatim
1	« Travail pénible »
2	« - »
3	« Il nous manque beaucoup de matériel et de ressources humaines »
4	« Les charges plus que mes capacités je travaille hors les normes nationales avec 1 éducateur et 8 malades légers »
5	« Beaucoup de charges »
6	« Il y a beaucoup de chevauchement dans les rôles Cela ne fonctionne pas selon les normes tunisiennes Agent d'encadrement /8 avec handicap léger ou moyen »
7	« Je suis la seule spécialiste en nutrition Le volume de travail est énorme comme celui de la solidarité sociale »
8	« Chargé de plusieurs responsabilités et plus que mes capacités Je conduis le bus et les voitures »
9	« Conditions pénibles plus que mes capacités dues au manque des infirmiers et assistants »
10	« Très difficile de gérer les résidents avec un effectif réduit de personnel »
11	« Il nous manque beaucoup de matériel et de ressources humaines »
12	« Raisonnable et on travaille selon le cahier des charges du centre »
13	« Plus que mes capacités »
14	« Très fatigué avec mes capacités limitées »
15	« - »
16	« Notre travail est très pénible par rapport à nos capacités et à nos ressources humaines et financières »
17	« Besoin encore de recyclage et de mise à jour : communication et gestion de groupe »
18	« Beaucoup de tâches à ma responsabilité »
19	« Je suis le seul dans ce centre. Très difficile de gérer les besoins des personnes âgées »
20	« Des moyens limités en termes de moyens pédagogiques et de l'espace »
21	« Insuffisance de la ressource humaine changement des programmes »
22	« La majorité du temps je travaille toute seule, il n'y a même pas de temps d'y aller aux toilettes »
23	« On travaille selon les normes nationales et je suis capable de gérer un groupe je suis éducatrice pour 8 enfants »
24	« Notre travail est compliqué car il y a un manque de spécialiste la majorité des membres de l'équipe sont absents »

Parlez-moi des avantages sociaux dont vous bénéficiez

Individu	Verbatim
1	« Je n'ai pas »
2	« Rien »
3	« Amicale du ministère des affaires sociales »
4	« Fonds sociaux Assurance maladie »
5	« Fonds sociaux Assurance maladie »
6	« On n'a pas »
7	« Caisse sociale Assurance sociale des malades »
8	« Caisse sociale Assurance sociale des malades »
9	« On n'a pas »

10	« Nous bénéficions d'une assurance maladie d'une prime de contagion »
11	« Amicale du ministère des affaires sociales »
12	« On n'a pas »
13	« Amicale du ministère des affaires sociales »
14	« Aucun avantage »
15	« L'amicale »
16	« Aucun avantage sociale »
17	« Fonds sociaux Assurances groupe »
18	« Amicale du ministère des affaires sociales »
19	« Fonds sociaux Assurance maladie »
20	« Puisque je suis la responsable, je profite des services de l'amicale du ministère des affaires sociales »
21	« Aucun avantage L'amicale est en conflit et négociations. Ils ont empêché son démarrage »
22	« Aucun avantage social »
23	« On n'a pas »
24	« On n'a pas »

Décrivez-moi l'équité salariale entre les travailleuses et les travailleurs

Individu	Verbatim
1	« Le même salaire pour la femme que l'homme »
2	« Même salaire »
3	« Même salaire pour la femme et l'homme. Mais le travail est différent entre le ministère et l'unité de vie. Le ministère :426 dt et l'unité de vie :320 dt »
4	« Le même »
5	« Salaire homme = salaire femme »
6	« Même salaire »
7	« Même salaire »
8	« Même salaire »
9	« Même salaire »
10	« Les travailleuses et les travailleurs touchent le même salaire bien sur selon les postes »
11	« Les femmes et les hommes reçoivent le même salaire pour le même travail »
12	« Le même salaire pour la femme que l'homme »
13	« Le salaire de la femme est le même que celui de l'homme »
14	« L'équité salariale entre les travailleuses et les travailleurs existe dans le centre mais n'existe pas entre le titulaire et l'occasionnelle »
15	« Même salaire »
16	« Les travailleuses et les travailleurs touchent le même salaire »
17	« Les mêmes droits et devoirs »
18	« Les mêmes salaires, on n'a pas un problème d'équité salariale »
19	« Les travailleuses et les travailleurs reçoivent le même salaire »
20	« Mon salaire comme auxiliaire de vie est plus que celui de mes collègues appartenant à l'association »
21	« Même salaire »
22	« Le même »
23	« Même salaire »
24	« Même salaire »

Section 3 : Sécurité et Équipements

Décrivez-moi les équipements de protection individuelle (EPI) appropriés

Individu	Verbatim
1	« On n'a pas »
2	« Il n'y a pas »
3	« On n'a pas »
4	« Aucun »
5	« Aucun »
6	« On n'a pas »
7	« Il n'y a pas »
8	« Il n'y a pas »
9	« Il n'y a pas »
10	Aucun équipement de protection individuelle »
11	« - »
12	« On n'a pas »
13	« Il n'y a pas »
14	« - »
15	« On n'a pas »
16	« Y a pas sauf les gants et les buvettes sanitaires »
17	« Aucun »
18	« Aucun »
19	Aucun équipement de protection individuelle »
20	« Il n'y a pas »
21	« Il n'y a pas »
22	« Les enfants ont des maladies, manques de protection, risques de maladies sexuellement transmissibles, problème d'hygiène »
23	« Un seul extincteur »
24	« On n'a pas »

Décrivez-moi la formation reçue par les travailleurs sur l'utilisation des équipements de protection individuelle.

Individu	Verbatim
1	« Il n'y a pas »
2	« - »
3	« Il n'y a pas »
4	« - »
5	« Il n'y a pas »
6	« - »
7	« - »
8	« - »
9	« - »
10	« Aucune formation »
11	« - »
12	« - »
13	« Il n'y a pas »
14	« - »
15	« Il n'y a pas »
16	« Aucune formation »

17	« - »
18	« Il n'y a pas »
19	« Aucune formation »
20	« - »
21	« Il n'y a pas »
22	« Il n'y a pas d'équipement ni de formation »
23	« Il n'y a pas »
24	« On n'a pas »

Décrivez-moi la sécurité dans votre environnement de travail

Individu	Verbatim
1	« Il n'y a pas »
2	« Il n'y a pas »
3	« On n'a pas »
4	« Aucune sécurité »
5	« Il n'y a pas de sécurité, risque de violence par les personnes âgées »
6	« Il n'y a pas »
7	« Il n'y a pas »
8	« Il n'y a pas »
9	« Il n'y a pas »
10	« Les caméras de de surveillance extincteurs »
11	« - »
12	« Puisqu'on est dans un village dans le sud, l'endroit est sécurisé et on a des caméras de surveillance et un agent de sécurité »
13	« Il n'y a pas »
14	« Pas de sécurité »
15	« On n'a pas »
16	« Aucune sécurité »
17	« Caméra de surveillance »
18	« Caméra de surveillance et gardien »
19	« Caméras de surveillance et extincteur »
20	« - »
21	« Puisqu'on est dans un village très loin de la capitale, nos enfants ont gardé les valeurs sociales donc il n'y a aucun danger de leur part »
22	« Il n'y a pas de sécurité, on peut être agressé et harcelé par un enfant »
23	« Il n'y a pas »
24	« Il n'y a pas »

Décrivez -moi vos conditions de logement et de vie pendant votre travail depuis ton intégration au centre

Individu	Verbatim
1	« Je suis toujours locataire »
2	« Normales »
3	« Normales et moyennes »
4	« Bonnes (dû à l'héritage de nos parents) »
5	« Mauvaises conditions »
6	« J'habite chez mes parents je suis célibataire »

7	« Maison louée »
8	« J'habite une maison louée dans un quartier populaire »
9	« Normale »
10	« Conditions de logement et de vie normales »
11	« Je loue une maison avec mes collègues aux alentours du lieu de travail »
12	« Dieu merci »
13	« J'habite dans le centre »
14	« Normale »
15	« Très misérable »
16	« J'habite dans une maison de location depuis mon intégration au centre »
17	« Normale »
18	« Normale »
19	« Normale »
20	« Bonne »
21	« Normales je n'ai pas acheté de maison durant mes 20 ans et demi de travail »
22	« Après toutes ces années de travail, je n'ai ni voiture ni logement »
23	« Bonnes et dieu merci »
24	« Je n'ai rien pu acheter »

Section 4 : Relations de Travail

Décrivez-moi vos relations de travail avec vos employeurs

Individu	Verbatim
1	« Normales »
2	« Parfois il y a une stagnation et parfois des troubles dus aux différences de travail »
3	« Relation de respect et appréciation »
4	« Mes relations de travail avec mes employeurs sont perturbées à cause du mode et technique de travail »
5	« Mes relations de travail avec mes employeurs sont basées sur le respect »
6	« Une relation tendue vu les conditions misérables du travail et le manque des besoins »
7	« Normales avec le respect mutuel »
8	« Relation d'un employeur et employé »
9	« Relation de respect »
10	« C'est une relation de respect et d'échange entre les différents intervenants »
11	« Le directeur est autoritaire et injuste, nous charge de beaucoup de tâches »
12	« Une bonne relation »
13	« Très mauvaise »
14	« Relation de respect »
15	« Relation d'un employé et employeur »
16	« Relation de respect et professionnalisme »
17	« Respect mutuel »
18	« Relations de travail saines »
19	« Relations de respect de hiérarchie »
20	« Relation de respect et appréciation mutuelle »
21	« Normale, Parfois lorsqu'un directeur qui n'est pas respectueux et ne présente pas l'éthique d'un métier, nous faisons de notre mieux pour le refuser »
22	« Mes relations avec mes employeurs sont conflictuelles surtout avec le surveillant général »

23	« Relation hostile avec le responsable administratif parce que je veux vraiment protéger les enfants »
24	« Relation normale. Parfois il y a des problèmes professionnels à cause de ça »

