

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Résumé</b>	3
<b>2</b>	<b>Mots-clés</b>	4
<b>3</b>	<b>Motivations</b>	5
<b>4</b>	<b>Introduction</b>	6
<b>5</b>	<b>Cadre théorique</b>	9
5.1	Choix des concepts	9
5.2	L'aide sociale : historique et contexte institutionnel	9
5.3	Le travail émotionnellement exigeant	11
5.4	La latitude décisionnelle au travail	13
5.5	Le soutien d'estime et le sentiment de reconnaissance	17
5.6	Identité et santé mentale	21
5.7	La Souffrance au travail	24
5.8	Le stress et l'épuisement professionnel	27
5.9	Modèle transactionnel du stress et mécanismes de défenses / « coping »	29
5.10	Synthèse	32
<b>6</b>	<b>Question de recherche et hypothèses</b>	36
<b>7</b>	<b>Objectifs</b>	38
<b>8</b>	<b>Méthodologie</b>	39
8.1	Choix de la méthode de récolte de données	39
8.2	Choix du terrain et population cible	41
8.3	Ethique et confidentialité	42
8.4	Limites de recherche	43
<b>9</b>	<b>Analyse</b>	44
9.1	Introduction à l'analyse	44
9.2	Facteur 1 : travail émotionnellement exigeant	44
9.3	Facteur 2 : latitude décisionnelle/autonomie faible	48
9.4	Facteur 3 : manque de soutien d'estime/reconnaissance	50
9.5	Facteur 4 : identité négative	53
9.6	Facteur 5 : dynamique de santé mentale négative	55
9.7	Facteur 6 : transactions inadaptées	57
9.8	Synthèse	59
<b>10</b>	<b>Vérification des hypothèses</b>	61
<b>11</b>	<b>Réponse à la question de recherche</b>	65
<b>12</b>	<b>Evaluation des objectifs</b>	66

<b>13</b>	<b>Perspectives d'avenir et pistes d'action .....</b>	68
<b>14</b>	<b>Positionnements .....</b>	70
14.1	Positionnement professionnel .....	70
14.2	Positionnement personnel .....	71
<b>15</b>	<b>Conclusion .....</b>	72
<b>16</b>	<b>Bibliographie .....</b>	73
16.1	Livres .....	73
16.2	Livres électroniques .....	73
16.3	Articles et revues .....	75
16.4	Cyberographie .....	75
16.4.1	Documents .....	75
16.4.2	Images .....	77
16.5	Etudes et rapports .....	77
16.6	Travaux de Bachelor et thèses .....	77
16.7	Notes de cours HES-SO .....	78
<b>17</b>	<b>Annexes .....</b>	79
17.1	Album de photolangage .....	79
17.2	Cyberographie : album de photolangage .....	82
17.3	Déclaration de confidentialité .....	84

## 1 Résumé

Ce travail de recherche vise avant tout de permettre aux professionnels, ainsi qu'aux futurs professionnels, de trouver certaines pistes de compréhension face aux phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnels dont la réalité semble de plus en plus flagrante au sein des CMS valaisans.

Ainsi, c'est, dans un premier temps, sur la base d'éléments théoriques, présentés sous forme de concepts à l'issue desquels nous verrons formulée la question de recherche, de même que les hypothèses de départ y relatives, que nous allons tenter de comprendre les divers mécanismes et enjeux relatifs à cette problématique pour, dans un second temps, nous atteler à son exploration ainsi qu'à son analyse au travers de la démarche empirique effectuée dans le cadre de cette étude.

Au terme de cette dernière, et grâce aux données récoltées sur le terrain, nous serons alors en mesure de vérifier la véracité des hypothèses posées au départ et d'apporter une réponse, ou tout du moins une partie de réponse, claire et objective quant à la question de recherche.

Afin d'illustrer et d'étayer la partie analytique, certaines confessions des AS rencontrés ont été retranscrites telles qu'elles ont été exprimées lors des divers entretiens avec ces derniers afin d'établir une mise en lien avec les concepts traités dans la partie théorique.

Je tiens à préciser que les propos exprimés par les professionnels interrogés sont particulièrement forts et profonds et qu'il a été parfois difficile de déterminer lesquels il convenait de mettre en avant afin que ma démarche reste totalement éthique, ce qui est resté, tout au long de mon cheminement, un point d'honneur à respecter.

## 2 Mots-clés

 Centre Médico-Social (CMS)

 Assistant social (AS)

 Souffrance

 Epuisement professionnel

### 3 Motivations

Tout au long de mon processus de formation, mais également lors des différentes expériences professionnelles effectuées en amont de ma première formation pratique en CMS, j'ai toujours été convaincue quant à mon choix de formation et chacune de mes expérimentations sur le terrain avait, jusqu'alors, comblé mes attentes en termes d'épanouissement professionnel.

Cependant, lors de ma première formation pratique en CMS, j'ai été surprise, malgré le fait que je fournissais du bon travail, de très vite avoir eu le sentiment de ne pas me sentir à ma place. En effet, si j'y ai apprécié le contact et les échanges avec les bénéficiaires, de même qu'avec les membres de l'équipe, il m'apparaissait évident que, plus mon stage avançait et plus les actions menées au quotidien me semblaient vide de sens. Plus encore, j'ai constaté ce même sentiment de perte de sens au travers de mes discussions avec certains collègues, de même que par le biais de celles que j'ai pu avoir avec d'autres étudiants.

Ainsi, comprendre pourquoi certains d'entre nous semblent souffrir d'un si fort sentiment de désillusion dans le cadre de leur activité d'AS en CMS tandis que d'autres parviennent à continuer à y trouver une source de plaisir est devenu une véritable interrogation à laquelle il me fallait absolument apporter des réponses, tant dans l'optique de rendre ma vie professionnelle plus confortable que d'apporter mon aide aux professionnels devant faire face à une telle problématique.

## 4 Introduction

Dès le premier jour de sa naissance, et tout au long de sa vie, l'être humain se trouve confronté à la souffrance avec, dans un premier temps, celle provoquée par l'angoisse de la séparation d'avec sa mère. En effet, et contrairement aux croyances communes, la souffrance ne découle pas uniquement de la pathologie mais est une confrontation permanente au monde et est donc étroitement liée à la condition humaine.<sup>1</sup> Parvenir à s'en protéger passe par un apprentissage qui débute donc dès les premières secondes de notre existence et dont l'importance se révèle capitale afin de conditionner le regard que nous portons sur le monde qui nous entoure. Pour ce faire, l'homme utilise, lors de l'enfance, son imagination et, à l'image de l'histoire de la bobine de Freud<sup>2</sup>, apprend à canaliser sa souffrance au travers de la fonction symbolique du jeu. Ainsi débute la construction de l'identité, phénomène que l'on qualifie de socialisation primaire. Une fois parvenu à l'âge adulte, cette dernière, bien qu'en perpétuelle mouvance, se trouve en partie établie et progresse dans sa construction au travers de multiples aspects, telles que l'affectivité, la sexualité et, bien évidemment, le travail, phase que l'on nomme socialisation secondaire.<sup>3</sup> Ce dernier, en se substituant aux jeux de l'enfance, occupe une place clef dans la construction de notre identité ainsi que dans notre manière d'appréhender la souffrance et contribue à l'émergence de bases saines en matière de santé mentale ou psychique qui « englobe bien-être personnel, satisfaction, confiance en soi, capacité à nouer des relations, à gérer le quotidien et à travailler. »<sup>4</sup>

J'ai souvent, lors de mes diverses expériences professionnelles, constaté à quelle point le rapport au travail pouvait s'avérer multiple dans la mesure où, pour certains de mes collègues, ce dernier est clairement source de plaisir alors que, pour d'autres, il s'avère prendre la forme d'une tâche jugée persécutrice.

« *Le travail est toujours facteur de souffrance, mais il peut avoir deux destins, c'est en cela qu'il est paradoxa*l. Il peut être pour le sujet, soit occasion de pouvoir répondre à ces attentes. Quand le travail fait écho au désir. Le sujet, alors se mobilise. Le travail est dans une dynamique de santé positive et est susceptible de plaisir, soit au contraire, fermeture de nouvelles occasions d'accomplissement de soi. Le travail est dans une dynamique de santé négative, et c'est là que se construit la souffrance pathogène. »<sup>5</sup>

En effet, le travail peut avoir des effets bénéfiques sur la santé mentale dans la mesure où il permet de renforcer les sentiments d'intégration sociale, d'identité professionnelle ou d'estime de soi. Toutefois, il peut être également facteur d'émergence ou de complications de problèmes de santé mentale. Ainsi, il m'est arrivé de voir des collègues partir pour de longs congés maladie à l'issue de situations de travail perçues comme éprouvantes ou dépassant leurs ressources.

Aujourd'hui, les approches cliniques du travail se caractérisent sous diverses formes, telles que la psychodynamique du travail ou la clinique de l'activité. « *Selon ces approches, le travail humanise le monde et les sujets que nous devenons se réalisent en grande partie grâce à lui.* »<sup>6</sup> Ce mode de vie axé

<sup>1</sup> LE BRETON DAVID, (2009), « *Entre douleur et souffrance : approche anthropologique* », Revue L'information psychiatrique N°85, consulté en mai 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2009-4-page-323.htm>

<sup>2</sup> FREUD SIGMUND, (1920), *Au-delà du principe de plaisir*, cité dans : JEAN-YVES FLAMENT, (26 août 2016), « *Le jeu de la bobine de ou « FORT/DA » (Freud)* », Article de psychologie clinique, consulté en mai 2017, récupéré de : <http://psychologieclinique.over-blog.com/2016/08/le-jeu-de-la-bobine-ou-fort-da-freud.html>

<sup>3</sup> QRIBI ABDELHAK, (février 2010), « *Socialisation et identité. L'apport de Berger et Luckmann à travers « la construction sociale de la réalité »* », Bulletin de psychologie N°506, consulté en mai 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-bulletin-de-psychologie-2010-2-page-133.htm>

<sup>4</sup> SCHULER DANIELA & BURLA LAILA, Observatoire suisse de la santé, (2012), « *La santé psychique en Suisse. Monitorage 2012* », Neuchâtel : Observatoire suisse de la santé, Rapport Obsan 52, page 3

<sup>5</sup> VALETTE JEAN-CLAUDE, (non daté), « *L'Action pour la santé mentale au travail* », page 3

<sup>6</sup> MOLINIER PASCALE & FLOTTE ANNE, (janvier-mars 2012), « *Travail et santé mentale : approches cliniques* », Journal Travail et Emploi N°129, paragraphe 3, consulté en juin 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/travailemploi/5547>

sur la réalisation de soi au travers de l'activité professionnelle pousse les individus à devoir se montrer toujours plus performants face à une charge de travail qui va en augmentant. L'épuisement professionnel guette, potentiellement, tous les acteurs de la vie professionnelle. Cependant, le risque de voir un tel phénomène apparaître s'avère encore plus important lorsque l'on pratique un métier dit émotionnellement exigeant, tels que ceux prenant forme au travers de la relation d'aide, à l'image des AS qui, tel que j'ai pu l'observer lors d'échanges avec certains collègues, parlent d'un sentiment de fatigue au regard de la dichotomie entre travail réel et travail prescrit.

Bien que les prestations des services sociaux ne résultent pas d'un système d'aide contrainte dans la mesure où ce sont les personnes en difficultés elles-mêmes qui prennent l'initiative ou non de procéder à une demande d'aide sociale, les nombreuses normes et mesures de l'Etat, exposées dans la LIAS (Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale)<sup>7</sup> et la RELIAS (Règlement d'Exécution de la Loi sur l'Intégration et l'Aide Sociale)<sup>8</sup>, entraînent indubitablement une atmosphère de contrôle où les prises de décision sont dirigées par les obligations auxquelles les professionnels doivent se plier au détriment, parfois, d'autres options plus adaptées à la situation de leurs bénéficiaires. Face à ces mesures, ces derniers se sentent acculés et il devient alors très difficile, voire impossible, de bâtir une relation de confiance où chacun des deux partis avance, main dans la main, vers un objectif réalisable et épanouissant pour la personne qui vient demander de l'aide. Le but de l'aide sociale étant, en premier lieu, la sauvegarde ou le rétablissement de l'autonomie du demandeur d'aide, force est de constater que les méthodes de réinsertion sociale émanant des services politiques ne sont pas toujours compatibles avec la réalité de chacun. De plus, la complexification des tâches administratives de même que le contrôle qui en résulte fait naître chez les professionnels le sentiment que les autorités ne leur accordent pas une confiance totale, remettant ainsi en question la légitimité de leurs compétences professionnelles. De ce fait, l'AS se trouve confronté à des situations pour lesquelles il déploie quantité d'énergie, parfois allant à l'encontre de ses convictions mêmes, sans pour autant parvenir à les faire évoluer, provoquant ainsi, outre une grande fatigue, un sentiment de frustration qui, émotionnellement et à force d'accumulation, peut véritablement devenir problématique pour son bien-être général. Lorsque s'ajoute à cela un sentiment de manque de reconnaissance de l'Etat et, par extension, de la société elle-même, fort est à parier que le travailleur social tendra à l'utilisation répétée de mécanismes adaptatifs afin d'augmenter sa capacité de résilience face aux difficultés et souffrances rencontrées sur son lieu de travail, s'engouffrant toujours un peu plus dans la spirale de l'épuisement et ce jusqu'au syndrome du « burn-out », stade ultime de l'épuisement professionnel.

Toutefois, une analyse menée auprès de soignants<sup>9</sup> œuvrant, eux aussi, au sein d'une profession dite émotionnellement exigeante, a permis de démontrer qu'un terrain propice à l'épuisement professionnel est majoritairement lié à un stress chronique provenant d'agents stresseurs institutionnels, certes, mais également individuels. Tel que décrit par Jean-Claude Valette, psychologue du travail, « *le travail, par définition est une activité coordonnée utile, pour laquelle on mobilise son corps, son intelligence, sa personne* »<sup>10</sup>, il m'apparaît donc logique de penser qu'une telle mobilisation s'avère difficile, voire impossible, lorsque la personne se trouve déjà en proie à des états psychologiques impliquant une forme de souffrance ainsi qu'une perte de capacités dans sa vie quotidienne. Une enquête canadienne<sup>11</sup> à, par ailleurs, démontré qu'il existait nombre de facteurs individuels, tels qu'une faible estime de soi, une rigidité cognitive, une instabilité émotionnelle ou encore le fait d'attribuer ce à quoi nous sommes confrontés à des causes externes, déterminants quant au phénomène d'épuisement. Si, de surcroît, l'individu ne parvient pas à s'épanouir et à œuvrer à la consolidation d'une identité positive au sein de sa fonction professionnelle, alors il est fort à parier que

<sup>7</sup> CONSEIL D'ETAT, (2011), « *Lois sur l'intégration et l'aide sociale* », 17 pages

<sup>8</sup> CONSEIL D'ETAT, (2011), « *Règlement d'exécution de la loi sur l'intégration et l'aide sociale* », 25 pages

<sup>9</sup> PIERRE CANOUI & ALINE MAURANGES, *Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants. De l'analyse du burn out aux réponses*, Paris, Edition Elsevier Masson, 2006, 211 pages

<sup>10</sup> VALETTE JEAN-CLAUDE, (non daté), « *L'Action pour la santé mentale au travail* », page 3

<sup>11</sup> STATISTIQUE CANADA, (2010), « *Aperçu sur l'emploi du temps des Canadiens* », Quotidien Enquête sociale générale N° 89-647-X, [document PDF], consulté en juin 2017, récupéré de : [www.statcan.gc.ca/pub/89-647-x/89-647-x2011001-fra.pdf](http://www.statcan.gc.ca/pub/89-647-x/89-647-x2011001-fra.pdf)

ce dernier va également considérer son métier comme étant facteur de souffrance, dégradant ainsi un peu plus les rapports qu'il entretient avec le monde dans lequel il évolue et favorisant l'émergence ou la dégradation de maladies mentales.

Interpelée par cette problématique, je souhaite m'intéresser plus en profondeur à la question de l'épuisement professionnel ainsi qu'à la souffrance vécue par les travailleurs et, plus particulièrement, aux origines de cette dernière. Par ce travail, je désire vérifier s'il est effectivement question de souffrance, dans les services sociaux valaisans et si cette dernière prend naissance uniquement par le biais de facteurs institutionnels, tels qu'une faible autonomie ou un sentiment de manque de reconnaissance de la part des supérieurs, mais aussi si d'autres paramètres, tels que le rapport au monde dans le quotidien ainsi que les différentes stratégies d'adaptation, regroupées sous le nom de « coping », adoptés par les individus ont des répercussions sur la santé mentale du travailleur.

Dans un deuxième temps, et s'il existe effectivement des signes de souffrance au travail chez les AS valaisans, je souhaite détecter si ces derniers en ont conscience et s'il existe bien un rapport entre la façon dont ils appréhendent le monde, les stratégies d'ajustement mises en place, autrement dit la manière dont ils font face à des éléments perçus comme menaçants, et les difficultés qu'ils rencontrent au sein de leur vie professionnelle.

En définitive, j'aimerais pouvoir, au travers de ce travail de recherche, aborder la question de la souffrance chez les professionnels de l'aide sociale et me pencher sur leur ressenti ainsi que sur la façon dont ils perçoivent leur métier. Plus exactement, je souhaite pouvoir être en mesure d'identifier quels sont les facteurs, personnels ou institutionnels, susceptibles d'être générateurs de souffrance pour ces professionnels de la relation d'aide afin que cette dernière ne se trouve plus minimisée et soit enfin reconnue comme une réelle problématique autour de laquelle il est nécessaire de se questionner plus en profondeur afin de prévenir les problèmes de santé mentale au travail dans le cadre de la fonction d'AS en CMS.

## 5 Cadre théorique

### 5.1 Choix des concepts

Afin de mener à bien cette recherche, il convient de développer plusieurs concepts indispensables à la compréhension de cette thématique. Cette dernière regroupant une multitude de concepts théoriques susceptibles d'expliquer le phénomène de souffrance au travail chez les AS, il m'a fallu procéder à un tri afin de sélectionner ceux qui me semblaient les plus pertinents. Chacun d'entre eux sera abordé selon deux angles de vues, à savoir celui de l'individu en tant que professionnel, de même que celui de l'individu clinique qui renvoie « *aux caractéristiques psychologiques individuelles et singulières de ce dernier.* »<sup>12</sup>

Toutefois, avant d'aborder la partie théorique pure, je souhaite me pencher brièvement sur la définition du métier d'AS et m'intéresser, plus particulièrement, à sa récente évolution. En effet, il est essentiel, afin d'aider à la compréhension des enjeux de cette recherche, d'avoir une vue d'ensemble sur cette profession dans le but de pouvoir ensuite faire le lien avec les différents concepts.