Décrivez-moi vos relations de travail avec les autres membres du personnel du centre de soins social

Individu	Verbatim
1	« La plupart du temps une bonne relation professionnelle »
2	« Une bonne relation en général »
3	« Relation professionnelle coordonnée entre nous »
4	« Une bonne relation de respect avec toute l'équipe »
5	« De coordination et de respect »
6	« Relation de respect et solidarité entre nous »
7	« Seulement une relation professionnelle »
8	« Normale »
9	« Relation de coordination et solidarité entre nous (toute l'équipe) »
10	« Relation de respect et de coordination des idées pour réaliser les objectifs de notre intervention »
11	« Une bonne relation professionnelle »
12	« Une relation de compréhension et d'échange de l'information pour objectif d'améliorer les capacités des enfants »
13	« Bonne et excellente avec certains collègues »
14	« On a beaucoup de problèmes »
15	« La relation avec les collègues est bonne »
16	« Coordination avec tous les autres membres du centre »
17	« Bonne »
18	« Mes relations de travail avec les autres membres du personnel sont basées sur le respect mutuel »
19	« Relation de confiance et de respect »
20	« Une bonne relation de coordination et de respect entre nous »
21	« Relation de respect mutuel »
22	« La majorité est bonne et moi je suis solidaire »
23	« Une bonne relation en général avec tout le monde »
24	« Une relation professionnelle normale »

Parlez-moi des situations de discrimination ou de harcèlement au travail, en raison de votre genre ou de votre statut, rencontrées en milieu de travail

Individu	Verbatim
1	« Il existe une discrimination entre les hommes et les femmes, notamment dans l'attribution d'un projet de carrière »
2	« Certes, il existe des discriminations parmi les salariés, notamment les femmes, mais le droit au divertissement ne prime pas toujours sur celui des hommes »
3	« Il est certain que la discrimination n'inclut pas les hommes et les femmes »
4	« Il y a des discriminations dans le lieu de travail surtout concernant l'avancement et les fonctions »
5	« On n'a pas de discrimination »
6	« Il y a une discrimination très importante de la part des responsables pour eux les hommes sont plus compétents que les femmes »

7	« J'étais à plusieurs reprise agressée surtout lorsque j'effectué mon travail de la part des cuisiniers vu ma nature de travail et j'ai eu plusieurs contraintes »
8	« Il n'y a pas »
9	« Il n'y a pas »
10	« Il n'y a pas ce genre de problème dans le centre »
11	« L'homme est plus chanceux il peut évoluer facilement par contre la femme est lésée surtout si elle se marie »
12	« On n'a pas »
13	« Il n'y a pas »
14	« On a beaucoup de discrimination et du harcèlement à dans mon travail surtout avec les ouvrières occasionnelles »
15	« Le salaire des hommes est égale aux salaires des femmes »
16	« Je n'ai rien rencontré pas de situation de discrimination ou de harcèlement »
17	« Non existant »
18	« On n'a pas »
19	« Il n'y a pas ce genre de problème dans le centre »
20	« On n'a pas de discrimination »
21	« Oui il y a une grande discrimination au niveau du travail et promotion et évolution de carrière. Mais il n'y a pas de discrimination entre homme et femme»
22	« Entant que femme il y a une grande discrimination surtout de la part des éducateurs hommes et par la suite ils ont une influence énorme sur les employés et surtout pour les enfants souffrance énormes et psychologique »
23	« J'ai vécu le harcèlement sexuel et administratif de la part d'un responsable dans le centre »
24	« Il y a une discrimination au niveau du travail car je ne suis pas de cette région mais pas de problème de genre »

Parlez-moi du protocole de travail que vous suivez

Individu	Verbatim
1	« Convention cadre des salariés associatifs (des associations) »
2	« Droit de la Fonction Publique »
3	« Droit de la Fonction Publique »
4	« Code de travail, convention de l'UTSS »
5	« Code du travail convention collective de l'UTSS »
6	« Droit de la Fonction Publique »
7	« Convention de l'UTSS »
8	« Convention de l'UTSS »
9	« Droit de la Fonction Publique »
10	« Le protocole de travail : obéit au code de travail et de la convention collective de l'UTSS »
11	« Droit de la Fonction Publique »
12	« Droit de la Fonction Publique »
13	« Il n'y a pas »
14	« Pas de protocole de travail »
15	« Droit de la Fonction Publique »
16	« Pas de protocole »
17	« Code de travail »
18	« Droit de la Fonction Publique »
19	« Code du travail convention collective de l'UTSS »

20	« <i>Droit de la Fonction Publique</i> »
21	« <i>Droit de la Fonction Publique</i> »
22	« <i>Statut de l'enseignement secondaire droit de la fonction publique</i> »
23	« <i>Droit de la Fonction Publique</i> »
24	« <i>Le cadre de base de l'éducation communautaire</i> »

En cas de litige en milieu professionnel, décrivez-moi la situation

Individu	Verbatim
1	« <i>Je présente ma plainte à l'administration ou le président de l'association</i> »
2	« <i>D'abord, je présente la plainte à l'administration. Puis, s'il n'y a pas de changement, je vais vers le syndicat</i> »
3	« <i>Je vais vers le syndicat</i> »
4	« <i>Bureau syndical ou bien le tribunal administratif</i> »
5	« <i>En premier lieu l'administration qui s'en occupe sinon le syndicat</i> »
6	« <i>Aller vers l'administration ou le ministère</i> »
7	« <i>Aller vers l'administration</i> »
8	« <i>Aller vers l'administration ou le syndicat</i> »
9	« <i>Présenter la plainte à l'administration ou le syndicat</i> »
10	« <i>Se règle au niveau de l'administration et du bureau syndical ou bien tribunal administrative</i> »
11	« <i>Aller vers l'administration ou le syndicat</i> »
12	« <i>Aller vers le syndicat ou l'union régionale</i> »
13	« <i>Il n'y a pas de syndicat. L'administration est notre porte-parole</i> »
14	« <i>Je n'ai aucun droit</i> »
15	« <i>Le syndicat</i> »
16	« <i>En cas de litige en milieu professionnel, nous recourons au tribunal administratif et le bureau syndical</i> »
17	« <i>Supérieur et syndicat</i> »
18	« <i>Comité de punition et syndicat</i> »
19	« <i>Se règle au bureau syndical avec l'administration</i> »
20	« <i>Le syndicat et le bureau régional des affaires sociales</i> »
21	« <i>Contacteur l'administration ou le bureau régional des affaires sociales puis le syndicat</i> »
22	« <i>On porte plainte auprès des employeurs et si on ne trouve une solution, on contacte le syndicat</i> »
23	« <i>Je plains à l'administration sinon le ministère</i> »
24	« <i>Je présente ma plainte à l'administration de l'association</i> »

En cas de litige en milieu professionnel, parlez-moi du processus de règlement des conflits

Individu	Verbatim
1	« <i>Même démarche</i> »
2	« <i>Même démarche</i> »
3	« <i>Nous avons des comités administratifs</i> » اللجان الادارية المتناصفة
4	« <i>Le même processus</i> »
5	« - »
6	« <i>Même démarche</i> »
7	« <i>Même démarche</i> »
8	« - »
9	« <i>Même démarche</i> »

10	« - »
11	« <i>Le syndicat</i> »
12	« <i>L'administration du centre</i> »
13	« <i>L'administration</i> »
14	« - »
15	« <i>Le syndicat</i> »
16	« <i>Même réponse</i> »
17	« <i>Selon le cadre de travail et en coordination avec le syndicat</i> »
18	« - »
19	« - »
20	« - »
21	« <i>Même démarche</i> »
22	« <i>Le même processus</i> »
23	« <i>Même démarche</i> »
24	« <i>Même démarche</i> »

Décrivez-moi les conditions de restauration

Individu	Verbatim
1	« <i>On n'a pas</i> »
2	« <i>Normales</i> »
3	« <i>On n'a pas</i> »
4	« <i>On n'a pas</i> »
5	« <i>On n'a pas</i> »
6	« <i>On n'a pas</i> »
7	« <i>Oui on a</i> »
8	« <i>Normale</i> »
9	« <i>On n'a pas</i> »
10	« <i>Bonnes</i> »
11	« - »
12	« <i>On n'a pas</i> »
13	« <i>Normales</i> »
14	« <i>Bonnes</i> »
15	« - »
16	« <i>On n'a pas de restauration pour les personnels on mange dans les unités de vie (chambres des résidents)</i> »
17	« <i>Pas concerné</i> »
18	« <i>On n'a pas</i> »
19	« <i>Bonnes</i> »
20	« <i>On n'a pas</i> »
21	« <i>On n'a pas</i> »
22	« <i>On mange ce que les enfants mangent</i> »
23	« <i>Quelquefois bonnes et d'autres mauvaises</i> »
24	« <i>On n'a pas</i> »

Décrivez-moi les conditions d'hygiène au restaurant

Individu	Verbatim
1	« - »
2	« <i>On n'a pas</i> »

3	« - »
4	« - »
5	« - »
6	« - »
7	« <i>Les conditions ne sont pas hygiéniques</i> »
8	« <i>Conditions moyennes</i> »
9	« - »
10	« <i>Bonnes</i> »
11	« - »
12	« - »
13	« <i>Normales</i> »
14	« <i>Propre</i> »
15	« - »
16	« <i>Propre</i> »
17	« <i>Acceptable</i> »
18	« - »
19	« <i>Bonnes</i> »
20	« - »
21	« <i>Normales seulement pour les enfants</i> »
22	« <i>Les enfants qui nettoient la table avec de l'eau et non l'eau de javel</i> »
23	« <i>Condition insatisfaisantes</i> »
24	« - »

Êtes-vous consultée ou avez-vous eu l'occasion de participer aux décisions qui affectent votre travail et vos conditions de travail ?

Individu	Verbatim
1	« <i>Non</i> »
2	« <i>Non</i> »
3	« <i>Non</i> »
4	« <i>Oui bien sur</i> »
5	« <i>Non</i> »
6	« <i>Non</i> »
7	« <i>Non</i> »
8	« <i>Non</i> »
9	« <i>Non</i> »
10	« <i>Oui</i> »
11	« <i>Non</i> »
12	« <i>Oui</i> »
13	« <i>Non</i> »
14	« <i>Non</i> »
15	« <i>Non</i> »
16	« <i>Non</i> »
17	« <i>Rarement</i> »
18	« <i>Oui</i> »
19	« <i>Non</i> »
20	« <i>Non</i> »
21	« <i>Oui puisque j'ai toutes les capacités</i> »
22	« <i>Oui mais très rarement il n'y a jamais de suite pour les décisions prises tel que les draps et les draps housses (manque énorme)</i> »

23	« <i>Oui concernant l'institut et les enfants</i> »
24	« <i>Oui, je participe à la prise de décision concernant l'institut</i> »

Décrivez-moi vos interactions avec les résidents ou les patients du centre de soins social

Individu	Verbatim
1	« <i>Interactions humaines</i> »
2	« <i>Interactions humaines</i> »
3	« <i>Interactions humaines</i> »
4	« <i>Interactions humaines</i> »
5	« <i>Interactions humaines</i> »
6	« <i>Interactions humaines et professionnelles</i> »
7	« <i>Non</i> »
8	« <i>Comme avec mes parents</i> »
9	« <i>Une relation de sympathie et d'affection</i> »
10	« <i>En tant que intervenants notre travail exige que nous sommes à la disposition des résidents</i> »
11	« <i>Une relation de sympathie et d'affection</i> »
12	« <i>Ambiance sympathique facilitant les interactions entre nous</i> »
13	« <i>Il n'y a pas</i> »
14	« <i>Pas</i> »
15	« <i>Interactions humaines</i> »
16	« <i>On essaie de créer un climat adéquat avec les résidents ou il y a des échanges</i> »
17	« <i>Respectable avec certains et plus difficile avec certains d'autres qui ont des troubles de comportement</i> »
18	« <i>Humanisation de la prise en charge</i> »
19	« <i>En tant que kiné du centre, mon travail exige d'améliorer et de créer un climat affectif avec les résidents</i> »
20	« <i>Interactions humaines</i> »
21	« <i>Interactions humaines et compréhension vu ce qu'ils vivent dans leurs familles et leurs environnements sociales misérables</i> »
22	« <i>Les interactions pour moi tel qu'elles soient difficiles c'est attendues parce que ce sont des jeunes qui sont des victimes de leurs conditions soient familiales, sociales et encore économiques - l'éducateur trouve un terrain de confiance</i> »
23	« <i>Dures lorsque c'est nécessaire sinon gentilles</i> »
24	« <i>Très douce avec eux</i> »

Décrivez-moi le stress lié à votre travail

Individu	Verbatim
1	« <i>Je souffre énormément des pressions au niveau du travail dues aux soins individuels pour chaque patient qui a un besoin particulier</i> »
2	« <i>Difficultés des stagiaires</i> »
3	« <i>Je travaille loin de ma famille qui habite à Kassrine et je vie des conditions de travail et économiques difficiles et c'est pour cette raison je vie un stress énorme à cause de ça</i> »
4	« <i>Le directeur il n'est pas du domaine et ne veut pas apprendre les méthodes de travail</i> »
5	« <i>L'agressivité des personnes âgées me rendent stressé</i> »
6	« <i>Stress dû aux horaires et la charge de plusieurs résidents et le manque du personnel</i> »
7	« <i>Mon travail en tant que nutritionniste est important mais il n'est pas bien valorisé</i> »
8	« <i>Le Bus sans climatiseur et je n'ai pas d'assistant pour m'accompagner</i> »

9	« Une grande pression suite au manque de médicaments et les psychothérapeutes »
10	« Le stress du travail lorsque les résidents seront agités et le programme des activités communes est annulé à cause du budget »
11	« Je travaille loin de ma famille et il y a un manque énorme des assistants c'est pour cette raison je vie beaucoup de stress »
12	« La pression psychologique dont nous souffrons dans le milieu familial et professionnel est très stressante »
13	« Beaucoup de stress »
14	« Beaucoup de stress à cause de mon état financier »
15	« Difficile »
16	« L'agitation des résidents et le nombre important des résidents me rendent très stressée »
17	« Difficulté à gérer et contrôler le personnel épuisé et saturé à cause du manque de personnel »
18	« Pénible et fatiguant »
19	« Le stress du travail liées aux troubles du comportement des personnes âgées »
20	« La routine quotidienne il n'y pas d'innovation au niveau des programmes ou unification des programmes éducatifs »
21	« Le nombre important des programmes à ma charge ne me laisse pas approfondir ou bien étudier les dossiers »
22	« Quand on ne trouve pas de matériel et quand je suis seule et j'arrive pas d'y aller aux toilettes »
23	« Il n'y a pas de stress dans la gestion des enfants, le stress est seulement avec l'administration en cas de désaccord »
24	« J'ai beaucoup de pression de la part des parents et de l'administration »

Parlez-moi du soutien mis à votre disposition en matière de bien-être émotionnel ou de santé mentale

Individu	Verbatim
1	« Il n'y a pas »
2	« Il n'y a aucune aide ni morale ni psychique ni sociale »
3	« Il n'y a aucun encadrement ni morale ni psychique »
4	« Aucun »
5	« Aucun soutien »
6	« Il n'y a aucun encadrement ni morale ni psychique »
7	« Il n'y a pas »
8	« Il n'y a aucun encadrement psychique »
9	« Il n'y a aucune aide ni psychique ni sociale »
10	« Aucun soutien »
11	« Il n'y a pas »
12	« On n'a pas »
13	« Il n'y a pas »
14	« Pas de soutien »
15	« - »
16	« S'il y a un psychologue qui nous aide, ça sera mieux »
17	« Non disponible »
18	« Aucun soutien »
19	« Aucun soutien »
20	« Aucun soutien »
21	« Il n'y a aucun encadrement ni morale ni psychique pour faciliter le travail »

22	« Il n'y a aucun soutien ni moral ni psychique ni physique personnellement j'ai demandé durant des années la présence d'un médiateur pour l'équipe pour atténuer le stress existant mais demande sans réponse »
23	« Il n'y a pas »
24	« Il n'y a pas mais j'ai une amie psychologue qui m'encadre »

Section 5 : Connaissances, Soutien, formations et qualifications

Parlez-moi de vos droits en tant que travailleuse ou travailleur dans le centre

Individu	Verbatim
1	« Tous les droits sont décrits dans la convention et le code de travail »
2	« Les droits de la fonction publique »
3	« Droit aux vacances annuelles et tous les autres droits de la législation »
4	« Tous les droits légaux »
5	« Tous les droits du code du travail et de la convention collective de l'UTSS »
6	« Les droits de la fonction publique »
7	« Tous les droits sont décrit dans la convention collective et le code de travail »
8	« Tous les droits sont décrit dans la convention collective »
9	« Tous les droits légaux »
10	« Mes droits sont respectés (respect des droits syndicaux) =bureau syndical »
11	« Les droits de la fonction publique »
12	« Les droits de la fonction publique »
13	« Tous les droits dont bénéficient mes collègues »
14	« - »
15	« Les droits de la fonction publique »
16	« Mes droits sont d'avoir la sécurité sociale, un salaire équitable et participer et adhérer à une structure syndicale qui garantit mes droits »
17	« Selon les droits reconnus par le code de travail »
18	« Mes droits sont protégés suivant le droit de fonction publique »
19	« Mes droits sont protégés par la loi et le bureau syndical »
20	« Tous les droits légaux »
21	« Les droits de la loi et la fonction publique »
22	« J'ai les droits que le statut me donne pourtant le statut ne mentionne pas le travail pendant les jours de fériés »
23	« Tous les droits légaux »
24	« Tous les droits légaux »

Parle-moi des informations dont vous aurez accès au centre

Individu	Verbatim
1	« Je n'ai le droit qu'aux dossiers spéciaux des enfants »
2	« Je n'ai pas le droit »
3	« Je n'ai pas le droit à accéder aux informations »
4	« Tout ce qui concerne nos résidents »
5	« Aucune informations »
6	« Je n'ai pas le droit sauf de connaître les maladies contagieuses »
7	« Je n'ai pas le droit »
8	« Je n'ai pas le droit à accéder à aucune informations »
9	« Je n'ai pas le droit »
10	« Des informations liées à nos tâches et qui concerne les résidents »

11	« Je n'ai pas le droit à accéder à aucune informations »
12	« Tout ce qui concerne les résidents du centre »
13	« Il n'y a pas »
14	« Pas d'informations »
15	« - »
16	« Tout ce qui concerne les malades »
17	« Je n'ai pas d'accès »
18	« Des informations qui concernent le dossier de chaque enfant »
19	« Des informations concernant la pathologie des résidents »
20	« Je n'ai pas le droit d'accéder aux informations »
21	« Toutes les informations liées à ma mission »
22	« Très minimes, minimales les informations concernant les enfants et les informations concernant les séminaires et des formations, c'est toujours le directeur qui décide qui nous informe ou non »
23	« Nous n'avons aucune informations »
24	« Oui »

Parlez-moi de l'assistance dont vous aurez accès en cas de problèmes liés à votre travail

Individu	Verbatim
1	« Il n'y a pas »
2	« Aide administrative et sociale »
3	« Je demande de l'aide d'un psychologue, de l'éducateur spécialisé et les soignants »
4	« Le psychologue, le psychiatre et l'équipe médicale »
5	« Aucune assistance »
6	« Il n'y a que l'administration qui connaît les conditions de notre travail »
7	« Il n'y a pas d'aide »
8	« L'administration intervient en cas de problèmes »
9	« Demander de l'aide de l'administration »
10	« Nous faisons appel au personnel médical (infirmier médecin généraliste conventionné et psychiatre conventionné »
11	« Contacter le directeur de l'institution ou l'éducateur spécialisé ou le soignant »
12	« On n'a pas »
13	« Il n'y a pas »
14	« - »
15	« L'administration »
16	« Assistance par le bureau syndical »
17	« Contacter le directeur ou le médecin »
18	« Personnels de sécurité du centre »
19	« Je fais appel aux infirmiers auxiliaires de vie et le psychologue du centre »
20	« Il n'y a pas »
21	« Je ne trouve aucune aide »
22	« HHH... aucune assistance, on travaille dans des conditions misérables et s'il y a des problèmes c'est toujours l'éducateur qui est en cause »
23	« En général il y a de l'aide de la part du psychologue et l'ergothérapeute »
24	« Je reçois de l'aide de l'éducateur spécialisé seulement »