### 5.2 L'aide sociale : historique et contexte institutionnel

En Suisse, et jusque tard dans le XXème siècle, l'aide aux personnes se trouvant dans le besoin incombait traditionnellement aux communes. Afin de combattre la pauvreté, ces dernières, sous l'aval de leurs cantons respectifs, introduisent l'école obligatoire, agencent les formes d'aide selon les situations d'indigences (ouverture d'asiles et d'institutions) et mettent en place des mesures répressives avec, par exemple, la création d'établissements de travaux forcés ou encore l'exclusion du droit de vote pour les plus démunis.

L'évolution de la charité et de l'assistance aux pauvres vers l'aide sociale, telle qu'on la connaît aujourd'hui, se profile autour des années 1900. En effet, avec l'industrialisation, c'est à présent des quartiers ouvriers qu'émane l'urgence sociale. De même, le système, devenu rationaliste, se dirige vers une laïcisation de l'aide apportée aux indigents et l'assistance devient le domaine des médecins, des juristes et, plus tard, celui des travailleurs sociaux et, plus particulièrement de l'AS<sup>13</sup> qui, selon la définition du Dictionnaire suisse de politique sociale :

« *exerce au nom de la collectivité, un service public de solidarité à l'égard des personnes, des groupes sociaux, concernés par un processus de désocialisation, de disqualification, voire d'exclusion. Il se situe sur une passerelle : intermédiaire entre les individus et les lois, médiateur entre la population et les institutions.* »<sup>14</sup>

Je pense important, lorsque l'on parle d'aide sociale, de souligner l'existence du principe de subsidiarité. En effet, les services sociaux sont le dernier « filet » restant une fois toutes les autres possibilités (assurance chômage, assurance invalidité, rentes, etc.) sont épuisées. En effet, les prestations d'aide sociale constituent le seuil le plus bas du système Suisse en matière de protection sociale et ne sont octroyées qu'en dernier recours. En ce sens, l'AS fait face, chaque jour, à des situations de précarité extrêmes où les personnes viennent à lui démunis de toutes ressources. Le

<sup>12</sup> CHARRON CAMILO, DUMET NATHALIE, GUEGUEN NICOLAS, LIEURY ALAIN & RUSINEK STEPHANE, (2014), *Les 500 mots de la psychologie*, consulté en juin 2017, récupéré de [https://books.google.ch/books?id=3qg9AwAAQBAJ&pg=PA105&lpg=PA105&dq=individu%20%9pist%C3%A9mique+psychologie&source=bl&ots=40iszJyL4g&sig=ax\\_bdsOxGXJGDWcOe1TtnCmtJY&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwit25OmNvVAhVNnsBQKHXnpDo0Q6AEIRzAF#v=onepage&q=individu%20%9pist%C3%A9mique%20psychologie&f=false](https://books.google.ch/books?id=3qg9AwAAQBAJ&pg=PA105&lpg=PA105&dq=individu%20%9pist%C3%A9mique+psychologie&source=bl&ots=40iszJyL4g&sig=ax_bdsOxGXJGDWcOe1TtnCmtJY&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwit25OmNvVAhVNnsBQKHXnpDo0Q6AEIRzAF#v=onepage&q=individu%20%9pist%C3%A9mique%20psychologie&f=false)

<sup>13</sup> OFFICE FEDERAL DES ASSURANCES SOCIALES OFAS, Histoire de la sécurité sociale en Suisse, « « *Social case work* » et *minimum social d'existence : l'aide sociale se modernise* », consulté en juin 2017, récupéré de : <http://www.histoiredelasuritesociale.ch/synthese/1960-1975/>

<sup>14</sup> FRAGNERE JEAN-PIERRE & GIROD ROGER, (1998), *Dictionnaire suisse de politique sociale*, Lausanne, Editions Réalités sociales, page 29

professionnel qui se doit de sauvegarder ou de rétablir l'autonomie du demandeur d'aide œuvre, pour ce faire, à la construction d'une relation de confiance et, au travers de l'empathie, adapte son intervention à chaque cas rencontré.

« *L'indétermination constitue le facteur dominant et ce, depuis l'origine. Ce sont, en effet, les notions d'apostolat, de qualités de cœur, d'amour des êtres, de vocation, de don de soi et de service à autrui qui furent fondatrices de la profession. Le processus de formation était alors conçu autour de la personnalité qu'il fallait façonner. C'est bien plus une culture professionnelle qui était transmise que des connaissances techniques quelconques. Cette technicité va émerger au début des années 50 avec le développement du "Case-work" théorie psycho-sociale qui propose tout un savoir-faire avec des règles bien précises. Mais cette méthodologie d'inspiration psychanalytique fait dépendre le résultat de l'intervention du seul art clinicien du professionnel.* »<sup>15</sup>

Développée en premier lieu aux Etats-Unis, la notion d'aide sociale individualisée ou « case-work » est une forme d'aide qui permet de travailler au cas par cas dans le but d'assurer la mise en place de programmes d'aide individuelle ainsi que d'encourager l'autonomisation de la personne. Toutefois, alors que l'aide psychosociale individualisée aurait dû engendrer une pratique encourageant l'objectivité de l'AS, elle renforce, au contraire, l'indétermination des acteurs de la profession<sup>16</sup> en accentuant le rôle de la relation intersubjective et fait naître, de ce fait, une forme de dichotomie entre la façon qu'ont collaborateurs et supérieurs hiérarchiques d'aborder la question de la relation d'aide. Ainsi, les valeurs inhérentes au métier d'AS se révèlent en inadéquation avec le sentiment d'appartenance institutionnelle intimement lié aux professions nécessitant une fonction d'encadrement. Ainsi, et tel que décrit par Aline Fino-Dhers, le service social est, au fil du temps, passé d'un système créé par des initiatives privées à un système financé et contrôlé par l'Etat. De ce fait, sont nées des valeurs telles que l'efficacité, la rationalité, de même que le respect de nouvelles normes administratives et financières. Enfin de 1980 à aujourd'hui on assiste à une réorganisation des services publics, une division ainsi qu'à une hiérarchisation des métiers du social avec l'intégration de divers niveaux de formation, à de nouveaux modèles et outils de travail ainsi qu'à une spécialisation des services sociaux selon la population, la problématique ou les prestations. Par ailleurs, le mandat de prestations confié aux différents services sociaux valaisans est orienté et contrôlé, depuis le 1er janvier 1994, par le Service de l'Action Sociale (SAS) qui, de par sa mission, s'assure de la bonne application des lois édictées par le canton ainsi que de définir des objectifs clairs de même que des priorités d'action.<sup>17</sup>

L'AS qui, aux prémices de la profession, jouissait d'une certaine forme de liberté se retrouve donc contraint de diriger sa pratique selon les prescriptions de l'Etat et ce même si ces dernières vont à l'encontre de ses valeurs. Ainsi, il m'est bien souvent arrivé de voir des collègues adopter une certaine posture ou diriger leurs actions d'une certaine manière, non pas parce qu'ils pensaient que c'était la meilleure chose à faire, mais simplement parce que le protocole désignait ceci comme étant « juste ». Bien qu'il bénéficie tout de même d'une potentielle marge de manœuvre dans la mesure où il se doit d'argumenter et de défendre ses opinions auprès de la hiérarchie, la décision finale concernant l'orientation de l'action revient désormais à cette dernière et non plus au praticien de la relation d'aide seul. En ce sens, l'AS doit parfois se résoudre à emprunter une direction différente de ce qu'il aurait souhaité et doit donc « *contrôler ses émotions pour atteindre les buts de l'organisation* »<sup>18</sup>, ce qui peut

<sup>15</sup> TREMINTINTIN JACQUES, (25 janvier 1995), *Assistante sociale – Indétermination et technicité*, *Journal Lien Social N°291*, consulté en juin 2017, récupéré de : [http://tremintin.com/joomla/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1073&Itemid=76](http://tremintin.com/joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=1073&Itemid=76)

<sup>16</sup> FINO-DHERS ALINE, (1998), « *Assistante sociale : un métier entre indétermination et technicité* », Paris, Editions L'Harmattan, 120 pages

<sup>17</sup> DEPARTEMENT DE LA SANTE, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE L'ENERGIE, « *Service de l'action sociale* », [document PDF], consulté en juin 2017, récupéré de : [http://cms.addictionvalais.ch/Upload/medrotox/11\\_5\\_Service\\_action\\_sociale.pdf](http://cms.addictionvalais.ch/Upload/medrotox/11_5_Service_action_sociale.pdf)

<sup>18</sup> VEZINA MICHEL & SAINT-ARNAUD LOUISE, (janvier 2011), « *L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant* », Martin Média/Travailler N°25, page 125

être associé à la pratique d'un travail émotionnellement exigeant. Couplé à une faible latitude décisionnelle ainsi qu'à un soutien social moindre et, plus particulièrement lorsqu'il s'agit du soutien d'estime, ce dernier engendre le risque que ses praticiens développent une détresse psychologique ou des symptômes dépressifs davantage élevé.

Ainsi, mon but est d'explorer, au travers de cette recherche, la souffrance potentielle pouvant être ressentie par les AS dans le cadre de ce travail émotionnellement exigeant au sein duquel il est nécessaire que les praticiens puissent jouir d'une certaine forme d'autonomie afin de cibler leurs actions de façon pragmatique et efficiente. Mener à bien une intervention, malgré les prescriptions, nécessite en outre un effort certain de la part du professionnel qui, en contrepartie, attend de sa hiérarchie soutien et reconnaissance à l'égard des moyens qu'il met chaque jour en œuvre dans le but d'accomplir sa mission de la meilleure façon qui soit. Sans ces paramètres et, comme nous le verrons dans la partie théorique de ce travail, il advient difficile pour lui d'aboutir à la construction d'une identité positive, indéniablement nécessaire à la création ou au maintien d'un équilibre de sa santé mentale, lui permettant de lutter contre la souffrance et l'épuisement dans le cadre de sa profession.

Toutefois, et comme nous le découvrons dans chacun des concepts développés ci-dessous, la capacité de faire face à cette souffrance relève également de stratégies d'adaptation individuelles, connues sous le nom de « coping ».

Au travers de ces notions, je m'appliquerai donc à mettre en lumière l'importance des facteurs, internes et externes à l'individu, susceptibles de provoquer de la souffrance au travail afin de déterminer dans quelle mesure ces derniers interviennent dans la naissance d'un tel phénomène.

### 5.3 Le travail émotionnellement exigeant

Le travail émotionnellement exigeant fût mis en avant, pour la première fois, par Arlie R. Hochschild, professeure de sociologie à l'Université de Californie à Berkeley dans le cadre de ses recherches concernant le travail émotionnel, et est décrit par cette dernière comme « *les efforts déployés en milieu de travail en vue de gérer ses sentiments et d'adopter une façade ou une apparence physique acceptable aux yeux d'autrui.* »<sup>19</sup> Autrement dit, il s'agit, pour l'employé, de maîtriser et façonnner ses émotions afin de refléter ce que la profession attend de lui, ceci étant le lot, notamment, des personnes dont le travail nécessite un contact avec la souffrance et la détresse humaine.<sup>20</sup> En ce qui concerne les AS, qui sont en rapport constant avec l'indigence, il existe un réel fossé entre les interventions qu'ils souhaiteraient mener et celles dirigées et orientées par les prescriptions émanant de l'Etat et appliquées par la hiérarchie.

« *Selon les spécialistes de la gestion, les règles organisationnelles sont les principaux déterminants du travail émotionnel. Les organisations fournissent aux travailleuses et travailleurs des modèles d'intervention auprès des clients qui régissent l'expression de leurs émotions interpersonnelles.* »<sup>21</sup>

Ainsi, le travail émotionnel exige de ses collaborateurs un effort perpétuel et conséquent afin de transformer des émotions vécues comme négatives en un comportement acceptable sur le plan social et organisationnel, ce qui demande de fournir une énergie considérable. Pour preuve, il est des

<sup>19</sup> TRUC HUYNH, ALDERSON MARIE & THOMPSON MARY, (février 2009), « *Le travail émotionnel qui sous-tend les soins infirmiers : une analyse évolutionnaire de concept* », Recherche en soins infirmiers N°97, paragraphe 15, consulté en juillet 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2009-2-page-34.htm>

<sup>20</sup> CARLA AUDE, LE ROY-HATALA CLAIRE & LOUBIERES CELINE, (février 2017), « *Santé mentale et emploi* », Brochure Psycom, [document PDF], consulté en juillet 2017, récupéré de : <http://www.psycom.org/Troubles-psychiques/Sante-mentale-et/Sante-mentale-et-emploi>

<sup>21</sup> TRUC HUYNH, ALDERSON MARIE & THOMPSON MARY, (février 2009), « *Le travail émotionnel qui sous-tend les soins infirmiers : une analyse évolutionnaire de concept* », Revue Recherche en soins infirmiers N°97, paragraphe 21, consulté en juillet 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2009-2-page-34.htm>

données empiriques qui corroborent le fait que le travail émotionnellement exigeant est susceptible d'entraîner un sentiment de dépersonnalisation chez les professionnels ainsi que de l'épuisement.<sup>22</sup>

En ce qui concerne la sociologie du travail social, les émotions ressenties dans le cadre de la profession sont le champ de nombreuses études se penchant sur le sujet avec, pour point de départ, des problématiques telles que l'épuisement et la souffrance des travailleurs sociaux.<sup>23</sup> Les transformations du secteur ont, sans conteste, favorisé l'émergence d'une nouvelle question sociale au sein de laquelle les AS se trouvent privés du caractère authentique de leur profession car contraints de s'astreindre à des directives bien précises et parfois en inadéquation avec les besoins de leurs bénéficiaires, faisant ainsi naître chez les professionnels les sentiments d'échec et d'inutilité. La baisse des normes de l'aide sociale, survenue en janvier 2016, en est un exemple parlant ayant soulevé un grand nombre d'interrogations au sein de la profession. En effet, et comme j'ai pu le constater lors de ma première formation pratique en CMS, appliquer le règlement devient très difficile lorsque ce dernier n'est pas en accord avec nos valeurs personnelles et encore moins avec les réels besoins des personnes que nous côtoyons chaque jour. A cela s'ajoutent d'autres paramètres, tels que le manque d'autonomie, les injonctions contradictoires des structures sociales ainsi que le manque de reconnaissance voire d'encadrement des supérieurs.<sup>24</sup> J'ai ainsi été témoin de nombre de situations délicates où mes collègues se sont vus, lors de colloques ou d'entretiens avec la hiérarchie, forcés de rediriger leur action qui, bien que potentiellement bénéfique pour leur bénéficiaire, ne correspondait pas à l'idée que se faisaient leurs supérieurs d'une intervention politiquement acceptable. Pour certains professionnels s'impose, de ce fait, le sentiment d'une remise en question de leurs compétences professionnelles et le peu d'estime ressentie contribue, en partie, à appauvrir les ressources du sujet et donc à favoriser le phénomène d'épuisement émotionnel. Les professionnels, qui n'ont plus l'impression d'œuvrer pour une cause qui leur paraît juste, gagnent en nervosité et perdent en motivation face à une profession se traduisant de plus en plus comme une corvée. De là naissent une forme de tension et un sentiment de frustration qui, au fil du temps, vont accroître les risques de stress et de dépression, ce qui peut contribuer à expliquer les relations existantes entre le travail émotionnellement exigeant, l'épuisement émotionnel et l'épuisement professionnel.

Toutefois, des études qualitatives, menées au sein de certaines professions issues du milieu médical, ont démontré que le concept de travail émotionnellement exigeant restait étroitement associé à la conscience de soi. « *Le travail émotionnel peut être basé sur des normes sociales, mais est conditionné par des variables personnelles (p. ex. âge, capacité d'adaptation émotionnelle)* ».<sup>25</sup> Ainsi, certains facteurs intrinsèques à la personne, tels que l'état de santé mentale et les conditions psychologiques favoriseraient indéniablement l'assimilation positive ou négative à un rôle donné. La littérature scientifique donne un rôle important aux caractéristiques personnelles comme antécédents à l'épuisement émotionnel. Par ailleurs certaines recherches à ce propos trouvent leurs fondements autour de l'approche centrée sur la personne et expliquent ce phénomène par une prédominance de l'intervention des caractéristiques individuelles en réponse aux stresseurs de la sphère professionnelle. Autrement dit, ce ne sont pas tant les situations elles-mêmes qui sont source de stress mais bien la perception qu'en ont les individus.<sup>26</sup> Pour preuve, il apparaît clair que nous ne réagissons pas tous de la même manière face aux obstacles qui se dressent devant nous. Par exemple, alors que

<sup>22</sup> TRUC HUYNH, ALDERSON MARIE & THOMPSON MARY, (février 2009), « *Le travail émotionnel qui sous-tend les soins infirmiers : une analyse évolutionnaire de concept* », Revue Recherche en soins infirmiers N°97, paragraphe 32, consulté en juillet 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2009-2-page-34.htm>

<sup>23</sup> CHARLES CHARLENE, (mai 2015), « *Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social* », La nouvelle revue du travail N°6, paragraphe 1, consulté en juillet 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/nrt/2093>

<sup>24</sup> RAVON BERTRAND, (février 2009), « *Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux* », Revue Informations sociales N°152, consulté en juillet 2017, récupéré de : [www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-60.htm](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-60.htm).

<sup>25</sup> TRUC HUYNH, ALDERSON MARIE & THOMPSON MARY, (février 2009), « *Le travail émotionnel qui sous-tend les soins infirmiers : une analyse évolutionnaire de concept* », Revue Recherche en soins infirmiers N°97, paragraphe 48, consulté en juillet 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2009-2-page-34.htm>

<sup>26</sup> BRUCHON-SCHWEITZER MARILOU ET DANTZER ROBERT, (1994), *Introduction à la psychologie de la santé* », Paris, Editions PUF, page 119

certains y voient un « challenge », d'autres perçoivent les aléas de la vie comme étant des épreuves ou, pire encore, des punitions. A partir de cette constatation, nous pouvons donc présumer que le stress éprouvé devient attribuable à une transaction inadaptée entre l'individu et l'environnement dans une situation étant évaluée par ce dernier comme allant au-delà de ses ressources et attenant à son bien-être, tel que décrit par le « *modèle transactionnel du stress* »<sup>27</sup> de Lazarus et Folkman qui sera abordé plus en profondeur dans le chapitre dédié au concept de « coping ».