Parlez-moi des formations spécifiques que vous avez suivies pour effectuer vos tâches en tant que travailleuse dans le centre de soins social

Individu	Verbatim
1	« Je suis diplômé de l'institut supérieur de l'informatique du Kef »
2	« Certificat d'aptitude professionnelle dont ma spécialité est la couture »
3	« Session de formation dans les techniques de communication et le diplôme de l'auxiliaire de vie d'un institut privé à Kasserine »
4	« Plusieurs formations d'abord je suis éducatrice spécialisée de l'institut supérieur de l'éducation spécialisée et des formations continues »
5	« Des formations continues programmée par l'UTSS (mais ils sont rares) »
6	« J'ai suivi des formations sur mon compte »
7	« Je suis nutritionniste diplômée de l'école supérieure des sciences et techniques de Santé de Tunis »
8	« Les premiers secours »
9	« Il n'y a pas »
10	« Je suis diplômée en éducation spécialisée (institut supérieur d'éducation spécialisée de Tunis) Des formations continus (nouvelles approches de prise en charge...) »
11	« Diplôme d'un auxiliaire de vie de l'école des sciences infirmières de Kasserine »
12	« Diplômée de l'école supérieure des sciences et techniques de Santé de Tunis »
13	« Certificat d'aptitude professionnelle d'un institut à Kasserine »
14	« Pas de formation »
15	« Niveau 9ème année »
16	« Formations programmées par l'administration dans la prise en charge des handicapés et autre programmé par le département des relations internationales de l'UGTT »
17	« Pas de formation »
18	« Diplôme de maîtresse assistante sociale à l'institut nationale de travail et des études sociales de Tunis »
19	« Etude Kinésithérapie à l'école supérieur de santé et technique de santé de Tunis »
20	« Diplôme d'un auxiliaire de vie d'un institut privé de Kasserine »
21	« Sessions de formations »
22	« On a fait que des stages et des séminaires avant la révolution »
23	« J'ai participé à plusieurs sessions de formations dans différents domaines »
24	« Formation aux niveaux pédagogique et individuel et formation aux droits des personnes handicapées »

Parlez-moi de votre métier et expérience dans ce domaine

Individu	Verbatim
1	« J'ai une expérience de 5 ans »
2	« 13 ans d'expérience »
3	« J'ai essayé d'appliquer tout ce que je sais »
4	« 30 ans de travail puis j'ai beaucoup d'expérience avec cette population »
5	« J'ai 14 ans de travail »
6	« Mon travail comme auxiliaire de vie dans l'unité de vie m'a appris beaucoup mais je commence à réfléchir de l'immigration »
7	« J'ai une expérience de 16 ans »
8	« J'ai une expérience de 20 ans »
9	« J'ai une expérience de 20 ans »
10	« On essaie d'adapter et d'appliquer toutes les approches qu'on a étudié »
11	« J'ai une expérience de 10 ans. J'ai fait face à beaucoup de problèmes avec les résidents et j'ai essayé de trouver des solutions »
12	« J'essaie d'appliquer tout ce que j'ai appris dans ce domaine »
13	« Encadrement des enfants »

14	« - »
15	« J'ai une expérience de 10 ans »
16	« Mon métier a un rôle principal dans l'équipe de prise en charge »
17	« - »
18	« Évaluation des besoins, élaboration des services individualisés pour chaque enfant... »
19	« J'ai essayé d'appliquer les enseignements que j'avais reçus à l'école »
20	« J'essaie d'appliquer tout ce que j'ai appris dans ce domaine »
21	« J'ai de l'expérience depuis 2017 »
22	« J'adore ce domaine je ne vois pas travailler autre chose qu'éducatrice et j'aimerais bien avoir des décisions soient des domaines des administrateurs bouchés »
23	« Une tâche humaine et agréable »
24	« Au début, j'ai une expérience pour les personnes handicapées mais ces derniers temps j'ai commencé à travailler avec les enfants »

Racontez-moi les erreurs commises au travail

Individu	Verbatim
1	« Au début, j'ai fait face à beaucoup de problèmes et fautes suite au manque d'expérience »
2	« Difficulté à gérer les stagiaires »
3	« Au début, je n'ai pas pu me contrôler et on m'a donné des tâches au-delà de mes capacités »
4	« Je suis serviables et tolérante »
5	« Je n'arrive pas à appliquer mes études sur le terrain »
6	« On a tous fait des erreurs au début de nos carrières »
7	« Je n'ai pas pu m'adapter au début avec mes collègues »
8	« J'avais l'habitude d'exécuter les tâches des autres »
9	« Je faisais beaucoup de fautes mais maintenant je surveille tout ce que je fais »
10	« Les réactions impulsives dans le travail »
11	« J'étais très excité au début »
12	« Tout le monde fait des fautes »
13	« La catégorie est difficile...j'ai commis plusieurs erreurs »
14	« - »
15	« Je ne connais pas les résidents »
16	« Au début je ne savais pas mes droits je ne demande pas l'explication des problèmes rencontrés à mon encadreur »
17	« Être exigeant avec le personnel »
18	« Évaluation incorrecte des besoins Manque de communication »
19	« Je n'ai pas respecté le temps d'évaluation dans mon travail à cause d'agressivité des résidents »
20	« Mon ignorance des techniques modernes »
21	« Comme tout nouvel intervenant j'ai le droit de me tromper »
22	« Des fois je suis trop affectif puisque très souvent je porte des problèmes des enfants et des faits »
23	« S'attacher trop à l'équipe »
24	« Très sensible »

Décrivez-moi les méthodes adoptées afin de corriger les erreurs commises

Individu	Verbatim
1	« J'ai participé à beaucoup de sessions de formations »

2	« Je trouve encore les mêmes difficultés »
3	« J'essaie d'organiser mon travail selon mes capacités »
4	« Je n'ai pas pu les dépasser »
5	« J'essaie de mieux connaître certaines nouvelles approches de travail »
6	« J'essaie de dépasser tous les problèmes »
7	« Je trouve encore les mêmes difficultés »
8	« J'ai appris de défendre mes droits »
9	« J'écoute les conseils de mes collègues »
10	« Faire de l'autocontrôle et prendre un congé pour se soulager »
11	« J'écoute les conseils de mes collègues »
12	« J'écoute les conseils des anciens »
13	« J'essaie d'éviter de commettre les mêmes erreurs »
14	« - »
15	« J'écoute les conseils des anciens »
16	« J'ai développé une bonne relation avec mes collègues afin de corriger mes erreurs »
17	« Communication »
18	« Bien observer les enfants et coordonner avec l'équipe pluridisciplinaire »
19	« Réviser les démarches de travail »
20	« J'essaie de suivre les conseils des éducateurs spécialisés et le reste de l'équipe »
21	« Avec de l'expérience je commence à différencier entre ce qui est juste et faux »
22	« Je n'ai pas trouvé de méthodes ou ils n'ont pas m'aider à trouver une méthode pourtant je suis très réceptive aux conseils donnés si jamais ils existent »
23	« Avec de l'expérience j'exerce mieux le travail sans fautes »
24	« Après cette période d'expérience et de maturité, j'ai travaillé sur la distance entre moi et le sujet de la distance »

Parlez-moi des possibilités d'avancement de carrière dans votre emploi actuel

Individu	Verbatim
1	« Selon la convention mais lente »
2	« Les promotions de la fonction publique »
3	« Elle est quasiment inexistante en absence de la loi fondamentale pour les les auxiliaires de vie »
4	« Oui selon notre convention de l'UTSS »
5	« Oui il y a des possibilités d'avancement »
6	« En absence de la loi fondamentale pour les auxiliaires de vie qui sont maintenant considérés comme des agents de soins »
7	« Selon la convention »
8	« C'est un peu garanti par la convention mais le favoritisme et la discrimination demeurent entre les agents en fonction de leur loyauté et non leurs compétences »
9	« Les promotions de la fonction publique mais lentes »
10	« J'ai eu deux promotions exceptionnelles et j'attends la promotion de retraite à l'âge de 55 ans »
11	« En absence de la loi fondamentale pour les auxiliaires de vie est la raison principale de l'absence de leur promotion »
12	« Il n'existe actuellement qu'après l'établissement de la loi fondamentale du centre pour la promotion des personnes handicapées »
13	« Faible en absence de la loi fondamentale des auxiliaires de vie »
14	« Pas »
15	« Inexistante est lente »
16	« Il n'y a pas d'avancement »
17	« Définies par le code de travail »

18	« Formation continue à l'institut national du travail et des études sociales Avancements exceptionnels selon les dossiers »
19	« On a la possibilité d'avancement selon la convention collective du l'UTSS »
20	« En absence de la loi fondamentale »
21	« Existante mais très lente j'ai eu une promotion après 20 ans »
22	« En retard mais j'ai eu les avancements »
23	« Existante selon la loi fondamentale mais très lente »
24	« Non »

Où résidez-vous lorsque vous travaillez dans le centre de soins social ? Est-ce dans le centre lui-même ou à l'extérieur ?