Selon Ivan Illich, penseur de l'écologie politique, l'adaptation à un environnement donné est « *un phénomène complexe, individuel qui met en jeu des mécanismes régulateurs émotionnels, cognitifs, biologiques et comportementaux qui varient en fonction des situations de vie.* »<sup>28</sup> Ce dernier à, en outre, définit la santé mentale comme étant la capacité de s'adapter à un environnement en mutation et nous rappelle que la souffrance fait partie de la vie. En ce sens, c'est la façon dont le travailleur perçoit le monde, et non pas le monde lui-même, qui occasionne, ou non, le fait de ressentir de la souffrance. Ainsi, certains types de personnalité se montreront moins enclins à être touchés par l'épuisement que d'autres, à l'image du profil proactif capable de modifier son environnement dans le but de saisir les opportunités qui s'offrent à lui en faisant preuve d'initiative et de persévérance contrairement à une personnalité présentant une affectivité négative qui se traduit par une tendance générale à ressentir et à exprimer des affects négatifs tels que la tristesse, l'anxiété ou encore l'hostilité.<sup>29</sup>

Au regard des éléments évoqués ci-dessus, nous pouvons donc nous demander dans quelles proportions les facteurs internes et externes à l'individu influencent le ressenti des travailleurs à l'égard de leur activité professionnelle. En effet, et bien que l'atmosphère et les conditions de travail aient un impact certain sur le bien-être des collaborateurs, il m'apparaît juste de nous interroger quant au rôle individuel de ces derniers qui, au travers de leur propre vision du monde, positive ou négative, participeraient, dans des proportions non négligeables, à faire de leur profession une tâche jugée comme étant émotionnellement éprouvante, voire épuisante et, par conséquent, se montreraient plus enclins à la souffrance.

#### 5.4 La latitude décisionnelle au travail

« *L'emploi, c'est l'occupation de l'individu définie par l'ensemble des activités rétribuées, dans un système économiquement organisé. Selon Fryer et Payne (1984), l'emploi implique des relations d'échanges institutionnalisées. Il est aussi associé à une rétribution sous forme de salaire. Il implique souvent le consentement de l'employé à laisser quelqu'un d'autre lui dicter la nature de son travail et la manière de l'exécuter.* »<sup>30</sup>

En d'autres termes, il est question du degré d'autonomie accordé au travailleur qui, dans le cas présent, se traduit par la possibilité d'évoluer entant qu'acteur dans un contexte de travail donné. La notion d'autonomie rejoint le concept de latitude décisionnelle au travail et « *inclus les marges de*

<sup>27</sup> LAZARUS S. RICHARD & FOLKMAN SUSAN, (1984), *Stress, appraisal and coping [Stress, évaluation et adaptation]*, New-York, Springer Publishing Company, 456 pages

<sup>28</sup> ILLICH IVAN, (1976), *Medical Nemesis : The Expropriation of Health [Némésis Médical : Expropriation de la Santé]*, New-York, First American Edition, page 95

<sup>29</sup> ZAWIEJA PHILIPPE, (2015), *Le burn out : « Que sais-je ? » N°4017*, consulté en juillet 2017, récupéré de : <https://books.google.ch/books?id=hecJCwAAQBAJ&pg=PT61&dq=profil+proactif+affection%C3%A9+positive&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwj25bz3juHYAhUE3CwKHXV-DAEQ6AEIKzAA#v=onepage&q=profil%20proactif%20affection%C3%A9+positive&f=false>

<sup>30</sup> MORIN ESTELLE, (2008), « *Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel* », Québec, Santé psychologique : études et recherche, Rapport N° R-543, page 1

*manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail), la participation aux décisions qui concernent directement son activité, ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences. »<sup>31</sup>*

La latitude décisionnelle au travail est un concept ayant été initialement popularisé sur la base de la théorie de Robert A. Karasek. Selon ce sociologue et psychologue américain, « *le niveau de stress associé à un emploi dépend à la fois des exigences du travail et du contrôle que l'employé perçoit avoir sur son travail.* »<sup>32</sup> En effet, la latitude décisionnelle est définie par la sensation de contrôle ressentie par le travailleur dans un environnement de travail donné ainsi que dans la manière dont il exécute ce dernier. Il a été démontré qu'un latitude décisionnelle importante contribue à réduire les effets délétères des exigences du travail sur la santé et de diviser par deux les risques de développer une forme de détresse psychologique ou des symptômes dépressifs, notamment au sein d'une profession dite émotionnellement exigeante. En effet, selon une enquête québécoise sur les conditions de travail<sup>33</sup>, dont l'environnement psychosocial a été mesuré selon le modèle de Karasek de « demande-contrôle-soutien » au travail, les collaborateurs exerçant un travail émotionnellement exigeant et bénéficiant d'une latitude décisionnelle élevée seraient moins sujets à des problèmes de santé mentale, tel que nous le démontrent les résultats, mettant en avant la « *prévalence des indicateurs de santé pour les travailleurs engagés dans un travail émotionnellement demandant* »<sup>34</sup>, reportés dans le tableau ci-dessous :

**Tableau 1 – Prévalence des indicateurs de santé pour les travailleurs engagés dans un travail émotionnellement demandant.**

Facteurs psychosociaux	Indicateurs de santé	
	Détresse psychologique élevée % (Pop. réf. : 18 % vs 27 %)	Dépression % (Pop. réf. : 7 % vs 16 %)
Latitude décisionnelle faible	<b>33,5</b> (31,3 - 35,2)	<b>15,8</b> (12,7 - 18,3)
Latitude décisionnelle élevée	<b>21,3</b> (17,8 - 25,1)	<b>8,9</b> (6,9 - 11,2)

En ce qui concerne le métier d'AS, la hiérarchisation ainsi que la complexification des tâches administratives incluent le risque que les praticiens ne soient plus en mesure d'exercer leur pratique de façon autonome de même qu'en accord avec la demande de leurs bénéficiaires. Ainsi, certaines modifications du cahier des charges, comme l'évaluation des dossiers d'aide sociale, qui passe désormais également par le canton et non plus par l'AS uniquement, entraînent nombre de changements au sein des fondements et valeurs premières de la profession. L'administration et le

<sup>31</sup> CARLA AUDE, LE ROY-HATALA CLAIRE & LOUBIERES CELINE, (février 2017), « *Santé mentale et emploi* », Brochure Psycom, [document PDF], page 7, consulté en juillet 2017, récupéré de : <http://www.psycom.org/Troubles-psychiques/Sante-mentale-et/Sante-mentale-et-emploi>

<sup>32</sup> VANDENBERGHE CHRISTIAN, STORDEUR SABINE, & D'HOORE WILLIAM, (mars 2009), « *Une analyse des effets de la latitude de décision, de l'épuisement émotionnel et de la satisfaction au travail sur l'absentéisme au sein des unités de soins infirmiers* », Revue Le Travail Humain Vol. 72, paragraphe 6, consulté en juillet 2017, récupéré de : [http://www.cairn.info/article.php?ID\\_ARTICLE=TH\\_723\\_0209](http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=TH_723_0209)

<sup>33</sup> STATISTIQUE CANADA, (2007), « *Enquête sur la santé dans les collectivités (ESCC)* », Ottawa, Questionnaire de 2007, 292 pages

<sup>34</sup> VEZINA MICHEL & SAINT-ARNAUD LOUISE, (janvier 2011), « *L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant* », Martin Média/Travailler N°25, pages 122, [tableau]

contrôle de la hiérarchie, notamment au travers de la mise en place du Service de l’Action Sociale (SAS), revêtent, à présent, une dimension allant croissante tandis que la liberté d’action et l’aspect relationnel perdent de leur légitimité.

« Il apparaît de plus en plus normal, légitime aux yeux de nombreux de salariés ou d'acteurs, que les institutions qui emploient des salariés, fussent des travailleurs sociaux, qui subventionnent des associations ou financent des prestations exercent sur ceux-ci un contrôle, selon une logique de bon sens voulant que « qui paie décide » ou qu'un contrat de travail soit par définition un contrat de subordination. »<sup>35</sup>

En effet, selon Philippe Perrenoud, de la faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université de Genève, l'autonomie dans le travail salarié n'est pas mentionnée par les Droits de l'Homme et la personne qui s'engage dans un contrat de travail « *renonce, tacitement ou explicitement, à une partie de sa liberté, aussi longtemps du moins qu'il prétend respecter son contrat et obtenir en contrepartie un salaire à la mesure de ses qualifications et de ses efforts.* »<sup>36</sup>

Toujours selon Perrenoud, il s'agit donc, afin de conserver une certaine forme d'autonomie, facteur nécessaire à l'équilibre du travailleur, de composer avec les différentes prescriptions dans le but d'atteindre les objectifs fixés. Devenir autonome, c'est avant tout opter pour une posture de conquérant, en contournant adroitemment les règles, en parvenant à négocier leur rigidité ou encore en accédant à un titre professionnel conférant davantage de pouvoir. Ceci étant, c'est à l'acteur qu'il appartient de tout mettre en œuvre afin d'obtenir l'autonomie qu'il désire, tout comme il lui appartient également de refuser une autonomie assignée dans la mesure où il n'en est pas demandeur. L'auteur nous enseigne donc que les chances de parvenir au degré d'autonomie voulu dépendent, de ce fait, des compétences exploitées par le travailleur.

En effet, selon lui, le fait d'exécuter les règles de façon mécanique donne l'occasion aux prescripteurs d'alimenter l'admiration ambiguë qu'ils pourraient ressentir face au dévouement et à la précision de collaborateurs « automatisés ». Toutefois, notre société quantifie la valeur humaine à partir d'actions, de choix et de décisions que l'on prend individuellement et que l'on assume pleinement. Pour ce faire, il est nécessaire pour le travailleur de disposer d'une certaine autonomie dans son action. « *Le salarié n'a pas besoin d'avoir "toute liberté", il lui suffit de disposer de "petites libertés", celles qui font la*

<sup>35</sup> BELLOT CELINE, BRESSN MARYSE & JETTE CHRISTIAN, (2013), *Le travail social et la nouvelle gestion publique* », consulté en juillet 2017, récupéré de : <a href="https://books.google.ch/books?id=j1onDwAAQBAJ&amp;pg=PT35&amp;lpg=PT35&amp;dq=Il+appara%C3%A9t+de+plus+en+plus+normal,+Il%C3%A9gitime+aux+yeux+de+nombres+de+salari%C3%A9s+ou+d%E2%80%99acteurs,+que+les+institutions+qui+emploient+des+salari%C3%A9s,+fussent+des+travailleurs+sociaux,+qui+subventionnent+des+associations+ou+financent+des+prestations+exercent+sur+ceux-ci+un+contr%C3%B4le,+selon+une+logique+de+bon+sens+voulant+que+%C2%AB+qui+paie+d%C3%A9cidé+%C2%BB+ou+qui+E2%80%99un+contrat+de+travail+soit+par+d%C3%A9finition+un+contrat+de+subordination&amp;source=bl&amp;ots=62d-6AK1KU&amp;sig=UUGNCKE7pMVnYbpsvfEsdrkUdEE&amp;hl=fr&amp;sa=X&amp;ved=0ahUKEwjXqpDc-uHYAhWMA8AKHR66DajQ6AEIKDAA#v=onepage&amp;q=Il%20appara%C3%A9t%20de%20plus%20en%20plus%20normal%2C%20Il%C3%A9gitime%20aux%20yeux%20de%20nombres%20de%20salari%C3%A9s%20ou%20d%E2%80%99acteurs%2C%20qui%20les%20institutions%20qui%20emploient%20des%20salari%C3%A9s%2C%20fussent%20des%20travailleurs%20sociaux%2C%20qui%20subventionnent%20des%20associations%20ou%20financent%20des%20prestations%20exercent%20sur%20ceux-ci%20un%20contr%C3%B4le%2C%20selon%20une%20logique%20de%20bon%20sens%20voulant%20que%20%C2%AB%20qui%20paie%20d%C3%A9cidé%20%C2%BB%20ou%20qui+E2%80%99un%20contrat%20de%20travail%20soit%20par+d%C3%A9finition%20un%20contrat%20de%20subordination&amp;f=false</a>

<sup>36</sup> PERRENOUD PHILIPPE, (2000), « *L'autonomie au travail : déviance déloyale, initiative vertueuse ou nouvelle norme ?* », Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Genève, consulté en août 2017, récupéré de : [https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_2000/2000\\_02.html](https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_02.html)

*différence, manifestent un style, permettent d'ajouter une " touche personnelle " au travail et forcent l'estime des chefs, des collègues ou des clients. »<sup>37</sup>*

En ce sens, le fait de conserver une part d'autonomie malgré les prescriptions et sans pour autant faire opposition à ses engagements contractuels relève des tactiques individuelles mises en place par chacun.

*« Une analyse étymologique du terme d'« autonomie » nous mène aux idées de « soi » et de « loi ». Au sens étymologique du terme, l'autonomie serait la capacité d'un système d'agir selon des lois ou des règles, générées de par le système lui-même. C'est la raison pour laquelle les systèmes autonomes sont aussi appelés « agents » autonomes (ou simplement agents). Or, bien que l'agent soit constitué de l'ensemble de ses actions, il n'est pas moins vrai qu'il est considéré comme une chose dont l'identité demeure constante à travers ses actions successives. Cette identité agentielle constitue la base de certains comportements fonctionnels dans un environnement donné. Ainsi, on parle d'autonomie quand les processus/systèmes auto-organisateurs deviennent de véritables agents, capables de se maintenir de façon adaptative, et exerçant des actions fonctionnelles dans un environnement variable. Par le biais d'un contrôle interne [...], les agents autonomes déploient une variété (possèdent un répertoire) d'actions fonctionnelles, permettant le maintien de l'identité du système dans une large gamme de conditions externes, et même en absence temporaire de tout apport externe d'énergie. »<sup>38</sup>*

Selon Alvaro Moreno, épistémologiste à l'Université du Pays Basque, la notion d'identité est donc indéniablement substantielle à celle d'autonomie de par le fait que cette dernière nécessite des systèmes pourvus d'une identité singulière.<sup>39</sup> En effet, l'autonomie suppose, selon lui, une distinction nette entre systèmes et environnement mais également l'éventualité que ces mêmes systèmes soient en mesure d'entrevoir cette distinction de par leur seule compréhension, autrement dit qu'ils possèdent la capacité de réagencer leurs interactions avec l'environnement.

Pour Philippe Perrenoud, être autonome c'est avant tout le vouloir et se considérer comme un individu libre ayant la possibilité de négocier, voire de transgresser de façon habile, les règles et directives dont il est l'objet. L'AS est, certes, soumis à des prescriptions qu'il se doit de respecter mais il lui appartient de trouver des « failles » au sein de ces dernières et de défendre ses choix auprès de la hiérarchie lorsqu'il juge que la situation le demande. Toutefois, l'autonomie allant de pair avec la prise de responsabilités, il est des travailleurs préférant éviter le fait de devoir rendre compte des conséquences de leurs actions. L'auteur met ainsi en lumière le paradoxe de la liberté qui fait que l'on peut également décider de devenir esclave et dont la peur, pour autant qu'elle s'étende à toute l'existence, relève d'une forme d'aliénation mentale.<sup>40</sup>

Si l'on considère les éléments évoqués ci-dessus, le sentiment de manque de latitude décisionnelle ne relèveraient donc pas simplement du poids des prescriptions mais dépendraient tout autant de l'identité, que les psychiatres et les médecins spécialistes en psychosomatique « *considèrent être est le noyau*

---

<sup>37</sup> PERRENOUD PHILIPPE, (2000), « *L'autonomie au travail : déviance déloyale, initiative vertueuse ou nouvelle norme ?* », Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Genève, consulté en août 2017, récupéré de : [https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_2000/2000\\_02.html](https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_02.html)

<sup>38</sup> MORENO ALVARO, (février 2004), « *Auto-organisation, autonomie et identité* », Revue internationale de philosophie N°228, paragraphe 16, consulté en août 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-internationale-de-philosophie-2004-2-page-135.htm>

<sup>39</sup> MORENO ALVARO, (février 2004), « *Auto-organisation, autonomie et identité* », Revue internationale de philosophie N°228, paragraphe 17, consulté en août 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-internationale-de-philosophie-2004-2-page-135.htm>

<sup>40</sup> PERRENOUD PHILIPPE, (2000), « *L'autonomie au travail : déviance déloyale, initiative vertueuse ou nouvelle norme ?* », Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Genève, consulté en août 2017, récupéré de : [https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_2000/2000\\_02.html](https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_02.html)

*central de la santé mentale* »<sup>41</sup>, du sujet œuvrant à l'acquérir. Telle que la définit Christophe Dejours, psychiatre et médecin spécialiste en psychodynamique du travail et de l'action, et comme nous le verrons plus spécifiquement dans le chapitre dédié à l'identité et à la santé mentale au travail, l'identité se trouve être « *l'armature de la santé mentale* »<sup>42</sup> dans la mesure où elle résulte d'une unification psychique permettant de préserver un sentiment de « *stabilité et de cohérence du moi* »<sup>43</sup> et contribue, de ce fait, au maintien d'une structure organisée que la psychologie définit par le terme « *personnalité* ». Ses travaux ont grandement mis en avant le fait que l'identité se construit et se joue, en grande partie, au sein de la sphère professionnelle, nous renvoyant ainsi au concept de socialisation secondaire, et démontrent à quel point, par le biais de l'organisation, des relations ainsi que des prescriptions du monde du travail, l'individu est sans cesse tiraillé entre les aspirations qui lui sont propres et celles manifestées par la hiérarchie.

Cependant, il apparaît nécessaire de se rappeler que chaque « *personnalité* » est dotée d'un caractère lui étant propre mais, surtout, totalement indépendant de la construction identitaire dans la mesure où il regroupe un ensemble de dispositions, ou de forces, innées et non acquises. Ces dernières, tel que j'ai pu le constater tout au long de mon cursus de formation<sup>44</sup>, auront, au cours des premières années de vie et tout au long de la phase de socialisation primaire, tendance à se renforcer ou, à contrario, à se trouver réduites au travers des interactions entretenues avec le milieu dans lequel le sujet évolue. De ce fait, il apparaît sensé d'estimer que ce dernier amorce son entrée dans une sphère professionnelle donnée avec un bagage de caractéristiques personnelles innées et acquises qui contribueront à conditionner l'attitude et le comportement adoptés face à des prescriptions, parfois très « *cadrantes* », mais contournables dans la majeure partie des cas si tant est que le travailleur soit capable de mettre en place des stratégies pour y parvenir.

Dans ce cas, nous pouvons donc nous interroger quant au réel impact du degré de latitude décisionnelle défini par la fonction du travailleur et nous intéresser plus en profondeur aux facteurs internes, innés et acquis, de ces derniers au regard de la réussite de la conquête d'une certaine forme d'autonomie. Conquête qui, selon toute vraisemblance, ne peut avoir lieu lorsque l'individu se trouve d'ores et déjà en situation de souffrance ou en proie, même à faible degré, à des problèmes de santé mentale.

## 5.5 Le soutien d'estime et le sentiment de reconnaissance

L'identité, contrairement à la personnalité, étant en perpétuelle mouvance, nécessite de se trouver continuellement confirmée. Ainsi, l'identité ne résulte jamais de l'individu lui-même mais dépend de façon importante du regard d'autrui. En effet, cette dernière se construit, en premier lieu, dans le cadre de la sphère privée (socialisation primaire) avec la recherche de l'amour de ses proches et se poursuit dans le cadre des sphères sociale et professionnelle (socialisation secondaire) autour de la reconnaissance témoignée par autrui. En somme, la quête identitaire et donc, par extension, la construction de la santé mentale, passe par la fonction qu'occupe le travailleur mais, également, par

<sup>41</sup> SANTE MENTALE AU QUEBEC, (2004), « *La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques* », Revue Santé mentale au Québec vol.29, Les troubles anxieux, paragraphe 13, consulté en août 2017, récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2004-v29-n1-smq755/008833ar/>

<sup>42</sup> DEJOURS CHRISTOPHE, (2003), « *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel : Critique des fondements de l'évaluation* », Paris, Editions INRA, page 62

<sup>43</sup> MOLINIER PASCALE, (2002), « *Féminité sociale et construction de l'identité sexuelle : perspectives théoriques et cliniques en psychodynamique du travail* », Journal de l'orientation scolaire et professionnelle, paragraphe 3, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/osp/3438>

<sup>44</sup> SOLIOZ EMMANUEL, (2014-2015), « *Développement cognitif de l'enfant* », HETS Valais/2014-2015, Supports de cours, Module C4, non publié

la façon dont il est considéré dans le cadre de ses fonctions, ce qui englobe, notamment, le degré de reconnaissance dont il bénéficie dans le cadre de son activité.<sup>45</sup>

Lorsque l'on parle de soutien d'estime, nous faisons référence à la reconnaissance témoignée, d'une part par les collègues et, d'autre part, et celle sur laquelle nous nous pencherons plus précisément, par les supérieurs hiérarchiques à l'égard des compétences de l'individu ainsi que du travail qu'il fournit. Cette forme de reconnaissance se révèle extrêmement importante pour l'équilibre psychologique de ce dernier dans la mesure où elle contribue à le rassurer ainsi qu'à accroître sa confiance en lui et, d'autant plus, lorsque les exigences de travail se trouvent au-delà de ses ressources et capacités, tel que nous pouvons l'observer dans le cadre de travaux émotionnellement exigeants.<sup>46</sup>

Comme mentionné précédemment, la conquête de l'identité passe, en grande partie, par l'accomplissement de soi au sein de la sphère professionnelle avec une recherche de reconnaissance par l'individu. En effet, les approches psychodynamiques mettent en avant le fait que, puisqu'il fournit travail et compétences à l'organisation qui l'emploie, l'individu attend une compensation de la part de cette dernière. Compensation qui se traduit par la rétribution symbolique qu'est le témoignage de la reconnaissance indispensable à la construction identitaire ainsi qu'à la santé mentale du travailleur. A contrario, un manque de reconnaissance favorise indéniablement une forme de souffrance psychique dans la mesure où, dans un tel cas, le travailleur n'entrevoit pas de reconnaissance de son identité singulière et ne peut, de ce fait, s'épanouir pleinement au travers de ses caractéristiques individuelles, vecteur essentiel du plaisir au travail.<sup>47</sup>

Ainsi, toujours selon l'enquête statistique québécoise sur les conditions de travail et comme nous pouvons le constater dans le tableau des résultats reportés ci-dessous, tout comme un faible degré de latitude décisionnelle, un degré de soutien d'estime moindre influence fortement la « *prévalence d'une détresse psychologique ou de symptômes dépressifs.* »<sup>48</sup>

Facteurs psychosociaux	Indicateurs de santé	
	Détresse psychologique élevée % (Pop. réf. : 18 % vs 27 %)	Dépression % (Pop. réf. : 7 % vs 16 %)
Soutien social faible	33,7 (28,8 - 38,2)	<b>16,2</b> (12,4 - 19,7)
Soutien social élevé	<b>20,8</b> (17,4 - 23,6)	<b>8,6</b> (5,7 - 11,0)

<sup>45</sup> SANTE MENTALE AU QUEBEC, (2004), « *La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques* », Revue Santé mentale au Québec vol.29, Les troubles anxieux, paragraphe 14, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2004-v29-n1-smq755/008833ar/>

<sup>46</sup> ABBET, (non daté), « *L'importance du soutien social* », Association Bruxelloise pour le bien-être au travail, Fiche 6.1.2, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://www.abbet.be/Fiche-6-1-2-L-importance-du>

<sup>47</sup> INSTITUT DE PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL DU QUEBEC, (2006), *Espace de réflexion, espace d'action en santé mentale au travail : enquêtes en psychodynamique du travail au Québec*, consulté en septembre 2017, récupéré de : [https://books.google.ch/books?id=bnQisT8hTaEC&pg=PA87&lpg=PA87&dq=identit%C3%A9+sant%C3%A9+mentale&source=bl&ots=ZpXPnG9Tda&sig=CW15BoXK1XWo4vIPu4d7\\_wxnPGk&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwiXusfymJXWAhXpJcAKHaxjDYOQ6AEIUzAI#v=onepage&q=identit%C3%A9+sant%C3%A9+mentale&f=false](https://books.google.ch/books?id=bnQisT8hTaEC&pg=PA87&lpg=PA87&dq=identit%C3%A9+sant%C3%A9+mentale&source=bl&ots=ZpXPnG9Tda&sig=CW15BoXK1XWo4vIPu4d7_wxnPGk&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwiXusfymJXWAhXpJcAKHaxjDYOQ6AEIUzAI0ahUKEwiXusfymJXWAhXpJcAKHaxjDYOQ6AEIUzAI#v=onepage&q=identit%C3%A9+sant%C3%A9+mentale&f=false)

<sup>48</sup> VEZINA MICHEL & SAINT-ARNAUD LOUISE, (janvier 2011), « *L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant* », Martin Média/Travailler N°25, page 122, [tableau]

Dans le cas des AS, qui aux prémices de la profession dirigeait leurs interventions de manière plus personnelle et autonome, s'adaptant ainsi de façon différente à chaque cas, la complexification des procédures ainsi que la politisation des prescriptions ont eu pour effet d'induire des cadres d'action contradictoires, car en opposition avec les valeurs premières de l'aide sociale individualisée, au sein desquels les professionnels peinent à évoluer dans la mesure où ils éprouvent le sentiment de devoir s'atteler à des missions peu claires, dénuées de soutien hiérarchique et de reconnaissance institutionnelle. En effet, et tel que j'en ai souvent été témoin, les AS éprouvent un certain sentiment d'inconfort à l'égard de certaines situations dans la mesure où ils sont parfois contraints de mener une intervention selon les directives imposées alors qu'elle aurait nécessité la mise en place d'actions totalement différentes afin de parvenir aux objectifs fixés en accord avec le demandeur d'aide, ce qui s'apparente, selon certains d'entre eux, à un déni pur et simple de leurs compétences. Cependant, c'est seuls, sans aucun soutien de leurs supérieurs, qu'ils doivent, face à leurs bénéficiaires, assumer et justifier des décisions qui n'émanent pas d'eux-mêmes. Pour Bertrand Ravon, professeur de sociologie à l'Université de Lyon, il s'agit là d'une « *épreuve de professionnalité* » dans laquelle le travailleur peut aller jusqu'à « *l'épuisement professionnel, de même qu'à la perte du sens de son métier.* »<sup>49</sup>

Certains bouleversements au sein de la profession, tels que la multiplication des procédures ou encore l'apparition de nombreuses règles de droit, parfois juxtaposées et incompatibles, ne donnent plus la possibilité aux AS de diriger leurs actions selon les réels besoins de leurs bénéficiaires et induisent, de ce fait, l'échec répété de leurs interventions. En effet, il apparaît difficile, voire impossible, de mener à bien une mission d'aide individualisée lorsqu'une standardisation des pratiques se doit d'être appliquée. Ainsi les AS souffrent d'un sentiment d'inutilité croissante et doivent désormais composer avec une profession au sein de laquelle les prises d'initiatives, de même que la possibilité de s'ajuster de façon individuelle aux différentes situations ne sont plus compatibles avec les prescriptions émanant de l'Etat. Aujourd'hui, l'AS n'a plus le loisir d'être cet intervenant proche des bénéficiaires qui accorde écoute et soutien de manière discontinue mais se doit de limiter son investigation ainsi que le temps imparti à chaque situation aux exigences du cadre organisationnel. Ainsi, œuvrer dans le cadre de la relation d'aide devient un véritable parcours du combattant dans la mesure où les professionnels se doivent de fournir un investissement considérable afin de mener à bien leur mission malgré les prescriptions contradictoires. Bertrand Ravon met, toutefois, en lumière le fait que les travailleurs sociaux, habitués à gérer les paradoxes, ne souffrent pas tant de ces derniers que d'une certaine forme de manque de reconnaissance de la part de leurs supérieurs qui peinent à louer les efforts mis en place afin d'y pallier. En effet, diverses études, à l'image de celle menée par Estelle M. Morin<sup>50</sup>, professeur titulaire à la HEC de Montréal, démontrent qu'un déséquilibre entre l'investissement fourni et la reconnaissance des supérieurs hiérarchiques à cet égard contribue fortement au risque d'épuisement et de détresse psychologique. Inversément, le travailleur qui se sent reconnu à sa juste valeur trouve du sens à sa mission, ce qui apparaît être un vecteur essentiel de plaisir au travail. De plus, et comme nous l'expliquent Jean-Pierre Brun et Ninon Dugas, dans leur ouvrage traitant du concept de reconnaissance au travail<sup>51</sup>, il apparaît que la quête de reconnaissance démontre la recherche continue du respect de soi ainsi que celle de l'estime sociale et traduit, de ce fait, la nécessité d'une confirmation de l'identité au travail en termes de singularité. Ainsi, la reconnaissance professionnelle se révèle être un jugement de la spécificité ainsi que de l'individualité du travailleur qui, s'il ne trouve pas satisfaction dans la construction de son identité professionnelle,

<sup>49</sup> RAVON BERTRAND, (février 2009), « *Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux* », Revue Informations sociales N°152, paragraphes 1-4, consulté en juillet 2017, récupéré de : [www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-60.htm](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-60.htm)

<sup>50</sup> MORIN ESTELLE, (2008), « *Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel* », Québec, Santé psychologique : études et recherche, Rapport N° R-543, 62 pages

<sup>51</sup> BRUN JEAN-PIERRE & DUGAS NINON, (février 2005), « *La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens* », Revue Gestion Vol.30, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-gestion-2005-2-p-79.htm>

risque de voir naître en lui un sentiment de dévalorisation allant croissant, terrain propice à la souffrance et, par conséquent, à l'épuisement professionnel.

Toutefois, si la psychodynamique du travail nous enseigne que les modalités de santé mentale au travail se révèle être intrinsèquement liées aux spécificités de la sphère professionnelle qui impose un cadre ainsi que des prescriptions, elle met également en avant le fait qu'elles résultent du niveau de désir d'accomplissement de l'individu et que les rapports qu'il entretient avec son activité dépendent aussi de la relation qu'il entretient avec lui-même. Pascale Molinier, psychologue et professeure de psychologie sociale à L'Université de Paris, soutient par ailleurs que la reconnaissance doit, avant tout, provenir de soi-même et qu'il appartient au travailleur de « se reconnaître » avec les valeurs et compétences qu'il met au service de sa mission.<sup>52</sup> Ainsi, l'AS qui, de prime abord, ne sait pas reconnaître ses victoires, si petites soient-elles, aura bien du mal à se sentir reconnu au sein des différents aspects de son travail quotidien.

En effet, une expérience<sup>53</sup> menée auprès de travailleurs œuvrant dans le service aux personnes indique que ces derniers parviennent à maintenir un sentiment de plaisir à leur travail, et ce malgré un faible témoignage de reconnaissance de la part de la hiérarchie, dans la mesure où ils possèdent la capacité de juger, d'eux-mêmes, leur indispensabilité à l'égard d'un individu qui ne reçoit d'autre soutien que le leur et parviennent, de ce fait, à maintenir un sens à leur mission. Ainsi, certains professionnels n'ont cure du regard de leur supérieurs et savent se satisfaire de voir leurs bénéficiaires retrouver pied, fruit de leur soutien et de leur accompagnement au quotidien. A leurs yeux, seule la dimension d'échange et de confiance qu'ils entretiennent avec le demandeur d'aide suffit à se sentir utiles et reconnus. Phénomène que j'ai pu observer en compagnie de certains collègues pour qui le sens des missions qu'ils menaient, de même que leur propre conscience, avaient bien plus de valeur que n'importe quelle opinion émanant de la hiérarchie. En ce sens, et toujours selon Pascale Molinier, la reconnaissance du travail ne précède en aucun cas le sens que nous attribuons à notre labeur et, bien que d'aucuns qualifiaient cette vision de narcissique, il s'avère que le sujet élabore toujours la souffrance selon son histoire personnelle.

Ainsi, la construction de l'identité professionnelle ne serait pas tant caractérisée par une définition de « soi par les autres » que par une définition de « soi par soi » si l'on considère le fait que la quête identitaire passe par la reconnaissance que l'individu s'attribue à lui-même.<sup>54</sup> Pour Anne-Marie Frey, directrice de la Recherche et de la Faculté de management de Tours-Poitiers, le travailleur épanoui ne subit pas le jugement des autres dans la mesure où il respecte ses valeurs et compétences personnelles et possède une solide confiance en lui. Elle attire également notre attention sur le fait que l'identité professionnelle prend racine sur les fondements de l'identité déjà établie lors de la phase de socialisation primaire et qu'il est impératif, comme le proposait déjà Jean-Jacques Rousseau dans son « *Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes* »<sup>55</sup>, de soustraire de la notion d'individu l'entier de ce qu'il possède en lui comme modifications apportées par la société car c'est bien au travers de la définition de son « moi » que la sphère professionnelle accorde ou non une valeur

<sup>52</sup> MOLINIER PASCALE, (février 2010), « *Souffrance, défense, reconnaissance. Le point de vue du travail.* », Nouvelle Revue de Psychologie N°10, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2010-2-page-99.htm>

<sup>53</sup> MOLINIER PASCALE, (février 2010), « *Souffrance, défense, reconnaissance. Le point de vue du travail.* », Nouvelle Revue de Psychologie N°10, paragraphe 16, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2010-2-page-99.htm>

<sup>54</sup> MONCET MARIE-CLAUDE & COLLECTIF, (2013), *Conduire le changement à l'hôpital : de la communication à l'hôpital apprenant*, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://books.google.ch/books?id=CXfVBgAAQBAJ&pg=PT116&lpg=PT116&dq=pascale+molinier+identit%C3%A9+et+travail&source=bl&ots=wgodPb0-jE&sig=67D8yWfKjtypp3QJYRMxyGCCF-k&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwi9nNu6mZXWAhUnDcAKHQWUDm0Q6AEIbjAP#v=onepage&q=pascale%20molinier%20identit%C3%A9%20et%20travail&f=false>

<sup>55</sup> ROUSSEAU JEAN\_JACQUES, (1754), « *Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes* », cité dans : FREY ANNE\_MARIE & PICOULEAU STERENN, (août 2010), « *Le diagnostic de l'identité professionnelle : une dimension essentielle pour la qualité du travail* », Revue Management & Avenir N°38, paragraphe 5

au travailleur.<sup>56</sup> En effet, concevoir que l'on puisse se sentir reconnu si l'on ne commence pas par se reconnaître soi-même pour ce que nous sommes en tant qu'individu unique et possédant, de ce fait, des valeurs et aspirations qui nous sont propres me paraît bien peu aisé.

Si l'on considère les éléments évoqués ci-dessus, il devient alors envisageable d'estimer que l'individu étant en quête constante de reconnaissance auprès de sa hiérarchie se révèle être en fait incapable de se satisfaire de son propre jugement, ce qui témoigne d'une fragilité préexistante souvent développée dans les prémisses de l'enfance qui oriente notre construction identitaire et conditionne notre rapport au monde lors de la phase de socialisation primaire. N'étant pas en mesure de s'auto-évaluer, ce dernier met son individualité de côté au profit d'un profil suscitant l'approbation de ses supérieurs. Bien entendu, faire ainsi fi de ses propres valeurs occasionne une grande souffrance chez le travailleur et peut, au fur et à mesure qu'il se renie lui-même, conduire à un sentiment de dépersonnalisation ainsi qu'à la dépression.<sup>57</sup>

## 5.6 Identité et santé mentale

*« L'identité est constituée par l'ensemble des caractéristiques et des attributs qui font qu'un individu ou un groupe se perçoivent comme une entité spécifique et qu'ils sont perçus comme telle par les autres. »<sup>58</sup>*

Comme nous l'avons soulevé précédemment, l'identité, contrairement à la personnalité qui conserve une certaine forme de stabilité tout au long de l'existence, se trouve être en perpétuelle mouvance et dépend, en grande partie, des relations que l'individu entretient avec autrui. Selon Emile Durkheim, sociologue français considéré comme le père de la sociologie moderne, l'identité d'un sujet résulte, avant tout, d'un processus de conditionnement qui débute durant l'enfance où les « *faits sociaux* », lors de la phase de socialisation primaire puis, à l'âge adulte, au cours de la phase de socialisation secondaire, se révèlent à l'individu et qu'il décrit lui-même comme étant « *des manières d'agir, de penser et de sentir extérieures à l'individu, et qui sont douées d'un pouvoir de coercition en vertu duquel ils s'imposent à lui.* »<sup>59</sup>

Au cours de mes recherches, j'ai souvent constaté que nombre d'auteurs estiment la construction de l'identité comme étant intimement liée au processus de socialisation qui, de par son influence considérable sur le développement de l'individu, oriente la formation identitaire. Nous pouvons, en effet, admettre que l'identité d'un sujet dépend, en grande partie, de son environnement social et, par conséquent, que les deux principales phases de socialisation auxquelles ce dernier est soumis déterminent, dans une large proportion, l'individu en devenir.