Individu	Verbatim
1	« J'habite dans ma maison en dehors du centre à Zaghouane »
2	« Dans ma maison »
3	« A l'extérieur du centre »
4	« A l'extérieur »
5	« A l'extérieur du centre »
6	« Dans ma maison avec ma famille »
7	« Dans ma maison »
8	« A l'extérieur du centre »
9	« Dans ma maison »
10	« A l'extérieur du centre »
11	« A l'extérieur du centre »
12	« C'est un centre d'éducation spécialisée, j'habite dans ma maison 20 km du centre »
13	« Dans le centre »
14	« Chez moi »
15	« A l'extérieur du centre »
16	« A l'extérieur du centre »
17	« Chez moi à l'extérieur »
18	« Chez moi »
19	« A l'extérieur du centre »
20	« Les alentours du centre »
21	« Bargou »
22	« Chez moi, loin du lieu de travail »
23	« Ariana »
24	« J'habite dans la ville de Kef mais je travaille dans El Sers »

Parlez-moi des améliorations que vous suggérez au niveau des conditions de travail des travailleuses et des travailleurs dans les centres de soins sociaux

Individu	Verbatim
1	« Réaliser une loi fondamentale pour les formateurs en informatique »
2	« Réaliser une loi fondamentale pour les formateurs »
3	« Réaliser une loi fondamentale pour les auxiliaires de vie »
4	« Plus d'équipements et de matériels thérapeutique »
5	« L'élaboration de statut de l'auxiliaire de vie »
6	« Réaliser une loi fondamentale pour les auxiliaires de vie »
7	« Réaliser une loi fondamentale pour les technologues de la santé »

8	« J'ai peu d'espoir d'améliorer les conditions de travail tant que nous maintenons cette mentalité, cette sensibilité et cet opportunisme. »
9	« Je n'ai rien à proposer »
10	« Programmer des formations spécifiques pour l'équipe pluridisciplinaire Prévoir des activités de loisirs pour le personnels »
11	« Fournir plus d'équipements pour les résidents »
12	« J'espère qu'on fournira plus de matériels pour les travailleurs afin de dépasser les difficultés »
13	« - »
14	« - »
15	« - »
16	« Des formations continues dans la sécurité, communication, droits et devoirs, échanges des expériences avec des centres similaires dans un autre pays »
17	« Augmenter le nombre Mettre des limites pour les résidents avec troubles de comportements »
18	« Plus de sécurité dans les centre »
19	« Plus d'équipement orthopédique »
20	« Organiser des sessions de formation »
21	« Accélérer la structure du centre chaque département se voit attribuer un dossier pour l'efficacité du travail et la continuité »
22	« Beaucoup plus de formations et des réunions sérieuses »
23	« Il faut que tous les intervenant de proposer un programme bien précis qui a pour but d'améliorer le travail et le transport »
24	« Attribuer les compétences nécessaires Formation continue »

VI. Grille d'analyse de contenu

Le tableau, ci-dessous, est créé pour analyser et comprendre les perceptions, les réactions et les suggestions des participants concernant les Conditions de Travail des Travailleuses et des travailleurs dans les Centres de Soins Sociaux en Tunisie accueillants des personnes âgées, des enfants et toutes les personnes en difficulté.

En calculant les fréquences absolues et relatives des réponses, nous pouvons quantifier l'importance de chaque thème et sous-thème, et déterminer quelles préoccupations ou suggestions sont les plus importantes parmi les participants. Les thèmes avec des fréquences élevées sont priorisés, car ils représentent les préoccupations les plus sérieuses pour les interviewés.

Grille d'analyse de contenu

Thème	Catégories	Individu Unité de sens																									Fréquences		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Absolues	Relatives	
Généralités	Travail dans le centre de soins sociaux	Formateur/tr ice	1	1								1																3	3/24
		Auxiliaire de vie			1		1	1					1		1		1	1				1						8	8/24
		Assistante sociale																		1			1					2	2/24
		Éducatrice spécialisée				1																		1	1	1		4	4/24
		Orthophonis te/Nutri/ Kiné							1					1								1						3	3/24
		Aide- soignant									1																	1	1/24
		Agents(ouvri ers/chauffeu r)								1					1				1									3	3/24
		Sous-total 1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
Section 1 : Expérience de Travail et Tâches réalisées	Expérience	Exp <10	1		1			1					1		1	1					1						7	7/23	
		Exp > 10		1		1	1		1	1	1	1		1		1	1			1	1		1	1	1	1	16	16/23	
		Sous total 2	1	0	1	23	1																						
	Travail et Tâches réalisées	Aide/ Accompagne r/ Prendre soins			1		2	2	2	1	4	1	2		2	1		4			3	1	4		1		31	31/53	
Nettoyage				1			1					1			1	1										5	5/53		

	Former/enseigner	1	1		1															1		2	1	1	10	10/53		
	Sélection/coordination															3	2									5	5/53	
	Transport											1														2	2/53	
	Sous-total3	1	1	2	1	2	3	2	2	4	1	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	2	2	1	53	1		
Responsabilités envers les résidents en dehors des tâches principales	Plusieurs tâches (surveillance / Accompagnement)				1								1		2		2									7	7/23	
	Humanité			1			1				1	1				1		1	1	1							8	8/23
	Former les enseignants																								1		1	1/23
	<i>Pas de responsabilité</i>	1	1			1				1	1												1	1			7	7/23
	Sous-total 4	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	23	1	
	Logistique équipement Personnel	1					1		1								1					1			2		7	7/26
	Employabilité /réintégration/inclusion sociale		1		1						1							1					1	1			6	6/26
Satisfaire tous résidents			1				1		1		1							1					1			6	6/26	
Protection					1																					1	1/26	
Travailler vacances/calme													1			1				1						3	2/26	
Aucun défis														1	1	1										3	3/26	

Section 2 : Rémunération du Travail		Sous-total 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	26	1		
	Heures de travail moyennes /semaine	[20h-30h]				1						1												1	1	1	5	5/24	
		[31h -48h]	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					19	19/24	
		S -Total 6	1	24	1																								
	Congé annuel	Inf à 30 j									1				1			1									3	3/24	
		30 j		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1		1	1						16	16/24	
		Sup à 30 j	1																		1		1	1	1		5	5/24	
		Sous total 7	1	24	24/24																								
	Conditions de travail COVID	Difficile			3		1			1	1	1	1		2	1	1	2	1	1	2					1	19	19/48	
		Effrayante		1				1									1										4	4/48	
		Travail habituel						1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1				1	1		14	14/48	
		Aucune protection					1																	1	1		3	3/48	
		Pas de travail	1	1		1			1						1								1	1			1	8	8/48
		Sous-total 8	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	48		
	Conditions de travail	<i>Mauvaises</i>		1			1	1		1										1				1			6	6/25	
		<i>Inconfortables</i>	1	1	1					1		1		1	1	1	1	1	1					1		1	13	13/25	
		<i>Dangereuses</i>													1													1	1/25
		<i>Pas de respecte des normes</i>	1									1						1										3	3/25
		Bonnes																									2	2	2/25
	Sous-total9	2	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	0	0	2	2	1	25			
	Salaire	<i>Insuffisant</i>	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		21	21/24	
		Satisfaisant							1					1								1					3	3/24	
		Sous-total 10	1	24																									
	Heures de travail supplémentaire	<i>Il n'y a pas volontairement</i>	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1		16	16/17	
																									1	1	1/17		

		Sous-total 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	2	1	1	1	1	1	2	2	0	0	1	1	1	25		
	Conditions de logement et de vie	<i>Mauvaises</i>				1										1											2	2/24	
		<i>Normales</i>		1	2					1	1		1		1			1	1	1		1						11	11/24
		<i>Bonnes</i>				1															1			1				3	3/24
		<i>Locataire</i>	1					1	1			1				1								1		1		7	7/24
		<i>Chez mes parents</i>					1																					1	1/24
			Sous-total 17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
Section 4 : Relations de Travail	Relations de travail avec les employeurs	<i>Tendues/conflictuelles/hostile</i>		1		1	1					2		1										1	1	1	9	9/33	
		<i>Normales</i>	1	1				1	1							1						1				1		7	7/33
		<i>Respect</i>			1		1	1	1	1					1		1	1		1	1							10	10/33
		<i>Echange/professionnalisées</i>									1						1		1	1								4	4/33
		<i>Bonnes</i>			1								1								1							3	3/33
			Sous-total 18	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	33	
	Relations de travail avec les collègues	<i>Bonnes/solidarité</i>	1	1		1	1		1					2		1		1		1	1			2	1			14	14/36
		<i>Professionnelles</i>		1	1		1		1	1	1	1	1	1			1				1					1		12	12/36
		<i>Respect</i>				1	1	1				1		1					1	1	1	1						9	9/36
		<i>Problèmes</i>													1													1	1/36
			Sous-total 19	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	36	
Situations de discrimination ou de harcèlement au travail	<i>promotion et évolution de carrière.</i>	1			1	1						1										1			1		6	6/26	
	<i>Droit au divertissement</i>		1																								1	1/26	
	<i>Agression</i>							1							1									1	1		4	4/26	

	<i>Pas de discrimination</i>			1		1			1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	15/26
	Sous-total 20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2			26	
Protocole de travail suivi	<i>Convention cadre</i>	1			1	1		1	1		1								1							7	7/27
	<i>Code de travail</i>				1	1					1						1									4	4/27
	<i>Droit de la Fonction Publique</i>		1	1			1			1	1				1			1		1	1	1	1	1	1	13	13/27
	<i>Pas de protocole</i>													1	1		1									3	3/27
	Sous-total 21	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
Situation en cas de litige	<i>Plainte à l'administration</i>	2	1	1		1	1	1	1	1	1		1				1	1	1		1	1	1	1	1	19	19/43
	<i>Syndicat</i>		1	1		1			1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1			16	16/43
	<i>Ministère</i>						1																	1		2	2/43
	<i>Union régionale</i>											1									1	1				3	3/43
	<i>Tribunal administratif</i>				1						1						1										3
	Sous-total 22	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	0	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	43	
Conditions de restauration	<i>Pas de restaurant</i>	1		1	1	1	1			1			1			1		1		1	1			1		12	12/20
	<i>Normale</i>		1						1					1									1	1		5	5/20
	<i>Bonnes</i>										1				1					1						3	3/20
	Sous-total 23	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	20	
Les conditions d'hygiène au restaurant	<i>Pas hygiéniques</i>						1															1	1		3	3/11	
	<i>Acceptable</i>												1				1					1			3	3/11	
	<i>Moyennes</i>							1																	1	1/11	