*« Sommairement, on peut dire que si la socialisation primaire consiste en l'appréhension du monde social, en tant que réalité signifiante, la socialisation secondaire permet à l'individu, déjà socialisé, d'absorber de nouvelles réalités liées à son investissement dans de nouveaux secteurs de la vie sociale. »<sup>60</sup>*

L'individu va, dans un premier temps et durant l'enfance, se familiariser avec les règles, valeurs et normes sociales de base et, par conséquent, intégrer les attitudes et comportements à adopter afin

<sup>56</sup> FREY ANNE-MARIE & PICOULEAU STERENN, (août 2010), « *Le diagnostic de l'identité professionnelle : une dimension essentielle pour la qualité du travail* », Revue Management & Avenir N°38, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-8-page-72.htm>

<sup>57</sup> EPSTEIN JEAN, (février 2002), « *Construction des repères chez l'enfant et prévention des violences et incivilités* », Namur, Conférence organisée par la FOCEF, Retranscription, 9 pages

<sup>58</sup> CASTRA MICHEL, (1<sup>er</sup> septembre 2012), « *Identité* », Revue Les 100 mots de la sociologie, paragraphe 1, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/sociologie/1593#quotation>

<sup>59</sup> DURKHEIM EMILE, (Janvier 2005), « *Qu'est-ce qu'un fait social ?* », Chapitre premier, Les cahiers psychologie politique N°6, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://lodel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=1259>

<sup>60</sup> QRIBI ABDELHAK, (février 2010), « *Socialisation et identité. L'apport de Berger et Luckmann à travers « la construction sociale de la réalité »* », Bulletin de psychologie N°506, paragraphe 16, consulté en mai 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-bulletin-de-psychologie-2010-2-page-133.htm>

d'être en adéquation avec sa réalité sociale. C'est ainsi que s'amorce la construction de l'identité. L'enfant, au sein de la famille puis dans l'univers de la scolarité, va, peu à peu, s'identifier à un rôle qui, au travers des différentes interactions entretenues avec d'autres individus, déterminera ses caractéristiques et attributs. La socialisation de l'individu se poursuit ensuite à l'âge adulte avec, notamment, l'entrée dans le monde professionnel, prolongeant, de ce fait, le processus de socialisation primaire et le phénomène de conquête identitaire.

L'identité évolue et se modifie donc, tout au long de la vie, en fonction des expériences vécues par les individus et du contexte dans lequel ils évoluent. Or, si l'identité dépend des relations que nous entretenons avec les autres, il est impératif que l'image que nous renvoient ces derniers soit en grande partie positive si nous voulons nous inscrire dans une dynamique de santé correspondante. Il apparaît indéniable qu'un sujet ayant été, par exemple, constamment déprécié ou jugé comme inadéquat par sa sphère sociale développe des troubles de santé mentale. Claude Dubar, sociologue français et auteur de « *La crise des identités* »<sup>61</sup>, nous enseigne par ailleurs que la construction identitaire se fait par le biais de deux éléments indissociables, à savoir « *l'identité pour soi* » qui correspond à l'image que l'on se fait de soi-même et « *l'identité pour autrui* » qui renvoie à l'image que l'on souhaite présenter aux autres. Cette dernière prend alors la forme d'une reconnaissance par les autres dans la mesure où elle se constitue selon l'image que ces derniers nous renvoient.

La quête identitaire évolue, de ce fait, sans cesse au sein d'une forme de dualité susceptible de devenir une véritable souffrance lorsque le conflit entre « *l'identité pour soi* » et « *l'identité pour autrui* » se révèle être trop important. L'exemple le plus parlant, selon moi, reste, sans aucun doute, celui de l'identité sexuelle encore aujourd'hui régie par la société selon des normes bien définies. En effet, la norme hétérosexuelle ainsi que le genre, attribué à la naissance uniquement sur la base de caractéristiques physiques, orientent la construction identitaire dès la naissance. Pourtant, l'homosexualité ainsi que le sentiment de ne pas avoir été pourvu du « bon corps » sont des caractéristiques personnelles inhérentes à l'individu qui, pour répondre de façon adéquate au processus de socialisation, se verra contraint de mener un combat contre lui-même, se forgeant ainsi une identité bancale et, par conséquent, une personnalité enclue à des problèmes de santé mentale car fragile et instable. Cependant, si le sujet possède la capacité de s'accepter pour ce qu'il est et de mettre en place des mécanismes de défense afin de pallier aux souffrances occasionnées par cette lutte interne, il est fort à parier qu'il parvienne à se faire une place dans la société malgré les difficultés rencontrées et, par la même occasion, à provoquer chez autrui une forme de reconnaissance bienveillante et, par extension, une dynamique de santé positive.

Comme nous l'avons évoqué précédemment, le travail, de même que la manière dont il est organisé, peut se révéler être source de deux sentiments contradictoires à l'égard de la profession exercée, « *l'un favorable, source de plaisir, facteur d'accomplissement, soutien de l'identité et ami de la santé, l'autre défavorable, source de souffrance et de possibles troubles tous azimuts.* »<sup>62</sup> Afin de faire face à ce deuxième cas de figure, et pour conserver une dynamique de santé positive, le travailleur va, autant que faire se peut, œuvrer à la mise en place de stratégies défensives, à l'image de l'individu possédant d'ores et déjà une solide construction identitaire et, de ce fait, une personnalité suffisamment stable et cohérente pour assurer la continuité de l'accomplissement de soi et de la recherche du plaisir au travers de son activité.

« *L'hypothèse centrale de l'approche est qu'il y a une relation significative entre la manière dont le travail est organisé et la santé mentale des travailleurs. Ainsi la PDT investigue d'une part, ce qui dans les situations de travail est nuisible au fonctionnement psychique des*

<sup>61</sup> DUBAR CLAUDE, (2010), *La crise des identités*, Paris, Editions PUF, 256 pages

<sup>62</sup> SANTE MENTALE AU QUEBEC, (2004), « *La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques* », Revue Santé mentale au Québec vol.29, Les troubles anxieux, paragraphe 11, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2004-v29-n1-smq755/008833ar/>

*travailleurs et d'autre part, les mécanismes déployés par ces derniers afin de maintenir à la fois leur engagement professionnel et leur équilibre psychique. »<sup>63</sup>*

Bien entendu, il ne s'agit pas là de discréder le fait qu'une situation de travail extrêmement exigeante et éprouvante puisse être uniquement à l'origine d'un sentiment de souffrance ou de l'évolution du sujet vers une dynamique de santé négative, mais simplement de mettre en avant le fait que, si l'identité se trouve être « *l'armature de la santé mentale* », alors celui qui entre dans un univers de travail avec une identité positive a toutes les chances de pouvoir mettre en place des stratégies de défenses individuelles qui se révèleront « *payantes* ». A l'inverse, le travailleur qui démarre une activité professionnelle avec une fragilité identitaire préexistante sera, selon toute vraisemblance, davantage exposé au risque d'entretenir ou de favoriser l'émergence d'une dynamique de santé négative.

La souffrance faisant partie intégrante de la vie et ayant, bien évidemment des répercussions sur tout un chacun, l'approche de la psychodynamique du travail préfère parler de normalité plutôt que de santé parfaite dans la mesure où la première ne peut atteindre un idéal de perfection. Christophe Dejours, cité par la revue Santé mentale au Québec, nous explique par ailleurs que la normalité peut se traduire par « *un état réel (et non un idéal) où les maladies sont stabilisées et les souffrances compensées.* »<sup>64</sup>

*« La psychodynamique du travail considère que la souffrance est consubstantielle à toute situation de travail, c'est-à-dire inhérente à la condition de l'homme au travail. Elle est définie comme étant cet état de lutte que vivent les travailleurs pour demeurer dans la normalité et ne pas sombrer dans la maladie. [...] Le concept de souffrance psychique décrit un état de mal être lié, par exemple, à l'ennui, la monotonie, la peur, l'anxiété, l'angoisse, la déception, l'insatisfaction, la colère, etc. Il traduit également la perte du plaisir, de la coopération, de la solidarité et de la convivialité au travail. »<sup>65</sup>*

En ce sens, ce sont donc bien les stratégies défensives mises en place par les individus qui permettent à ces derniers de supporter ou de contrer la souffrance découlant de la sphère professionnelle afin de parvenir à un état de stabilité leur permettant ainsi de continuer à évoluer dans le cadre de leur fonction tout en préservant leur équilibre psychique.

Comme il a été décrit au sein des concepts développés précédemment, l'AS évolue dans un cadre de travail particulièrement prenant et exigeant, tant au niveau émotionnel qu'administratif. En effet, le poids des prescriptions, l'organisation du secteur, les rapports avec l'Etat et la hiérarchie, de même que le fait d'œuvrer aux côtés de personnes en difficulté peuvent rapidement devenir épuisants et source de souffrance dans le cas où le travailleur échouerait à la mise en place de stratégies adaptatives et défensives afin d'atteindre un niveau de stabilité adéquat dans son environnement de travail. Stabilité qui, selon toute évidence, est nécessaire afin d'être en mesure de persévéérer à la construction d'une identité et d'une dynamique de santé positives. Or, l'AS qui possède, de par son caractère inné et son parcours de vie, une fragilité préexistante me paraît davantage exposé au risque d'entretenir ou de voir naître en lui une forme de souffrance

Au vu des éléments énoncés ci-dessus, et si l'on se réfère, une fois encore, à la définition donnée par Ivan Illich concernant sa théorie de l'adaptation qui veut que les différents mécanismes régulateurs émotionnels varient selon les réalités de vie de chacun, il m'apparaît justifiable de penser qu'une solide

<sup>63</sup> SANTE MENTALE AU QUEBEC, (2004), « *La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques* », Revue Santé mentale au Québec vol.29, Les troubles anxieux, paragraphe 1, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2004-v29-n1-smq755/008833ar/>

<sup>64</sup> SANTE MENTALE AU QUEBEC, (2004), « *La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques* », Revue Santé mentale au Québec vol.29, Les troubles anxieux, paragraphe 12, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2004-v29-n1-smq755/008833ar/>

<sup>65</sup> SANTE MENTALE AU QUEBEC, (2004), « *La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques* », Revue Santé mentale au Québec vol.29, Les troubles anxieux, paragraphe 18, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2004-v29-n1-smq755/008833ar/>

armature identitaire permet de s'accommoder plus aisément à un contexte de travail susceptible d'induire un sentiment de souffrance majeur, voire d'entrer en situation d'épuisement professionnel.

## 5.7 La Souffrance au travail

Tel que nous l'avons déjà mentionné, le travail, de par sa nature, est toujours facteur d'une certaine forme de souffrance. En effet, travailler, c'est devoir se soumettre à de nombreux devoirs et obligations. Bien que les opinions divergent à ce propos, j'ai constaté, au cours de mes recherches, que nombre d'auteurs s'accordaient à penser que le mot « travail » trouve sa source dans le terme latin « tripalium ».

*« Le terme vient du latin tripalium. Il désignait, en bas latin, une machine formée de trois pieux, permettant d'assujettir, pour leur imposer le joug ou le mors, les bœufs et les chevaux difficiles ; tripaliare (latin vulgaire) signifie torturer. Dans la notion de travail, nous trouvons effectivement l'idée d'une tâche pénible et douloureuse : « Tu gagneras ton pain à la sueur de ton front ! »<sup>66</sup>*

Le phénomène de souffrance au travail n'est donc pas nouveau et, bien qu'il ait été, pendant longtemps et dans le cadre de la société moderne, l'apanage des métiers au sein desquels le travailleur est soumis au quotidien à la misère d'autrui, à la violence ainsi qu'à la mort, à l'image de celui se consacrant à la relation d'aide, il s'étend aujourd'hui à l'ensemble des professions.

*« Les nouvelles formes d'organisation du travail avec tous les dérapages qu'elles peuvent engendrer génèrent incontestablement une dégradation de la santé mentale des salariés, et, en dépit du droit social et de la législation, les salariés ont l'impression que le monde du travail est incertain et que leurs droits peuvent être bafoués en toute impunité. Partout la valorisation, le sentiment d'être reconnu chutent, et les relations entre les individus se dégradent. »<sup>67</sup>*

Comment nous l'avons constaté au cours des premiers chapitres de ce travail, il s'agit d'un état qui s'exprime en termes de stress et peut trouver racine par le biais de multiples facteurs, tels que, pour ne citer que quelques exemples, l'organisation et les conditions de travail, les rapports avec la hiérarchie, le manque d'autonomie ou encore le sentiment de manque de reconnaissance. Tous ses paramètres, lorsqu'ils ne sont pas en accord avec les aspirations et besoins du travailleur sont susceptibles de favoriser un sentiment de souffrance avec des risques, que l'on qualifie de psychosociaux, de nourrir ou de développer une dynamique de santé négative.

*« Quand on parle de risques psychosociaux, ce qui regroupe stress, harcèlement moral, épuisement professionnel, conflits relationnels, et violence, on aborde des notions qui sont apparemment différentes mais qui ne sont pas indépendantes les unes des autres car elles ont à leur source les mêmes facteurs organisationnels ou psychosociaux. »<sup>68</sup>*

Selon une enquête de Swissinfo, datant de 2012 et basée sur les chiffres du secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), c'est un peu plus d'un tiers des Suisses actifs qui parlaient alors d'un stress

<sup>66</sup> FARAGO FRANCE, (2013), *Le travail, La culture : Questions contemporaines*, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://books.google.ch/books?id=PBYOAgAAQBAJ&pg=PT8&dq=%C3%A9tymologie+travail&sa=X&ved=0ahUKEwjQzYCdoovXAhUCMhoKHYb4Bt8Q6AEILDAB#v=onepage&q=%C3%A9tymologie%20travail&f=false>

<sup>67</sup> HIRIGOYEN MARIE-FRANCE, (septembre 2008), « *La souffrance au travail et les pathologies émergeantes* », Revue l'Information Psychiatrique Vol.84, paragraphe 2, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-821.htm>

<sup>68</sup> HIRIGOYEN MARIE-FRANCE, (septembre 2008), « *La souffrance au travail et les pathologies émergeantes* », Revue l'Information Psychiatrique Vol.84, paragraphe 9, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-821.htm>

chronique générée par leurs conditions de travail, phénomène qui ne fait qu'empirer depuis 2008.<sup>69</sup> En ce qui concerne nos voisins français, un article du journal « Le Monde », publié en 2016 et illustré par l'étude de l'Observatoire Cegos parue en 2015, faisait par ailleurs état d'une nette augmentation des cas de « burn-out » et de dépression.<sup>70</sup>

D'après les estimations d'Eliane Favre et Marie-Luce Délez, professeures à la Haute Ecole de Travail Social de Sierre (HES-SO Wallis), publiées par la revue REISO et se basant sur les résultats de Travaux de Bachelor de deux étudiantes<sup>71</sup>, ce serait près de la moitié des AS œuvrant au sein des services sociaux romands qui se trouveraient en souffrance sur leur lieu de travail.<sup>72</sup> Lors de ma première formation pratique, en tant que stagiaire AS en CMS, j'ai pu effectivement constater que plusieurs de mes collègues abordaient les questions de plaisir et d'épanouissement professionnel d'un point de vue plutôt négatif. En effet, bien que la plupart d'entre eux se montraient globalement satisfaits d'exercer ce métier, les plaintes au sujet de l'organisation du travail restaient récurrentes, notamment celles concernant les prescriptions imposées par l'Etat qui, à force de complexification des tâches administratives et de baisse des prestations d'aide sociale, ne correspondent plus ni à la réalité des besoins des bénéficiaires, ni à la façon dont les AS ont l'habitude de mener leurs missions. En outre, l'accompagnement des personnes en situation de pauvreté qui, aux prémisses de la profession, était basé surtout sur le soutien et l'écoute des personnes avec lesquelles l'AS travaillait main dans la main afin de mener à bien des projets réalisables, en vue du recouvrement ou de la sauvegarde de l'autonomie de ces dernières, se fait désormais de façon très expéditive et protocolaire, sans tenir véritablement compte de la réalité de chacun, augmentant toujours un peu plus la charge de travail des professionnels qui se voient confier plus de dossiers que de temps à consacrer à l'écoute des demandeurs d'aide. En ce sens, nombreux étaient mes collègues qui, en plus de se sentir dépassés par une charge de travail devenue trop importante, ne parvenaient plus à trouver un réel sens à leurs interventions et avaient le sentiment d'être devenus de simples exécutants, privés d'autonomie et de reconnaissance de leurs compétences.

De plus, certains AS, avec lesquels j'ai pu échanger au sujet de cette problématique, estiment que quantité des décisions émanant de l'Etat ou de la hiérarchie porte directement atteinte à leurs valeurs professionnelles les plus profondes, telles que la justice ou la bienveillance. Sentiment qui peut induire un véritable conflit interne dans la mesure où, appliquer un règlement qui ne correspond pas à l'idée que les travailleurs s'étaient faite de la mission du professionnel en service social, devient difficile, voire impossible, s'ils ne parviennent pas à prendre le recul nécessaire ainsi qu'à procéder à un réagencement de leur position professionnelle.

Toutefois, et bien que tous s'accordent à penser que la profession d'AS n'est plus ce qu'elle était autrefois, il est des collaborateurs qui ne donnaient pas ou peu l'impression de souffrir de cette situation, à l'image d'une de mes collègues qui me répétait sans cesse que ces changements ne la perturbaient pas plus que cela car elle se contentait de faire son travail tel que le règlement l'imposait. Certes, elle n'était pas toujours en accord avec la vision de ses supérieurs et défendait ses idées jusqu'au bout lorsqu'elle jugeait que cela s'avérait nécessaire dans le cadre d'une intervention mais elle ne se formalisait jamais d'un refus ou d'une réorientation de son action. A ses yeux, faire autant que faire se peut, en son âme et conscience, lui suffisait à s'épanouir et à éprouver du plaisir à s'investir

<sup>69</sup> JABERG SAMUEL, (1<sup>er</sup> mai 2012), « *La souffrance au travail, toujours un tabou* », Malades du stress, Journal SWISSINFO, actualité suisse en 10 langues, Société, consulté en octobre 2017, récupéré de : [https://www.swissinfo.ch/fre/malades-du-stress\\_la-souffrance-au-travail--toujours-un-tabou/32549108](https://www.swissinfo.ch/fre/malades-du-stress_la-souffrance-au-travail--toujours-un-tabou/32549108)

<sup>70</sup> DESNOYERS FRANCOIS, (03 mai 2016), « *Malades du travail* », Journal Le Monde, Economie, Emploi, consulté en octobre 2017, récupéré de : [http://www.lemonde.fr/emploi/article/2016/05/03/malades-du-travail\\_4913040\\_1698637.html](http://www.lemonde.fr/emploi/article/2016/05/03/malades-du-travail_4913040_1698637.html)

<sup>71</sup> ROTTEN AUDREY, (2013), « *Services sociaux : quand la surcharge fait des ravages* », Travail de Bachelor, HETS Valais/ CAMUS STEPHANIE, « *Identification du niveau de la prévention d burn-out et du stress dans les services sociaux des centres médico-sociaux (CMS) valaisans* », Travail de Bachelor, HETS Valais

<sup>72</sup> FAVRE ELIANE ET DELEZ MARIE-LUCE, (13 octobre 2014), « *Le burn out guette les assistantes sociales* », Revue d'Information Sociale REISO, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.reiso.org/articles/themes/travail/305-le-burn-out-guette-les-assistantes-sociales>

dans sa tâche. Elle n'a par ailleurs, et ce en vingt ans de métier, jamais ressenti le devoir ou le besoin de prendre ou de se voir imposer un congé pour épuisement professionnel. A l'inverse, certains ayant sensiblement moins d'années de pratique à leur actif ont déjà dû se résoudre, à plusieurs reprises, à prendre du repos car ils ne parvenaient plus à supporter leurs conditions de travail, ce qui se répercutait sur leur état de santé. J'ai ainsi été témoin, non seulement dans le cadre de mes fonctions au CMS mais également lors d'autres stages au sein de services consacrés à la relation d'aide, de cas de dépression, de troubles anxieux ou encore de troubles somatiques aggravés ou apparus suite à des difficultés rencontrées dans la sphère professionnelle.

Ceci est susceptible de nous amener à penser que, contrairement aux collaborateurs faisant état de dysfonctionnements au sein de la profession mais parvenant tout de même à « faire avec » et à trouver une certaine forme de plaisir à leur tâche, ceux qui se décrivent comme étant en situation de souffrance échouent, en réalité, à la mise en place de stratégies défensives afin de s'adapter à leur environnement professionnel, et ce pour différentes raisons liées à leurs propres dispositions, caractéristiques et parcours de vie.

« La compréhension des souffrances au travail en général [...] apparaît bien plus complexe qu'une simple relation causale entre une situation de travail potentiellement déstabilisante et ses conséquences sur les personnes, [...]. D'autres variables extraprofessionnelles sont à prendre en considération dans cette relation, telles que le rôle de la personnalité du salarié, sa situation familiale, ses problèmes sociaux mais aussi des changements de mentalité dans la société. Dans une société narcissique, d'image et d'apparence où l'individualisme est prôné comme une valeur suprême, la nature des relations nouées autour du travail a changé et dans un monde incertain chacun se débrouille pour survivre professionnellement. »<sup>73</sup>

Il apparaît indéniable que nous ne sommes pas tous égaux face à la souffrance et, face à des situations jugées comme stressantes par notre organisme et nécessitant l'utilisation de stratégies d'adaptation, certains d'entre nous se révèlent plus vulnérables que d'autres. Ainsi, là où certains individus possèdent l'habileté de compenser la souffrance, d'autres n'ont, de par la structure de leur « *personnalité antérieure* »<sup>74</sup>, que l'option de la subir et s'enfoncent chaque jour un peu plus dans un désarroi débouchant, bien souvent, vers l'aggravation ou la survenue d'une dynamique de santé négative. Par ailleurs, les professeurs Michel Reynaud et Jacques-Antoine Malarewicz, auteurs de « *La souffrance de l'homme : Une approche globale du fonctionnement psychique* », attirent notre attention sur le fait que « *les capacités d'adaptation à une situation stressante dépendent aussi de la personnalité et, notamment, des modes de défenses et des capacités de résistance de l'individu.* »<sup>75</sup>

Au vu de ce qui précède et, si l'on garde à l'esprit que la souffrance fait partie intégrante de la condition humaine quel que soit le domaine dans lequel les individus évoluent, il semble sensé de penser que la gestion ainsi que la finalité d'un tel phénomène dépendent, en grande partie, des caractéristiques propres à chacun d'entre nous. En ce sens, et bien qu'il reste impossible d'écartier l'idée qu'une

<sup>73</sup> HIRIGOYEN MARIE-FRANCE, (septembre 2008), « *La souffrance au travail et les pathologies émergentes* », Revue l'Information Psychiatrique Vol.84, paragraphe 3, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-821.htm>

<sup>74</sup> HIRIGOYEN MARIE-FRANCE, (septembre 2008), « *La souffrance au travail et les pathologies émergentes* », Revue l'Information Psychiatrique Vol.84, paragraphe 22, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-821.htm>

<sup>75</sup>REYNAUD MICHEL & MALAREWICS JACQUES-ANTOINE, (1996), *La souffrance de l'homme : une approche globale du fonctionnement psychique*, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://books.google.ch/books?id=X5ptCQAAQBAJ&pg=PT101&lpg=PT101&dq=les+capacit%C3%A9s+d%E2%80%99adaptation+%C3%A0+une+situation+stressante+d%C3%A9pendent+aussi+de+la+personnalit%C3%A9+et,+notamment,+des+modes+de+d%C3%A9fenses+et+des+capacit%C3%A9s+de+r%C3%A9sistance+de+l%E2%80%99individu&source=bl&ots=0yx5HaCLGx&sig=JGW5zsDLcNtcb55EL4COVkvH5dc&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwjSovjp4ObYAhVDuRQKHUOADxQQ6AEIKDA#v=onepage&q=les%20capacit%C3%A9s%20d%E2%80%99adaptation%20%C3%A0%20une%20situation%20stressante%20d%C3%A9pendent%20aussi%20de%20la%20personnalit%C3%A9%20et%20notamment%20des%20modes%20de%20d%C3%A9fenses%20et%20des%20capacit%C3%A9s%20de%20r%C3%A9sistance%20de%20l%E2%80%99individu&f=false>

situation de travail extrêmement pénible puisse mener un sujet possédant pourtant une identité ainsi qu'une dynamique de santé à priori positives vers une décompensation psychique, nous pouvons prétendre à l'idée qu'une fragilité préexistante puisse être à l'origine d'un échec à la création de solutions adaptatives et, par conséquent, de l'amplification ou de l'apparition de troubles psychiques favorisant l'entrée dans la spirale de l'épuisement professionnel.

## 5.8 Le stress et l'épuisement professionnel

Hans Selye, endocrinologue et physiologiste canadien, précurseur en termes d'études relatives au concept de stress, définit ce dernier comme étant une réponse biologique d'un organisme devant faire face à un évènement, une situation ou une modification de l'environnement (agents stresseurs ou stressants) étant perçus par le sujet comme une agression et nécessitant une adaptation aux conditions internes ou externes rencontrées par l'individu au cours de sa vie. C'est ainsi qu'il décide de nommer ce phénomène, reposant sur une transaction de type « stimulus-réponse », « *syndrome général d'adaptation* ». <sup>76</sup> La découverte de ce syndrome, qualifiée de révolution dans le monde de la médecine, fût d'une extrême importance dans la mesure où elle a permis de prendre conscience que les réponses de l'organisme ne s'avéraient pas toujours salvatrices et qu'un grand nombre de troubles, qu'ils soient somatiques ou psychologiques, pouvaient être issus, non pas d'une maladie précise ou d'une situation sociale pénible, mais bien des mécanismes et réactions provenant de l'organisme lui-même afin de s'adapter à l'environnement dans lequel il évolue.

Les différents modèles de théorie du stress décrivent, généralement, trois phases successives :

*« Une réaction d'alarme tout d'abord, lorsque l'ensemble des forces de défense sont mobilisées. Elle correspond à un choc, un état de surprise due à une agression soudaine et à un contrechoc, qui se traduit par la mise en jeu de moyens de défense. La seconde étape correspond au stade de résistance et se traduit par l'adaptation à la situation. Enfin la dernière étape ou stade d'épuisement professionnel (Burnout), le corps n'est alors plus capable de s'adapter, le stress devient chronique avec un impact majeur sur la santé. »<sup>77</sup>*

Notons qu'il existe deux différentes formes de stress. La première, appelée « bon stress » ou « *eustress* », telle que nommée par Hans Selye, fournit à l'individu l'énergie et la volonté qui lui permettront de faire face à la situation et, de ce fait, de s'y adapter. Ce type de stress intervient lorsque l'agression du milieu est perçue par le sujet comme étant surmontable en considération de sa personnalité, de même que de ses ressources et compétences. On parle alors d' « *une dépense énergétique adaptée à l'action et minimale pour l'émotion* ». La seconde, quant à elle, se manifeste lorsque l'organisme ne parvient pas à œuvrer à l'élaboration d'une stratégie lui permettant de faire face aux agents stresseurs, ce qui « *correspond à l'utilisation principale de l'énergie pour les émotions et à une dépense énergétique faible pour l'action* ». <sup>78</sup> Dans ce deuxième cas de figure, la résistance ne se fait pas et le sujet se fatigue physiquement et émotionnellement, à force d'une exposition prolongée aux stressants qui va maintenir le corps dans un état d'alerte permanent et engendrer divers maux, tant psychologiques que somatiques. Ainsi, le travailleur soumis à un stress qui perdure suite à l'échec répété de tentatives de mise en place de stratégies défensives va, au fur et à mesure, s'user jusqu'à s'épuiser totalement.

Le syndrome d'épuisement professionnel, ou « *burn-out* » qui, littéralement, signifie « se brûler, se consumer », désigne l' « *épuisement des ressources physiques et émotionnelles d'un individu du fait d'une trop longue exposition à des conditions de stress ou de frustration dans sa pratique* »

<sup>76</sup> SELYE HANS, (1962), *Le Stress de la vie : Le problème de l'adaptation*, Paris, Editions Gallimard, 421 pages

<sup>77</sup> CHARKAOUI WIDAD, MONTARGOT NATHALIE, PERETTI JEAN-MARIE & YANAT ZAHIR, (mai 2012), « *Stress et épuisement professionnel dans un contexte de changement organisationnel : le cas de l'hôpital DS au Maroc* », Revue Humanisme et Entreprise N°310, paragraphe 5, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2012-5-page-21.htm>

<sup>78</sup> CUNGI CHARLY, (2012), « *La psychologie positive en action* », Paris, Editions Elsevier Masson, page 155

*professionnelle.* »<sup>79</sup> Autrement dit, c'est un syndrome que l'on pourrait qualifier de stade ultime du stress et qui se caractérise par un état d'épuisement général affectant les sphères psychique, émotionnelle et mentale avec, pour conséquences, de multiples répercussions sur la santé physique et psychologique du travailleur, telles que, pour ne citer que quelques exemples, de l'irritabilité, de l'anxiété, une baisse de confiance en soi, de l'insomnie, des douleurs diverses et variées (problèmes digestifs, articulaires, musculaires, etc.) ainsi que, dans les cas les plus graves, une forme de dépression accompagnée de pensées suicidaires.

Je me souviens ainsi avoir été témoin, au cours de mon tout premier stage en tant que travailleuse sociale, des effets dévastateurs de ce phénomène lorsque l'une de mes collègues, soumise à un stress intense et continu sur son lieu de travail a finalement été mise en arrêt prolongé par son médecin suite au diagnostic de « burn-out ». Sa descente aux enfers s'est faite insidieusement. Cela a commencé par des migraines de plus en plus récurrentes ainsi que des épisodes d'insomnies puis, des « petits soucis de santé » se sont enchaînés de façon de plus en plus répétée. Malgré quelques arrêts de courte durée, elle ne parvenait pas à récupérer et son état continuait de se détériorer. Des crises d'angoisse, qu'elle décrivait comme particulièrement violentes, sont apparues et la seule idée de devoir se rendre au travail suffisait, selon ses propres mots, à la « rendre malade ». Elle semblait être devenue l'ombre d'elle-même, si bien que nous ne reconnaissions pas la collaboratrice motivée et pleine d'entrain avec qui nous avions débuté l'année. Finalement est arrivé ce jour où, suite à une absence pour laquelle elle ne s'était pas excusée, son mari a informé la directrice avoir retrouvé sa femme prostrée au lit, incapable de se lever et pleurant toutes les larmes de son corps. Ce n'est que quelques temps plus tard que les diagnostics de dépression et de « burn-out » sont tombés.

*« Selon la majorité des auteurs, le burn-out syndrom serait ainsi constitué par l'association croissante d'anxiété, d'épuisement émotionnel, un sentiment de dépersonnalisation avec diminution progressive de l'estime professionnelle. Ce mouvement serait complété par un absentéisme et des contre-attitudes professionnelles aggravant les processus précédents. L'évolution peut aboutir secondairement à des tableaux dépressifs plus ou moins sévères, notamment au passage à l'acte suicidaire. »<sup>80</sup>*

Si le stress naît de stresseurs exerçant une pression plus ou moins forte sur l'individu, l'intensité de cette dernière dépend toutefois de la personne qui la ressent. En effet, il apparaît évident, au vu des éléments mis en lumière dans la partie précédente de ce travail, que la résistance psychologique, de même que le type de réponse donné par l'organisme dépendent essentiellement de la personnalité, des caractéristiques individuelles ainsi que de l'identité du sujet qui se trouve confronté à un problème nécessitant une solution adaptative. Or, comme nous l'avons également déjà soulevé, nous ne sommes pas tous égaux face au stress et nous ne possédons donc pas tous les mêmes capacités d'adaptation.

*« Objectivement, de très nombreuses études montrent qu'on ne peut pas identifier de causes externes réelles dans près de 90 % des cas de stress humain, en situation sociale moderne et en temps de paix. Ce sont en fait nos pensées, nos cognitions, en l'occurrence incohérentes, contradictoires, qui déclenchent le stress. »<sup>81</sup>*

En ce sens et, pour résumer, l'épuisement professionnel pourrait résulter d'un manque de ressources internes plus que de conditions externes. Par conséquent, et comme dans le cas d'une dépression classique, ce n'est pas au travail lui-même qu'il faudrait imputer le développement d'un tel syndrome

<sup>79</sup> MARIE PASCAL, MAZERAN-LUMELY VALERIE, FARUCH CATHERINE, PINEL CLAUDINE & FERNANDEZ PHILIPPE, (mars 2004), « « Burn-out » : éléments sur les logiques de l'effondrement professionnel », Revue Empan N°55, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-empan-2004-3-page-27.htm>, pages 27-33

<sup>80</sup> MARIE PASCAL, MAZERAN-LUMELY VALERIE, FARUCH CATHERINE, PINEL CLAUDINE & FERNANDEZ PHILIPPE, (mars 2004), « « Burn-out » : éléments sur les logiques de l'effondrement professionnel », Revue Empan N°55, paragraphe 4, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-empan-2004-3-page-27.htm>

<sup>81</sup> FRADIN JACQUES, (6 avril 2016), « Une origine interne au stress humain », Futura-sciences : Futura- santé, Dossier Stress : comprendre et gérer le stress, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.futura-sciences.com/sante/dossiers/medecine-stress-comprendre-gerer-stress-855/page/7/>

dans la mesure où la sphère professionnelle n'est pas tant un facteur déclenchant qu'un facteur aggravant chez un sujet dont les capacités d'adaptation et de mise en place de stratégies défensives sont moindres du fait d'une fragilité psychologique, si minime soit-elle, ou de troubles précurseurs car ce sont bien, comme nous allons le développer ci-dessous, les stratégies de « coping », autrement dit la manière dont l'individu entreprend la gestion d'une situation problématique quelle qu'elle soit, propres à chacun d'entre nous qui vont entraîner ou non une réponse adaptée au stress.

## 5.9 Modèle transactionnel du stress et mécanismes de défenses / « coping »

Tel que nous l'avons vu dans le chapitre précédent, c'est Hans Selye qui, en 1956, fut le précurseur en matière de théories du stress avec le modèle du « *syndrome général d'adaptation* » reposant sur un mécanisme de type « stimulus-réponse ». Bien que ce dernier fût, pour la médecine, une avancée non négligeable, il restait néanmoins quelque peu réducteur dans la mesure où il ne prenait pas en compte les processus cognitifs propres à chaque individu. En effet, il a été souligné plus haut que ce sont bien les perceptions, les pensées, de même que les cognitions de ces derniers qui induisent ou non un état de stress prolongé entraînant ainsi des conséquences néfastes sur la santé mentale et physique du sujet y étant soumis.

Ce n'est qu'en 1984, avec l'apparition du « modèle transactionnel du stress » proposé par Richard S. Lazarus et Susan Folkman, que l'importance des processus cognitifs face aux agents stresseurs sera décrite pour la première fois. En effet, les deux auteurs, tel qu'ils le mettent en lumière dans leur ouvrage « *Stress, appraisal, and coping* », affirment que ce ne sont pas tant les évènements et situations externes que les perceptions ainsi que les pensées et comportements d'un sujet qui sont susceptibles d'engendrer un état de stress. Ainsi, ils parlent de ce dernier comme étant « *une relation entre la personne et son environnement, qui est évaluée par la personne comme tarissant ou excédant ses ressources et menaçant son bien-être.* »<sup>82</sup>

Afin de faire face à des conditions jugées stressantes, l'individu, et plus précisément le travailleur dans le cas qui nous intéresse, va alors s'atteler à la mise en place de mécanismes de défense, au travers d'efforts cognitifs et comportementaux, dans le but de développer des stratégies adaptatives qui, dans le cadre de la littérature scientifique, sont appelées stratégies de « coping ».