	Sous-total 31	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	32		
Formations spécifiques suivies	<i>Pas de formation</i>									1					1	1		1								4	4/28	
	<i>Formations continues</i>			1	1	1					1						1				1	1	1	2		10	10/28	
	<i>Formations spécifiques</i>						1		1																	2	2/28	
	<i>Certificat d'aptitude professionnelle</i>		1												1											2	2/28	
	<i>Diplôme universitaire</i>	1		1	1				1			1	1	1						1	1	1				10	10/28	
	Sous-total 32	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	28	28/28
Les erreurs commises au travail	<i>Manque d'expérience</i>	1				1		1		1					1	1	1	1	1	1	1	1	1		13	13/30		
	<i>Difficulté à gérer</i>		1	1			1							1				1	1	1				1		8	8/30	
	<i>Ne pas gérer ses émotions</i>																						1		1	2	2/30	
	<i>Impulsivité</i>											1	1													2	2/30	
	<i>Serviabilité</i>					2				1														1	1		5	5/30
	Sous-total 33	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	30	30/30	
Méthodes adoptées afin de corriger les erreurs commises	<i>Formation</i>	1				1																				2	2/24	
	<i>S'exprimer</i>								1																	1	1/24	
	<i>Mieux s'organiser</i>			1			1						1					1	1			1		1	1	8	8/24	
	<i>Ecouter les conseils</i>									1		1	1			1	1	1			1		1			8	8/24	
	<i>Prendre un congé</i>										1															1	1/24	
	<i>Les mêmes difficultés</i>		1		1			1																1			4	4/24

		Sous-total 34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	24	
	Les possibilités d'avancement de carrière	<i>Lente</i>	1							1							1	1		1			1	1	1	8	8/29	
		<i>Convention</i>	1			1			1	1									1	1					1		7	7/29
		<i>Fonction publique</i>		1			1				1	1		1						1							6	6/29
		<i>Absence de loi</i>			1			1					1		1	1	1					1				1	8	8/29
		Sous-total 35	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	29							
Informations de base	Résidence : dans le centre OÙ à l'extérieur	<i>En dehors du centre</i>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	23/24
		<i>Dans le centre</i>													1												1	1/24
		Sous-total 36	1	24	24/24																							
	L'amélioration suggérer au niveau des conditions de travail	<i>Réaliser une loi fondamentale</i>	1	1	1		1	1	1																		6	6/24
		<i>Formations</i>									1							1				1			1		5	5/24
		<i>Plus de moyens</i>				1							1	1					1	1	1		1		1		8	8/24
		<i>Echanges d'expériences</i>																1									1	1/24
		<i>Activités de loisirs</i>										1															1	1/24
		<i>Rien à proposer</i>									1	1															2	2/24
<i>Plus de sécurité</i>																			1							1	1/24	
	Sous-total 37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	2	1	2	1	1	1	1	1	1	24	24/24	

VI. Grille des occurrences

Le tableau ci-dessous présente l'essentiel des résultats issus des entretiens, en fonction des 5 thèmes d'investigation.

Thème	Catégories	Unité de sens	Occurrences		
Généralités	Travail dans le centre de soins sociaux	<i>Formateur/trice</i>	12.5%	0.125	3/24
		<i>Auxiliaire de vie</i>	33%	0.33	8/24
		<i>Assistante sociale</i>	8%	0.08	2/24
		<i>Éducatrice spécialisée</i>	16%	0.16	4/24
		<i>Orthophoniste/Nutri/ Kiné</i>	12.5%	0.125	3/24
		<i>Aide-soignant</i>	4%	0.04	1/24
		<i>Agents(ouvriers/chauffeur)</i>	12.5%	0.125	3/24
Section 1 : Expérience de Travail et Tâches réalisées	Expérience	<i>Exp < 10</i>	30%	0.3	7/23
		<i>Exp > 10</i>	70%	0.7	16/23
	Travail et Tâches réalisées	Aide/ Accompagner/ Prendre soins	58%	0.58	31/53
		Nettoyage	9%	0.09	5/53
		Former/enseigner	19%	0.19	10/53
		Sélection/coordination	9%	0.09	5/53
		Transport	3%	0.03	2/53
	Responsabilités envers les résidents en dehors des tâches principales	Plusieurs tâches (surveillance/ Accompagnement)	30%	0.3	7/23
		Humanité	35%	0.35	8/23
		Former les enseignants	4.3%	0.043	1/23
		<i>Pas de responsabilité</i>	30%	0.3	7/23
	Défis à surmonter dans l'accomplissement des tâches	Logistique équipement	27%	0.27	7/26
		Personnel			
		Employabilité /réintégration/inclusion sociale	23%	0.23	6/26
		Satisfaire tous résidents	23%	0.23	6/26
		Protection	3.8%	0.038	1/26
		Travailler vacances	11%	0.11	3/26
Aucun défis		11%	0.11	3/26	
Section 2 : Rémunération du Travail	Heures de travail /semaine	[20h-30h]	20.8%	0.208	5/24
		[31h -48h]	79%	0.79	19/24
	Congé annuel	Inf à 30 j	12.5%	0.125	3/24
		30 j	66%	0.66	16/24
		Sup à 30 j	20.8%	0.208	5/24
	Conditions de travail COVID	Difficile	39.5%	0.395	19/48
		Effrayante	8.3%	0.083	4/48
		Travail habituel	29.1%	0.291	14/48
		Aucune protection	6.2%	0.062	3/48
		Pas de travail	16%	0.16	8/48
	Conditions de travail	<i>Mauvaises</i>	11.5%	0.115	6/25
		<i>Inconfortables</i>	52%	0.52	13/25
		<i>Dangereuses</i>	4%	0.04	1/25
		<i>Pas de respecte des normes</i>	12%	0.12	3/25
		Bonnes	8%	0.08	2/25
Salaire	<i>Insuffisant</i>	87.5%	0.875	21/24	
	Satisfaisant	12.5%	0.125	3/24	

	Heures de travail supplémentaires non rémunérées	<i>Il n'y a pas</i>	94.1%	0.941	16/17	
		<i>Volontairement</i>	5.8%	0.058	1/17	
	Charge de travail	<i>Pénible</i>	22%	0.22	6/27	
		<i>Manque de logistique</i>	33%	0.33	9/27	
		<i>Beaucoup</i>	37%	0.37	10/27	
		<i>Pas de respect des normes</i>	7.4%	0.074	2/27	
	Avantages sociaux	<i>Rien</i>	40.7%	0.407	11/27	
		<i>Amicale</i>	30%	0.30	7/27	
		<i>Prime</i>	3.7%	0.037	1/27	
		<i>Assurance</i>	30%	0.30	8/27	
	L'équité salariale	<i>Même salaire</i>	100%	1	24/24	
	Section 3 : Sécurité et Équipements	Description des équipements de protection individuelle	<i>Il n'y a pas</i>	88%	0.88	22/25
			<i>Extincteur</i>	4%	0.04	1/25
			<i>Gants/masque</i>	8%	0.08	2/25
		Formation sur l'utilisation des EPI	<i>Pas de formation</i>	100%	1	
La sécurité dans l'environnement de travail		<i>Aucune sécurité</i>	64%	0.64	16/25	
		<i>Caméras</i>	20%	0.2	5/25	
		<i>Agent de sécurité</i>	8%	0.08	2/25	
		<i>Extincteurs</i>	8%	0.08	2/25	
Conditions de logement et de vie		<i>Mauvaises</i>	8.3%	0.083	2/24	
		<i>Normales</i>	45.8%	0.458	11/24	
		<i>Bonnes</i>	12.5%	0.125	3/24	
		<i>Locataire</i>	29.1%	0.291	7/24	
		<i>Chez mes parents</i>	4.1%	0.041	1/24	
Section 4 : Relations de Travail		Relations des travailleurs avec les employeurs	<i>Tendues/conflictuelles/hostile</i>	27%	0.27	9/33
			<i>Normales</i>	21%	0.21	7/33
	<i>Respect</i>		3%	0.3	10/33	
	<i>Echange/professionnalismes</i>		12%	0.12	4/33	
	<i>Bonnes</i>		9%	0.09	3/33	
	Relations de travail avec les collègues	<i>Bonnes/solidarité</i>	38%	0.38	14/36	
		<i>Professionnelles</i>	33%	0.33	12/36	
		<i>Respect</i>	25%	0.25	9/36	
		<i>Problèmes</i>	2.7%	0.027	1/36	
	Situations de discrimination ou de harcèlement au travail	<i>Evolution de carrière</i>	23%	0.23	6/26	
		<i>Droit au divertissement</i>	3.8%	0.038	1/26	
		<i>Agression</i>	15.3%	0.153	4/26	
		<i>Pas de discrimination</i>	57.7%	0.577	15/26	
	Protocole de travail suivi	<i>Convention cadre</i>	25.9%	0.259	7/27	
		<i>Code de travail</i>	14.8%	0.148	4/27	
		<i>Droit de la Fonction Publique</i>	48.1%	0.481	13/27	
		<i>Pas de protocole</i>	11%	0.11	3/27	
	Situation en cas de litige	<i>Plainte à l'administration</i>	44%	0.44	19/43	
		<i>Syndicat</i>	37.2%	0.372	16/43	
		<i>Ministère</i>	4.6%	0.046	2/43	
		<i>Union régionale</i>	6.7%	0.067	3/43	
		<i>Tribunal administratif</i>	6.7%	0.067	3/43	
	Conditions de restauration	<i>Pas de restaurant</i>	60%	0.6	12/20	
		<i>Normale</i>	25%	0.25	5/20	
		<i>Bonnes</i>	15%	0.15	3/20	
	Les conditions d'hygiène au restaurant	<i>Pas hygiéniques</i>	27%	0.27	3/11	
		<i>Acceptable</i>	27%	0.27	3/11	
		<i>Moyennes</i>	9%	0.09	1/11	
<i>Bonnes</i>		18%	0.18	2/11		
<i>Propres</i>		18%	0.18	2/11		