Ainsi, face à une situation de travail perçue comme potentiellement dangereuse pour son équilibre, le travailleur va tout d'abord procéder, et ceci en deux temps, à une évaluation cognitive de la situation dans le but d'être en mesure de pouvoir ensuite développer des stratégies d'adaptation. L'évaluation dite primaire consiste en l'identification de la pertinence et de l'enjeu de la situation. Il est en effet nécessaire que cette dernière soit pertinente et dotée d'un enjeu aux yeux de l'individu, au regard de « *ses valeurs, de ses buts, de ses croyances sur soi et sur le monde, et de ses intentions en rapport avec la présente situation* »<sup>83</sup>, pour que celui-ci la perçoive comme étant stressante. La seconde évaluation, dite secondaire, porte sur la notion de contrôle ou de stress perçu et va, quant à elle, passer en revue les différentes ressources disponibles pour l'individu afin que ce dernier puisse déterminer quelles mesures il est utile d'entreprendre afin de parvenir à la mise en œuvre de stratégies adaptatives, ou actions de « coping », permettant de faire face à la situation de manière efficiente et qui sont définies par Lazarus et Folkman comme étant « *l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, mis en œuvre pour gérer des demandes externes et/ou internes spécifiques qui sont évaluées comme menaçant ou excédant les ressources de la personne.* »<sup>84</sup> Ceci étant, les

<sup>82</sup> LAZARUS S. RICHARD & FOLKMAN SUSAN, (1984), *Stress appraisal and coping* [Stress, évaluation et adaptation], cité dans : BAGNIS ISNARD CORINNE, (2017), *La pleine conscience au service de la relation de soin : Méditer pour mieux soigner*, Paris, Editions De Boeck Supérieur, page 58

<sup>83</sup> LAZARUS S. RICHARD, (2001), *Relational meaning and discrete emotions* [Sens relationnel et émotions discrètes], cité dans : HAZANOV- BOSKOVITZ OFRA (2003), « *Etude du coping des adolescents dans un contexte expérimental* », Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de l'Université de Genève, Thèse N°314, page 17

<sup>84</sup> LAZARUS S. RICHARD & FOLKMAN SUSAN, (1984), *Stress, appraisal and coping* [Stress, évaluation et adaptation], New-York, Springer Publishing Company, page 141

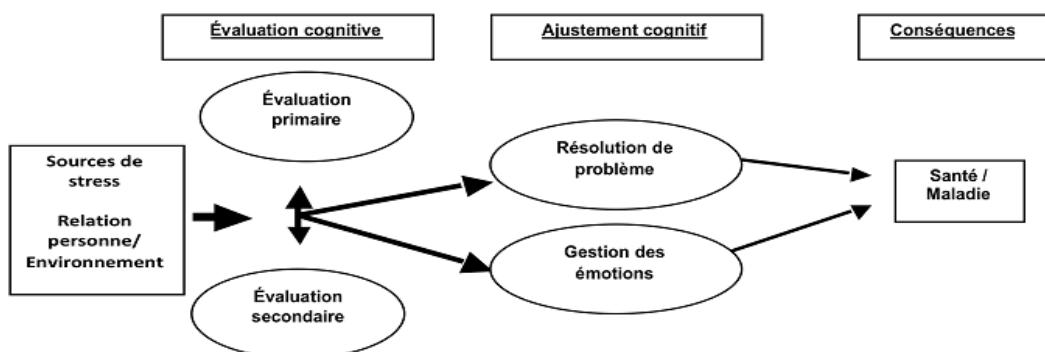
ressources étant propres aux caractéristiques de chaque individu, il existe autant de processus d'évaluation et, par définition, autant de stratégies d'adaptation, ou « coping », qu'il existe de sujets.

Toujours selon Lazarus et Folkman, le « coping » comporte deux fonctions principales et, de ce fait, deux types de stratégies bien distincts :

Le premier type correspond aux stratégies dites « actives » étant centrées sur la résolution du problème. Par ce biais, l'individu va mettre en place des efforts, aussi bien cognitifs que comportementaux, afin d'éliminer ou de gérer la source de stress et ainsi modifier la situation perçue comme problématique. Dans le cadre du travail, il s'agira, par exemple, de solliciter l'aide de ses collaborateurs pour pallier aux difficultés rencontrées sur un dossier, d'argumenter auprès de ses supérieurs hiérarchiques dans le but de négocier les prescriptions normalement établies ou encore de contourner habilement ces dernières dans le but de gagner en autonomie.

Le second type, quant à lui, se traduit par des stratégies dites « passives » dont le focus est orienté vers les émotions. Dans ce cas-ci, les efforts sont alors dirigés vers la régulation ou l'élimination des émotions engendrées par la transaction. L'individu ne s'occupe alors plus de ce qui lui pose problème mais tente d'agir directement sur la tension émotionnelle induite par la situation problématique. C'est ainsi qu'un travailleur évoluant dans un contexte professionnel difficile va, par exemple, entrer dans une colère noire suite à une remarque de son supérieur ou de ses collègues ou, au contraire, qu'il utilisera l'humour dans le but de dédramatiser la transaction. C'est également le « coping centré sur l'émotion » qui va conduire une personne à adopter des comportements addictifs tels qu'une pratique sportive excessive ou encore la consommation de substances afin de minimiser l'impact des émotions induites par les agents stresseurs.

A la suite de la mise en place de l'une ou l'autre de ces stratégies, l'individu, pour peu que la stratégie choisie se révèle efficace, va alors devenir en mesure de maîtriser la situation perçue comme stressante et ainsi préserver son équilibre et évoluer vers une dynamique de santé positive. A l'inverse, si l'action de « coping » mise en œuvre s'avère être inefficace, le sujet s'expose au risque de voir s'amenuiser son bien-être physique et psychique et, de ce fait, de voir sa santé mentale mise à mal.



Les auteurs ont également mis en avant un troisième type de stratégie de « coping » faisant également partie des stratégies « passives », à savoir le « coping évitant » qui consiste en des comportements de fuite, d'évitement et, parfois même, de violence face à la transaction.

Selon une étude, menée auprès de personnels soignants par André Mariage et Fabienne Schmitt-Fourrier, portant sur le « *le rôle de la personnalité dans les stratégies de coping* »<sup>85</sup>, « les personnes

<sup>85</sup> MARIAGE ANDRE & SCHMITT-FOURRIER FABIENNE, (janvier 2006), « *Rôle de la personnalité dans les stratégies de coping* », Revue le Travail Humain Vol.69, Titre, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2006-1-page-1.htm>

*dépressives investissent préférentiellement les stratégies de coping centrées sur l’émotion, dont on sait l’effet protecteur à court terme.*<sup>86</sup> Phénomène qui, selon toute vraisemblance, aurait tendance à l’auto-entretien si l’on considère, qu’en ce qui concerne les études effectuées dans le domaine du stress professionnel, les données empiriques démontrent que les stratégies dites « passives », autrement dit le « coping centré sur l’émotion » et le « coping évitant », souvent efficaces sur le court terme, vont, sur le long terme, induire des effets néfastes sur la santé du travailleur et sont donc susceptibles de renforcer ou d’induire des états dépressifs.<sup>87</sup>

Encore une fois, les divers éléments énoncés ci-dessus nous amènent à penser qu’un travailleur préalablement doté d’une identité ainsi que d’une personnalité positive et donc, par extension, d’une dynamique de santé y relative, aura davantage de chance d’opter pour une stratégie d’adaptation efficace, ce qui, par la même occasion, aura pour effet de renforcer encore un peu plus son bien-être physique et mental, à l’image d’un cercle vertueux. A contrario, celui qui amorce son entrée au sein d’une profession avec, pour bagage, une fragilité identitaire préétablie aura plus facilement tendance à enchaîner les échecs d’adaptation, nourrissant ou favorisant ainsi une dynamique de santé négative.

---

<sup>86</sup> MARIAGE ANDRE & SCHMITT-FOURIER FABIENNE, (janvier 2006), « *Rôle de la personnalité dans les stratégies de coping* », Revue le Travail Humain Vol.69, paragraphe 81, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2006-1-page-1.htm>

<sup>87</sup> BRUCHON -SCHWEITZER MARILOU, (2003), *Psychologie de la santé : modèles, concepts et méthodes*, Paris, Editions Dunod, pages 475-497

## 5.10 Synthèse

Tel que nous l'avons vu tout au long de ce cadre théorique, la notion de souffrance fait partie intégrante de la condition humaine. En effet, chacun d'entre nous, et ce dans tous les domaines de la vie, est constamment confronté à nombre de situations susceptibles d'entraîner un déséquilibre affectif et identitaire.

Chaque individu naît doté de caractéristiques individuelles préexistantes en termes de personnalité et de comportement. C'est ce que l'on nomme « l'inné ». La construction identitaire, elle, débute avec notre entrée dans le monde et sur la base de ces prédispositions. Ce sont ensuite les phases de socialisation primaire, puis secondaire, qui, au travers des interactions que nous allons entretenir avec d'autres individus, vont, tout au long de notre vie, modeler et orienter le rôle que nous aurons à endosser dans la société en générale et, plus précisément dans le cas qui nous intéresse, dans le cadre de la sphère professionnelle. C'est ce que l'on nomme « l'acquis ».

Ce sont donc « l'inné » et « l'acquis » qui, ensemble, déterminent l'individu en devenir et font que chaque personne possède des modes de cognitions, des ressentis, de même que des attitudes et comportements lui étant propres. C'est au travers de ces modes que l'individu va alors pouvoir œuvrer à la consolidation ou à la construction de ressources qui lui permettront, tout au long de son chemin de vie, de faire face aux diverses embûches qui se présenteront à lui. Sur la base de ce principe, nous pouvons donc estimer que ce sont ces deux notions qui vont conditionner le regard que nous portons sur le monde qui nous entoure et vont nous fournir les outils nécessaires à la mise en place de stratégies défensives nous permettant de nous adapter à l'environnement, constamment changeant, dans lequel nous évoluons.

Le travailleur, au cours de sa carrière, va, par définition et si l'on considère que le travail en lui-même est toujours facteur de souffrance, se trouver confronté à une multitude d'agents stresseurs auxquels il devra faire face afin de s'adapter et conserver un équilibre entre son engagement professionnel et sa santé psychique. Pour ce faire, il va devoir s'atteler à l'élaboration de stratégies adaptatives (« coping ») dans le but de minimiser ou d'éradiquer au plus vite l'état de stress qui, s'il se prolonge, est en pouvoir d'induire de graves conséquences en matière de santé mentale et physique avec, notamment, l'entrée dans la spirale de l'épuisement professionnel. Toutefois, chaque sujet qui fait son entrée au sein d'un cadre de travail apporte avec lui sa personnalité ainsi que son histoire sociale. Par conséquent, il apparaît indéniable que nous ne sommes pas tous égaux face à des situations potentiellement stressantes, ce qui explique pourquoi certains d'entre nous ne parviennent pas à maîtriser et à composer avec les stresseurs rencontrés alors que d'autres semblent s'en accommoder parfaitement.

Comme il a été mentionné à plusieurs reprises dans le cadre théorique de ce travail, il ne s'agit là aucunement de prétendre que des conditions de travail particulièrement ardues peuvent être surmontées dans tous les cas par des personnes possédant une dynamique de santé mentale préalablement positive et il est essentiel de garder à l'esprit que les ressources de n'importe lequel d'entre nous restent tarissables à partir du moment où les facteurs environnementaux atteignent des extrêmes en matière de pression exercée. C'est, par ailleurs, la raison pour laquelle j'ai tenu à confronter, tout au long de cette recherche, les facteurs de souffrance et de stress au travail internes et externes à l'individu. Toutefois, et au vu des divers éléments soulevés tout au long de la partie théorique, il nous apparaît évident que nous ne pouvons pas imputer l'entier de la souffrance endurée dans le cadre du travail aux conditions et à l'organisation de la profession elle-même.

En effet, la manière dont les individus appréhendent leur tâche professionnelle fait partie intégrante du regard qu'ils portent sur le monde en général. Ainsi, une personne pourvue d'une personnalité fragile, de même que d'une identité négative et, par définition, d'une santé mentale correspondante, n'aura que peu possibilités d'évoluer de façon positive dans le cadre de sa profession dans la mesure

où chaque difficulté rencontrée risque de prendre la forme d'un problème insoluble au regard des ressources disponibles.

La profession d'AS se modifie et se complexifie sans cesse. De ce fait, les professionnels sont, en permanence, contraints de s'ajuster à des changements dont la finalité ne correspond pas toujours aux aspirations qui les animaient lorsque leur choix s'est porté sur ce métier. Alors que certains s'adaptent, d'autres semblent dépassés par leur situation de travail et les cas de « burn-out » deviennent monnaie courante au sein de la profession. D'autres, sans atteindre ce point culminant d'épuisement, parlent d'un sentiment de fatigue ainsi que d'une perte de sens à l'égard d'une forme d'aide sociale qu'ils jugent dénaturée. L'AS ne peut plus agir selon ce qu'il sait bénéfique pour son bénéficiaire et doit revoir son positionnement professionnel afin de satisfaire aux exigences des prescriptions tout en essayant de maintenir l'aspect humain de son action. Ce manque d'autonomie, conjugué à l'organisation du travail ainsi qu'au sentiment d'un reniement de leurs valeur et compétences, affecte une grande majorité des AS. Pourtant, là où certains en souffrent sans parvenir à trouver d'alternatives acceptables pour leur bien-être, d'autres apprennent à composer avec leur environnement par le biais de stratégies personnelles ou collectives jusqu'à, parfois même, y entrevoir une finalité positive dans la mesure où, qui dit changements, dit opportunités. Lorsque certains donnent l'impression de subir une situation dans laquelle ils se trouvent inconfortables, d'autres vont tout mettre en œuvre pour se créer de meilleures conditions au travers, comme nous en avons eu récemment l'exemple avec un groupe d'AS valaisans, de la création d'une association ou de démarches dans le but de faire syndiquer leur profession. En d'autres termes, là où certains parviennent à la mise en place de stratégies adaptatives efficaces, d'autres y échouent et ne sont alors plus en mesure de compenser ou de gérer la souffrance qui, lentement mais sûrement, finira par les user mentalement et physiquement, contribuant ainsi à la dégradation ou à l'apparition de problèmes de santé mentale.

Comme tout travailleur, l'AS qui évolue au sein de la relation d'aide fait son entrée dans la sphère professionnelle avec une personnalité singulière ainsi qu'une identité préétablie, bien qu'en perpétuelle construction, qui sont le fruit de son histoire de vie. Il apparaît donc vraisemblable d'estimer que ce ne sont pas tant les stresseurs auxquels il se trouve confronté que les stratégies mises en place, en fonction de ses caractéristiques et ressources individuelles, pour y pallier qui sont vecteurs de la façon dont il appréhende la souffrance au sein de son univers de travail. Par conséquent, il semble fondé de supposer que les phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnels sont en bonne partie liés aux conditions propres à l'individu et non au travail lui-même.

Au travers du cadre théorique élaboré ci-dessus, nous avons pu nous familiariser avec certains concepts ayant pour but de nous éclairer quant au phénomène de la souffrance en général et celle susceptible d'exister chez les AS valaisans en particulier. C'est donc sur la base des éléments conceptuels mis en lumière ci-dessus que nous allons pouvoir ensuite, par le biais de l'analyse des recherches menées sur le terrain, déterminer si, oui ou non, les AS valaisans estiment être en souffrance sur leur lieu de travail et, si tel est le cas, nous atteler à la compréhension des divers facteurs, internes et/ou externes au travailleur, susceptibles de faire naître en eux un tel sentiment. En d'autres termes, notre but est d'entrevoir dans quelle mesure les différentes caractéristiques propres à chacun, autrement dit le regard que portent les individus sur le monde qui les entoure ainsi que la façon dont ils interagissent avec l'environnement dans lequel ils évoluent, peuvent influer sur l'aggravation ou la survenue d'une dynamique de santé mentale négative. Pour ce faire, nous retiendrons les éléments contenus dans les tableaux ci-après :

### Facteurs et indicateurs externes de la souffrance, du stress et de l'épuisement professionnels

Problématique	Facteurs extrinsèques (Organisation du travail)	Indicateurs
Souffrance, stress et épuisement professionnels	1. Travail émotionnellement exigeant	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Doit gérer ses émotions pour atteindre les buts de l'organisation</li> <li>✓ Doit dissimuler ses sentiments personnels</li> <li>✓ Doit fournir un effort perpétuel et conséquent pour transformer des émotions négatives en un comportement acceptable sur le plan social et organisationnel</li> <li>✓ Doit accomplir des tâches en contradiction avec ses valeurs personnelles ou les besoins réels des bénéficiaires</li> </ul>
	2. Latitude décisionnelle/autonomie faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Possibilités d'auto-organisation faibles ou inexistantes</li> <li>✓ Pas ou peu de marge de manœuvre</li> <li>✓ Pas ou peu de participation aux décisions</li> <li>✓ Pas ou peu de contrôle sur les tâches à accomplir</li> <li>✓ Pas ou peu de possibilités de choisir ses méthodes de travail</li> <li>✓ Pas ou peu de possibilités d'appliquer ses propres idées à son travail</li> </ul>
	3. Manque de soutien d'estime/reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pas ou peu de reconnaissance de la hiérarchie à l'égard des efforts et du travail fourni</li> <li>✓ Pas ou peu de soutien de la part de la hiérarchie</li> </ul>

### Facteurs et indicateurs internes de la souffrance, du stress et de l'épuisement professionnels

Problématique	Facteurs intrinsèques (Caractéristiques de l'individu)	Indicateurs
Souffrance, stress et épuisement professionnel	4. Identité négative	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Parcours de vie et histoire personnelle (socialisation primaire et secondaire)</li> <li>✓ Présente une faible image de soi</li> <li>✓ Présente une faible estime de soi</li> <li>✓ Présente un manque de stabilité et de cohérence du moi</li> <li>✓ Présente une dichotomie entre « <i>l'identité pour soi</i> » et « <i>l'identité pour autrui</i> »</li> </ul>
	5. Dynamique de santé mentale négative	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Présente une identité négative</li> <li>✓ Présente une détresse psychologique</li> <li>✓ Appréhende le monde de façon négative</li> <li>✓ Présente une personnalité encline aux troubles mentaux</li> <li>✓ Pas ou peu de confiance en soi</li> <li>✓ Pas ou peu de capacité à gérer le quotidien et à travailler</li> </ul>
	6. Transactions inadaptées	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Présente une sensibilité accrue aux stresseurs (« évaluation primaire »)</li> <li>✓ Pas ou peu de contrôle sur le stress perçu (« évaluation secondaire »)</li> <li>✓ Stratégies « passives » : « centrées sur l'émotion » ou « évitantes »</li> <li>✓ Echec répété de mise en place de mécanismes de défenses efficaces</li> <li>✓ Pas ou peu de capacité d'adaptation</li> </ul>

## 6 Question de recherche et hypothèses

Suite aux recherches effectuées dans le cadre de ce travail, nous avons pu constater que le phénomène de souffrance professionnelle, et plus particulièrement dans un contexte d'emploi dit émotionnellement exigeant, à l'image de celui qu'accomplissent chaque jour les AS, prend naissance par le biais de multiples facteurs, internes et externes à l'individu. Au travers du cadre théorique énoncé précédemment, nous nous sommes penchés sur quelques-uns de ces derniers susceptibles de nous fournir des explications quant à l'origine des phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnels chez les AS œuvrant au sein des services sociaux valaisans qui semblent être victimes d'une recrudescence des personnes touchées par cette problématique. Bien que les causes extrinsèques au travailleur aient leur importance, il apparaît, au regard des apports théoriques mis en lumière, que les causes intrinsèques à l'individu restent non négligeables, et ce dans une mesure importante. En effet, tel que nous avons pu le constater, de nombreux auteurs estiment que l'origine de la souffrance est, en grande partie, due aux caractéristiques personnelles et singulières des individus rencontrant des difficultés dans le cadre de leur profession.