	Consultation pour participer aux décisions	<i>Non</i>	62.5%	0.625	15/24
		<i>Oui</i>	29.1%	0.291	7/24
		<i>Rarement</i>	8.3%	0.083	2/24
	Interactions avec les résidents	<i>Humaines</i>	53%	0.53	17/32
		<i>Sympathie</i>	12.5%	0.125	4/32
		<i>Professionnelles</i>	15.6%	0.156	5/32
		<i>Difficiles</i>	9.3%	0.093	3/32
		<i>Rien</i>	9.3%	0.093	3/32
	Le stress lié au travail	<i>Charge de travail</i>	22%	0.22	9/41
		<i>Comportement des résidents</i>	14.6%	0.146	6/41
		<i>Manque de moyens</i>	30%	0.30	12/41
		<i>Pas de valorisation du travail</i>	2.4%	0.024	1/41
		<i>Relation avec l'administration</i>	12%	0.12	5/41
		<i>Conditions de vie</i>	20%	0.20	8/41
	Soutien en matière de bien-être émotionnel ou de santé mentale	<i>Aucun soutien</i>	100%	1	23/23
Section 5 : Connaissances, Soutien, formations et qualifications	Droits en tant que travailleuse ou travailleur dans le centre	<i>Les droits de la fonction publique</i>	50%	0.5	15/30
		<i>Code de travail</i>	13%	0.13	4/30
		<i>Convention</i>	13%	0.13	4/30
		<i>Droit aux vacances</i>	6.6%	0.066	2/30
		<i>Salaire équitable</i>	3.3%	0.033	1/30
		<i>Sécurité sociale</i>	3.3%	0.033	1/30
		<i>Droits syndicaux</i>	10%	0.1	3/30
	Informations accessibles au centre	<i>Pas d'accès</i>	57.6%	0.576	15/26
		<i>Informations spécifiques</i>	42%	0.42	11/26
	L'assistance en cas de problèmes liés à votre travail	<i>Aucune assistance</i>	25%	0.25	8/32
		<i>Administrative</i>	28.1%	0.281	9/32
		<i>Sociale</i>	6.2%	0.062	2/32
		<i>Psychologique</i>	9.3%	0.093	3/32
		<i>Psychiatrique</i>	6.2%	0.062	2/32
		<i>Médicale</i>	25%	0.25	8/32
	Formations spécifiques suivies	<i>Pas de formation</i>	14%	0.14	4/28
		<i>Formations continues</i>	35.7%	0.357	10/28
		<i>Formations spécifiques</i>	7.1%	0.071	2/28
		<i>Certificat d'aptitude professionnelle</i>	7.1%	0.071	2/28
		<i>Diplôme universitaire</i>	35.7%	0.357	10/28
	Les erreurs commises au travail	<i>Manque d'expérience</i>	43%	0.43	13/30
		<i>Difficulté à gérer</i>	27%	0.27	8/30
		<i>Ne pas gérer ses émotions</i>	6.6%	0.066	2/30
		<i>Impulsivité</i>	6.6%	0.066	2/30
		<i>Serviabilité</i>	16%	0.16	5/30
	Méthodes adoptées afin de corriger les erreurs commises	<i>Formation</i>	8.3%	0.083	2/24
		<i>S'exprimer</i>	4.1%	0.041	1/24
		<i>Mieux s'organiser</i>	33%	0.33	8/24
<i>Ecouter les conseils</i>		33%	0.33	8/24	
<i>Prendre un congé</i>		4.1%	0.041	1/24	
<i>Les mêmes difficultés</i>		16%	0.16	4/24	
Les possibilités d'avancement de carrière	<i>Lente</i>	27.5%	0.275	8/29	
	<i>Convention</i>	24%	0.24	7/29	
	<i>Fonction publique</i>	21%	0.21	6/29	
	<i>Absence de loi</i>	27.5%	0.275	8/29	
Résidence : dans le centre Où à l'extérieur	<i>En dehors du centre</i>	95%	0.95	23/24	
	<i>Dans le centre</i>	4.1%	0.041	1/24	

Informations de base	L'amélioration suggérer au niveau des conditions de travail	<i>Réaliser une loi fondamentale</i>	25%	0.25	6/24
		<i>Formations</i>	21%	0.21	5/24
		<i>Plus de moyens</i>	33%	0.33	8/24
		<i>Echanges d'expériences</i>	4.1%	0.041	1/24
		<i>Activités de loisirs</i>	4.1%	0.041	1/24
		<i>Rien à proposer</i>	8.3%	0.083	2/24
		<i>Plus de sécurité</i>	4.1%	0.041	1/24

VII. Analyse Horizontale :

Le travail dans le centre de soins sociaux

Selon les interviewés les équipes de travail dans les centres de soins sociaux se composent de diverses professions dédiées à l'aide et au soutien des résidents et des usagers : nous observons que le terme « *Les auxiliaires de vie* » fait l'objet de 33% du total des citations, devant « *Les éducatrices spécialisées* » qui a fait l'objet de 16% des citations, tandis que « *les formateurs/trices, les orthophonistes, les nutritionnistes, les kinésithérapeutes et les agents (ouvriers et chauffeurs)* » ont fait respectivement 12.5% des évocations, contre 8% pour le terme « *Les assistantes sociales* » et seulement 4% de citations pour « *les aides-soignants* » .

Section 1 : Expérience de Travail et Tâches réalisées

Expérience dans les centres de soins sociaux :

L'unité de sens « *expérience supérieure à 10 ans* » qui représente 70% des évocations contre 30% des évocations qui mentionne « *expérience inférieure à 10 ans* »

Travail et Tâches réalisées

Pour le travail et les tâches réalisées dans les centres de soins sociaux révèlent une prédominance des activités « *d'aide, d'accompagnement et de soins* » qui représentent 58% du total des citations, indiquant l'importance de ces tâches dans les centres. Les tâches « *de formation et d'enseignement* » font l'objet de 19% du total des citations. « *Le nettoyage* » et « *la coordination services* » sont également essentiels, chacun représentant 9% des termes évoqués. **Cette répartition souligne l'accent mis sur le soutien direct et les soins aux résidents, tout en intégrant des fonctions d'enseignement et de logistique nécessaires au bon fonctionnement des centres.**

Responsabilités envers les résidents en dehors des tâches principales

L'analyse des responsabilités envers les résidents en dehors des tâches principales dans les centres de soins sociaux met en évidence plusieurs aspects déterminants. Les tâches de « *surveillance et accompagnement* » font l'objet de 30% du total des citations, **soulignant l'importance d'assurer la sécurité et le bien-être constant des résidents** tandis qu'assurer et rendre ces tâches avec beaucoup « *d'humanité* », terme qui représente 35% du total des citations, est centrale et **indiquant que l'empathie, le respect et la dignité sont au cœur des interactions avec les résidents**. Enfin, « *former les enseignants* » constitue seulement 4.3% du total des citations, **ce qui reflète un engagement à améliorer continuellement les compétences pédagogiques du personnel et des formateurs des centres**. **Cette répartition montre un équilibre entre la sécurité, l'humanité et le développement professionnel dans la prise en charge des résidents que ce soient les personnes âgées ou les handicapés ou les enfants des centres d'intégrations.**

Les principaux défis à surmonter dans l'accomplissement des tâches

Dans l'accomplissement des tâches au sein des centres de soins sociaux, plusieurs défis importants doivent être surmontés. « *La gestion logistique, des équipements et le manque du personnel* », qui constitue une part essentielle du bon fonctionnement, pose des difficultés significatives et le personnel est souvent confronté à des enjeux de disponibilité et de compétence, cette unité de sens est mentionnée à 27% du total des citations. « *L'employabilité, la réintégration et l'inclusion sociale* » des enfants résidents est également l'un des défis majeurs, représentent 23% du total des citations, tout comme la nécessité de « *satisfaire* » les résidents. « *La protection* », bien que moins dominante, demeure capitale avec 3.8% du total des termes évoqués, impliquant des mesures de sécurité et de bien-être. « *Travailler pendant les vacances* » fait l'objet de 11% du total des citations, ajoutant un niveau supplémentaire de complexité dans la gestion des ressources humaines et la continuité des soins. **Ces défis nécessitent une approche stratégique et une gestion efficace pour garantir le bon fonctionnement des centres et le bien-être des résidents des différentes catégories.**

La charge de travail

Les charges de travail au sein des centres de soins sociaux présentent plusieurs défis significatifs. Une proportion notable, 22% du total des citations, juge le travail comme « *pénible* », ce qui peut affecter la santé et la motivation du personnel. « *Le manque de logistique* », a été évoqué à raison de 33% du total des citations, montre la complexité des tâches quotidiennes, en rendant plus difficile la gestion efficace des ressources et des besoins des résidents. En outre, le terme « *beaucoup* », pour décrire l'excessivité des charges de travail, a fait l'objet de 37% du total des citations, ce qui peut entraîner un épuisement professionnel et une diminution de la qualité des soins dues à la confrontation, travailleurs à de nombreuses charges. Enfin, « *le non-respect des normes* », cité à raison de 7.4% du total des citations, **montre des problèmes de conformité et de sécurité, mettant potentiellement en danger le bien-être des résidents et du personnel. Ces facteurs combinés soulignent la nécessité de réformes pour améliorer les conditions de travail et assurer un environnement de soin optimal.**

Les avantages sociaux

Les avantages sociaux offerts au sein des centres de soins sociaux varient considérablement. Une proportion significative, pour « *aucun avantages* », 40.7% du total des citations, **indique que certains employés déclarent ne bénéficier d'aucun avantage social, ce qui peut influencer négativement leur satisfaction, leur rendement et leur motivation au travail.** En revanche, 30% du total des citations mentionnent « *l'amicale* » des employés.

La sécurité dans l'environnement de travail

La sécurité dans l'environnement de travail des centres de soins sociaux présente des lacunes significatives. En effet, la citation « *Aucune sécurité* » a fait l'objet de 64% du total des citations, ce qui indique l'absence presque totale des mesures de sécurité, ce qui pose un sérieux risque pour le bien-être du personnel et des résidents. Cependant, le mot « *caméra* » a fait l'objet de 20% du total des citations, montre qu'il y a des centres qui sont équipés de caméras de surveillance, contribuant à la prévention des incidents et à la protection des individus présents.

Cette répartition indique un besoin imminent d'améliorer et d'étendre les mesures de sécurité pour assurer un environnement de travail sûr et sécurisé pour tous.

Relations de travailleurs avec les employeurs

Les relations de travail avec les employeurs au sein des centres de soins sociaux varient largement, reflétant des expériences variées parmi les employés. Nous observons que les relations qualifiées de « *Tendues* » a été évoquée 27% du total des citations, **ce qui peut nuire à la productivité et à la satisfaction au travail**. En revanche, l'expression « *normal* » est citée au taux de 21% du total des citations, **ce qui indique des relations sans tensions majeures mais sans aspects particulièrement positifs non plus**. Le terme « respect » fait l'objet seulement de 3% du total des citations, **montre des relations qui sont marquées par le respect, soulignant un déficit dans cette valeur**. Cependant, l'unité de sens « *Echange/professionnalismes* » fait l'objet de 12% du total des citations, **cela montre que les employés bénéficient d'échanges basés sur le professionnalisme, ce qui favorise la collaboration efficace et constructive et engage les collaborateurs dans un environnement de travail harmonieux. Cette diversité souligne la nécessité d'améliorer les relations de travail pour renforcer la cohésion et la satisfaction au sein des centres.**

Relations de travail avec les collègues

Les relations de travail avec les collègues au sein des centres de soins sociaux sont généralement positives et contribuent à un environnement de travail agréable. « *Bonnes* » fait l'objet de 38% du total des citations, indiquent que ces relations sont bonnes et caractérisées par une solidarité forte, favorisant un esprit d'équipe et une entraide mutuelle. Des employés décrivent leurs interactions avec l'expression « *Professionnelles* » qui fait l'objet de 33% du total des citations, ce qui assure une collaboration efficace et respectueuse dans l'accomplissement des tâches. En plus, les relations sont marquées aussi par « le respect » qui fait l'objet de 25% du total des citations, ce qui est essentiel pour maintenir une atmosphère de travail harmonieuse et constructive. Globalement, ces relations positives sont un atout pour le fonctionnement des centres, bien qu'il soit important de résoudre les conflits pour maintenir un environnement de travail optimal et garder la dynamique de l'équipe des collaborateurs.

Le stress lié au travail

Le stress lié au travail au sein des centres de soins sociaux est influencé par divers facteurs. « *La charge de travail* » fait l'objet de 22% du total des citations, ce qui montre sa contribution élevée au stress ressenti par les employés, demandant souvent une gestion de temps et d'efforts considérable tandis que « *Le manque de moyens* » fait l'objet de 30% du total des citations, est considérée comme la principale source de stress, Ces divers facteurs soulignent l'importance de

mettre en place des mesures de soutien et d'amélioration des conditions de travail pour réduire le stress et améliorer la qualité de vie au travail.

L'améliorations suggérée au niveau des conditions de travail des travailleuses et des travailleurs dans les centres de soins sociaux

Pour améliorer les conditions de travail au sein des centres de soins sociaux, plusieurs suggestions peuvent être proposées, ces différentes suggestions montrent une volonté collective d'améliorations à envisagées :

- « *La mise en place d'une loi fondamentale* », fait l'objet de 25% du total des citations.
- « *La formation continue* », fait l'objet de 21% du total des citations, permettrait de développer les compétences et d'améliorer la qualité des services assurés.
- L'augmentation des moyens, « *Plus de moyens* » fait l'objet de 33% du total des citations est essentielle pour fournir les ressources nécessaires et alléger la charge de travail.
- « *Les échanges d'expériences* », « *les activités de loisirs* », « *la sécurité* » des expressions qui représentent respectivement 4.1% du total des citations, des suggestions d'améliorations qui favoriseraient un environnement de travail collaboratif , détendu, et contribuant au bien-être des employés avec un renforcement de la sécurité pour garantir un environnement de travail serein.

Ces différentes suggestions montrent une volonté collective d'améliorer les conditions de travail, en mettant l'accent sur la législation, la formation, les ressources, la sécurité et le bien-être général des employés.

Conclusion

L'analyse de contenu des entretiens semi-directifs réalisés auprès des différentes catégories de personnel des centres de soins sociaux révèle une diversité de professions et une répartition équilibrée des tâches, soulignant l'importance de l'aide, de l'accompagnement, et des soins directs aux résidents.

Les expériences de travail montrent une majorité de personnels ayant plus de dix ans d'expérience, indiquant une expertise solide au sein des équipes. Cependant, les défis tels que la gestion logistique, le manque de personnel, et la surcharge de travail sont significatifs et nécessitent des réformes pour améliorer les conditions et assurer un environnement de travail optimal. Les responsabilités envers les résidents dépassent les tâches principales, mettant en avant l'humanité et l'accompagnement, essentiels pour maintenir la dignité et le bien-être des résidents. La sécurité au travail et les relations avec les employeurs et collègues varient, avec des déficiences remarquables en termes de sécurité et des relations parfois tendues avec les employeurs.

Cependant, les relations entre collègues sont généralement positives, ce qui favorise un environnement de travail harmonieux. Le stress au travail est principalement dû à la charge de travail et au manque de moyens, soulignant la nécessité d'améliorations pour réduire le stress et améliorer la qualité de vie au travail. Les suggestions d'amélioration incluent la mise en place d'une législation fondamentale, la formation continue, l'augmentation des moyens, et le renforcement de la sécurité, montrant une volonté collective d'améliorer les conditions de travail et le bien-être des employés.

En conclusion, les centres de soins sociaux doivent adopter une approche stratégique et une gestion efficace pour surmonter les défis actuels. Les réformes proposées, axées sur la législation, la formation du personnel, les ressources, la sécurité et le bien-être général, sont essentielles pour créer un environnement de travail encourageant afin d'assurer un service de qualité aux résidents.

Pistes pour Aller Plus Loin

Pour approfondir l'analyse et mettre en œuvre des améliorations concrètes, plusieurs axes peuvent être explorés :

- **Evaluation des politiques et pratiques actuelles**
 - **Audit des Centres** : Réaliser des audits complets des centres pour évaluer les pratiques actuelles, les infrastructures, et les besoins spécifiques de chaque établissement.
 - **Études Comparatives** : Comparer les politiques et pratiques avec celles d'autres pays ou régions pour identifier des modèles efficaces.
- **Renforcement de la formation et du développement professionnel**

- **Programmes de Formation Continue** : Développer des programmes de formation continue pour améliorer les compétences du personnel et les préparer aux évolutions du secteur.
- **Partage d'Expériences** : Mettre en place des programmes de mentorat où les employés expérimentés peuvent partager leurs connaissances avec les nouveaux arrivants.
- **Amélioration des conditions de travail**
- **Réduction de la Charge de Travail** : Recruter du personnel supplémentaire pour réduire la charge de travail et prévenir l'épuisement professionnel.
- **Amélioration des Infrastructures** : Moderniser les équipements et infrastructures pour faciliter le travail quotidien et améliorer le confort des résidents.
- **Renforcement de la sécurité et du Bien-être**
 - **Mise en Place des Mesures de Sécurité** : Installer des systèmes de sécurité efficaces, comme des caméras de surveillance et des alarmes, pour assurer la sécurité des résidents et du personnel.
 - **Programmes de Bien-être** : Introduire des programmes de bien-être pour les employés, incluant des activités de loisirs, des espaces de détente, et des services de soutien psychologique.
- **Amélioration des relations de travail**
 - **Formation en Communication et Gestion des Conflits** : Offrir des formations en communication et gestion des conflits pour améliorer les relations entre collègues et avec les employeurs.
 - **Mécanismes de Feedback** : Établir des mécanismes de feedback réguliers pour que les employés puissent exprimer leurs préoccupations et suggestions d'amélioration.

En adoptant une approche intégrée et multidimensionnelle, les centres peuvent non seulement améliorer les conditions de travail de leur personnel mais aussi offrir des services de meilleure qualité à leurs résidents.

Bibliographie

- Bardin L. (1977) L'analyse de contenu, Dunod, coll. Quadrige Manuels, 1re édition
- Berelson B. (1971) Content analysis in communication research University Press
- Evrard, Y., Pras, B., Roux, E., (2003): Market , études et recherches en marketing, fondements, méthodes, 3e édition, Nathan
- Francois-Philip de Saint-Julien, D. (2015). Analyse de discours : l'exemple des plans de sauvegarde de l'emploi. La Revue des Sciences de Gestion, 273 - 274, (3), p. 95-105. doi :10.3917/rsg.273.0095.
- Ghiglione R., Beauvois J.-L., Chabrol C., Trognon A. (1985) Manuel d'analyse de contenu Armand Colin
- Ghiglione R., Landre A., Bromberg M., Molette P. (1998) L'analyse automatique des contenus Dunod
- Mucchielli R. (1988) L'analyse de contenu des documents et des communications ESF, collection Connaissance du problème, 6^e édition
- MUCCHIELLI, Alex, 1991, Les méthodes qualitatives, Paris, PUF. dir., 1996, Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales, Paris, Armand Colin
- Paille, P., Mucchielli, A., 2008, L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales, Paris, Armand Colin (chap. 9).
- Pécheux, M. (1975) Les vérités de la Palice : linguistique, sémantique, philosophie, Maspero
- Wacheux F. (1996) Méthodes qualitatives et recherche en gestion Economica