J'ai moi-même, au regard de mon parcours personnel et professionnel, grandement conscience que nous ne sommes pas tous égaux face à la souffrance, tout comme j'ai intégré le fait que les divers attitudes et comportements face aux stresseurs divergent énormément selon la personnalité du travailleur y étant soumis. De plus, lors de mes différentes missions au sein d'institutions, je me suis aperçue que certaines personnalités se révèlent plus fragiles que d'autres face aux nombreuses épreuves induites par l'environnement au sein duquel elles évoluent.

Concernant le lieu de recherche, j'ai choisi de me concentrer sur le canton du Valais, ce pour deux raisons. Premièrement cela me permettra d'aller plus facilement à la rencontre des professionnels avec lesquels je m'entretiendrai pour la recherche empirique de ce travail. Deuxièmement, ayant moi-même travaillé dans un CMS valaisan et ayant pu y observer le phénomène de souffrance professionnelle, base sur laquelle sont nées mes premières interrogations, c'est donc dans cette région que je souhaite pousser ma réflexion.

Au regard de ces différents éléments, j'ai alors choisi de formuler ma question de recherche de la manière suivante, à savoir :

**« Dans quelle mesure le rapport au monde et les caractéristiques individuelles influencent-ils les phénomènes de souffrance au travail et d'épuisement professionnel chez les AS œuvrant au sein des CMS valaisans ? »**

A partir des observations faites tout au long de mes recherches et dans le but de pouvoir y répondre, il m'a fallu déterminer les postulats à vérifier dans la partie empirique de ce travail. En ce sens, j'ai choisi de formuler les hypothèses suivantes :

**1) *Les caractéristiques personnelles inhérentes à l'individu influencent le ressenti et l'appréhension à l'égard de l'activité professionnelle et de son organisation.***

Avant d'être des travailleurs, les individus sont des êtres dotés d'une personnalité et d'une identité qui leur sont propres. J'émetts donc l'hypothèse que les caractéristiques inhérentes à ces derniers ainsi que leur parcours de vie, qui conditionnent le rapport qu'ils entretiennent avec le monde qui les entoure, conditionne également la façon dont ils abordent leur réalité professionnelle, de même que son organisation.

**2) *Le travailleur élabore toujours la souffrance selon son histoire personnelle et l'AS qui possède, de par son caractère inné et son parcours de vie, une fragilité préexistante se trouve davantage exposé au risque de nourrir ou de favoriser une dynamique de santé négative.***

La souffrance est indissociable de la condition humaine, et ce dans tous les domaines de la vie. L'individu doit donc, dès son arrivée dans le monde, apprendre à la canaliser et à développer des stratégies défensives et adaptatives afin d'y pallier ou de parvenir à vivre avec, ce qui demande une dynamique de santé positive et suffisamment stable. Ainsi, l'AS qui, de par ses caractéristiques personnelles et/ou son parcours de vie, présente une fragilité identitaire ou des troubles psychologiques précurseurs et, par extension des capacités défensives et adaptatives moindres, se trouvera davantage exposé au risque d'évoluer au sein d'une dynamique de santé négative, entraînant ainsi une forme de souffrance durable et de l'épuisement professionnel.

**3) *Les caractéristiques personnelles innées et acquises conditionnent l'attitude et le comportement face aux stresseurs et les AS qui se décrivent comme étant en situation de souffrance échouent, en réalité, à la mise en place de stratégies défensives efficaces***

Nous ne sommes pas tous égaux face aux stresseurs et ces derniers sont en nombre considérable au sein de la sphère professionnelle. Chaque individu possède des ressources, de même que des limites, dépendamment de sa personnalité personnelle et singulière et de son parcours de vie en ce qui concerne la mise en place de stratégies défensives et adaptatives. Par conséquent, l'AS ne parvenant pas à s'adapter à l'organisation du métier, tout en conservant un équilibre pour sa santé, se trouve, de par ses ressources et limites personnelles, dans l'incapacité d'œuvrer à la construction de stratégies de « coping » fonctionnelles.

**4) *L'épuisement professionnel résulte davantage d'un manque de ressources internes que de conditions externes.***

L'organisation du travail n'est pas tant un facteur déclenchant qu'un facteur aggravant chez un sujet dont les capacités d'adaptation et de mise en place de stratégies défensives sont moindres du fait d'une fragilité identitaire et psychologique ou de troubles précurseurs. Le travailleur qui démarre une activité professionnelle avec une fragilité préexistante, une identité négative, et une personnalité instable est susceptible d'entretenir ou de favoriser l'émergence d'une dynamique de santé mentale négative et donc d'être enclin à la souffrance et à l'épuisement.

Rapport

## 7 Objectifs

Afin de guider ce travail et dans le but de vérifier la véracité, ou non, des hypothèses émises ci-dessus ainsi que d'obtenir des réponses aussi claires et précises que possible quant à ma question de recherche, il convient de fixer des objectifs :

- **Vérifier s'il est effectivement question de souffrance et/ou d'épuisement exprimés en termes de stress dans les CMS valaisans.**

En premier lieu, et dans le but d'en identifier les facteurs ainsi que le type de mécanismes défensifs et adaptatifs mis en place pour s'en protéger et y faire face, je souhaite vérifier si la souffrance et l'épuisement s'avèrent être une réalité au sein des CMS valaisans.

- **Définir s'il existe un rapport entre la manière dont les AS appréhendent et affrontent le monde qui les entoure, au regard de leurs caractéristiques personnelles et de leur parcours de vie, et les difficultés qu'ils rencontrent dans le cadre de leur vie professionnelle.**

S'il existe effectivement des signes de souffrance et/ou d'épuisement, exprimés en termes de stress, chez les AS valaisans, je souhaite détecter si ces derniers en ont conscience et s'il existe bien un rapport entre la façon dont ils appréhendent le monde, les stratégies d'adaptation et de défense érigées, autrement dit la manière dont ils font face aux stresseurs, et les difficultés qu'ils rencontrent au sein de leur vie professionnelle. Il s'agit ici de vérifier si la souffrance et l'épuisement prennent naissance uniquement par le biais de facteurs institutionnels ou si d'autres paramètres tels que le rapport au monde dans le quotidien ainsi que les différentes stratégies d'adaptation, regroupées sous le nom de « coping », adoptées par les individus ont des répercussions sur la santé mentale du travailleur.

- **Déterminer dans quelle mesure une fragilité préexistante et/ou une dynamique de santé mentale négative se trouve susceptible de favoriser les phénomènes de souffrance et d'épuisement dans le cadre du travail.**

Ici, il s'agit de vérifier si une fragilité identitaire ou des troubles psychologiques précurseurs exposent davantage l'AS au risque de nourrir ou de voir naître en lui une dynamique de santé négative entraînant souffrance et épuisement dans le cadre de sa profession.

- **Déterminer le degré d'impact des facteurs internes et individuels, en comparaison avec les facteurs externes issus de l'organisation du travail, susceptibles de provoquer de la souffrance et de l'épuisement chez les AS des CMS valaisans.**

Avec cet objectif, je souhaite vérifier l'importance des facteurs internes et externes au travailleurs dans la survenue des phénomènes de souffrance et d'épuisement au travail. Plus encore, je souhaite déterminer si les facteurs intrinsèques à l'individu se trouvent être décisifs en matière de santé mentale chez les AS des CMS valaisans.

Bien que l'exploration de ces objectifs se soit déjà faite, en partie, par le biais de la mise en place du cadre théorique, il me faut, à présent, la consolider au travers de la partie empirique de ce travail. Pour ce faire, nous devons maintenant nous atteler au développement de la méthodologie qui nous permettra d'effectuer l'étude sur le terrain.

## 8 Méthodologie

### 8.1 Choix de la méthode de récolte de données

Lorsque j'ai choisi d'effectuer ce travail de recherche sur le thème de la souffrance et de l'épuisement ainsi que sur les divers facteurs, internes et/ou externes susceptibles de favoriser de tels phénomènes, j'avais déjà en tête l'idée qu'il me faudrait en réaliser la partie empirique par le biais d'entretiens individuels et, par conséquent, de récolter des données qualitatives plutôt que quantitatives. Au travers d'une discussion libre, et en intégrant des exercices sous forme de photolangage<sup>88</sup> à mes entretiens, je souhaiterais être en mesure de déterminer si les AS des services sociaux valaisans endurent une certaine forme de souffrance dans leur activité professionnelle et si cette dernière est liée uniquement aux difficultés rencontrées sur le lieu de travail. Suite à une discussion avec mon Directeur TB, Monsieur Jean-Marc Roduit, où nous avons abordé l'importance de laisser les personnes s'exprimer librement, sans trop intervenir, afin qu'elles aient l'opportunité de se livrer pleinement, j'ai choisi de mener ces derniers selon la posture compréhensive de Jean-Claude Kauffman, sociologue français, évitant, de ce fait, l'atmosphère plus « cadrante » induite par l'entretien semi-directif. En effet, le sujet abordé est délicat, et parfois même intime, dans la mesure où il nécessite d'explorer la dynamique de santé mentale des AS rencontrés afin d'en tirer des conclusions quant à l'existence, ou non, d'une forme de souffrance et/ou d'épuisement. Afin de gagner la confiance de mes informateurs et d'obtenir un maximum d'informations, et comme nous l'enseigne la technique de l'entretien compréhensif, la conduite de ce dernier se doit de prendre la forme d'une conversation et non celle d'un interrogatoire.

*« Dans le cadre d'un entretien compréhensif, le sociologue ne s'adresse pas à un "enquêté", dans l'unique optique de recueillir ses représentations. Il s'adresse plutôt à un informateur, susceptible de lui exposer ses raisons concernant ses représentations (ce qui nous renvoie à la rationalité axiologique de l'acteur et à ses catégories de pensée, à partir desquelles il produit, justifie, analyse ses opinions). Pour cela, la conduite de l'entretien doit s'approcher du cadre d'une conversation, sans pour autant s'y confondre. »<sup>89</sup>*

Il me faudra donc amorcer la conversation en dirigeant ma posture de façon à ce que les AS rencontrés se sentent détendus et enclins à se confier en toute liberté et sans frein. Pour ce faire, et après avoir présenté brièvement mon projet, toutefois sans trop en dire dans le but d'éviter d'orienter le discours de mes interlocuteurs, j'ai choisi de présenter au AS rencontrés une série d'illustrations et de leur demander de choisir une ou plusieurs d'entre elles afin de parler de leur métier tout en ayant la possibilité de libérer leur parole. J'ai donc choisi d'entrer dans le vif du sujet en énonçant ma demande de la manière suivante :

**« Choisissez une ou plusieurs photos évoquant le rapport que vous entretenez avec votre métier et expliquez ce choix. »**

Il est primordial que je leur donne l'opportunité de s'exprimer sans retenue dans un contexte propice à l'écoute et au non-jugement, en prenant garde de conserver une attitude positive et en me contentant de rebondir sur les propos énoncés sans poser de questions ciblées, lesquelles risqueraient de conditionner les informations fournies et de dénaturer l'analyse qui en découlera, ce qui fausserait indéniablement l'objectivité des résultats. Cependant, il se pourrait que les professionnels rencontrés ne saisissent pas ma demande de prime abord ou ne soulèvent pas, dans leur discours, chacun des

<sup>88</sup> Annexe 1

<sup>89</sup> FUGIER PASCAL, (décembre 2010), « Les approches compréhensives et cliniques des entretiens sociologiques », Revue Interrogations N°11, consulté en novembre 2017, récupéré de : <http://www.revue-interrogations.org/Les-approches-comprehensives-et>

aspects souhaités. En effet, afin de répondre de façon correcte et exhaustive à ma question de départ, il me faut explorer des éléments relevant de plusieurs niveaux, à savoir les attitudes émotionnelles, cognitives et conatives mais également celles adoptées en vue de la mise en place de stratégies défensives et adaptatives. Je vais donc rester particulièrement attentive aux propos de mes interlocuteurs et il est possible, voire probable, que je relance le professionnel dans le cas où certains niveaux n'auraient pas été abordés. En ce sens, j'ai donc élaboré une question de relance pour chacun d'entre eux de façon à mener mon investigation de manière efficiente :

**A) Niveau émotionnel (émotions ressenties) :**

« *Choisissez des photos qui évoquent des émotions qui ont circulé au sein des différentes expériences vécues dans votre métier et expliquez.* »

**B) Niveau cognitif (schémas de pensées) :**

« *Choisissez des photos qui évoquent des réflexions ayant circulé au sein des différentes expériences vécues dans votre métier et expliquez.* »

**C) Niveau conatif (puissance/sentiment de pouvoir changer les choses) :**

« *Choisissez une ou des photos qui évoquent le pouvoir d'action que vous avez sur votre métier et expliquez.* »

**D) Niveau adaptatif et défensif (mécanismes d'adaptation et de défenses/« coping ») :**

« *Comment supportez-vous cela ?* »

Toutefois, je tiens à souligner le fait que je pense également primordial de savoir accueillir le silence, souvent chargé de signification, et de ne surtout pas le craindre. Ce dernier étant systématiquement habité par nombre d'émotions, il m'appartient de prendre soin d'y prêter une attention particulière afin d'être en mesure d'en percevoir les enjeux.

Bien que j'aie opté pour une technique d'entretien ne se démarquant pas par son aspect directif, il est capital que je conserve une maîtrise de la conduite de l'entretien dans le but de ne pas m'écartier de mes objectifs et d'obtenir les données dont j'ai besoin pour répondre à ma question de recherche. J'ai donc opté pour le choix d'élaborer, en parallèle au photolangage, une grille d'entretien souple, élaborée de façon particulièrement pragmatique, sous la forme de questions et de pistes de recherche. Comme nous l'enseigne Kaufman, il est important de ne pas négliger ce point afin d'obtenir un échange plus riche que nous le procurerait une simple interview sous forme de questions-réponses tout en permettant de ne pas se retrouver hors-sujet.

« *La grille des questions est un guide très souple dans le cadre de l'entretien compréhensif. Une fois rédigée, il est rare que l'enquêteur ait à les lire et à les poser les unes après les autres. C'est un simple guide, pour faire parler l'informateur autour du sujet, [...] Je les rédige en direction d'un informateur fictif, en tentant de m'imaginer ses réactions et ses réponses, ce qui permet d'augmenter la précision. Les réactions et les réponses de l'informateur réel seront bien entendu différentes, mais il suffira d'adapter dans le cadre de l'entretien.* »<sup>90</sup>

<sup>90</sup>KAUFMAN JEAN-CLAUDE, (2016), *L'entretien compréhensif 4e édition*, consulté en novembre 2017, récupéré de : <https://books.google.ch/books?id=idlVDAAAQBAJ&pg=PT32&lpg=PT32&dq=grille+entretien+compr%C3%A9hensif&source=bl&ots=cg0VEZpXSg&sig=ilyhQJqj3OfUNJcQj8bOp9Tgk&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwiDoo2F4uXXAhWE1RQKHRFXD1AQ6AEIYzAI#v=onepage&q=grille%20entretien%20compr%C3%A9hensif&f=false>

En ce sens, et selon l'auteur, la grille sert simplement de trame de fond afin de ne pas se perdre dans la conversation. En effet, les questions les plus pertinentes ne prennent pas corps au travers de la grille, mais sont élaborées à partir des propos tenus par l'informateur.

En ce qui concerne le panel d'illustrations, j'ai opté pour la création d'une banque de données personnelle, élaborée à partir du travail d'artistes différents, et ce de façon tout à fait subjective, choix que j'assume pleinement dans la mesure où le plus important à mes yeux, concernant ce point, est de présenter des supports que je juge chargés de signification. C'est pourquoi j'ai choisi de ne pas « m'enfermer » dans des critères de choix préétablis. J'ai cependant respecté les deux conditions suivantes : cette banque de données comporte des illustrations évoquant des choses positives et négatives, de même que des éléments rappelant les notions d'individualité et de collectivité.

Ainsi, et pour toutes les raisons énoncées ci-dessus, mon choix s'est orienté vers ces modalités de recherche grandement susceptibles d'enrichir les suppositions établies, d'apporter des réponses à ma question de recherche, de même que d'effectuer la mise en lien avec le cadre théorique énoncé précédemment.

Par ailleurs, j'ai pu constater, au sortir de l'ensemble des entretiens, que l'idée de m'orienter vers l'entretien compréhensif, couplé au fait que mes informateurs disposaient de photos sur la base desquelles alimenter leur discours, m'a offert l'opportunité de récolter un grand nombre d'informations dans la mesure où, par le biais de cette technique qualitative de recueil de données, les professionnels interrogés ont pu se confier longuement, me livrant ainsi grand nombre de détails quant au rapport qu'ils entretiennent avec leur métier.

## 8.2 Choix du terrain et population cible

Tel qu'explicité à plusieurs reprises, j'ai choisi de centrer mon enquête sur les AS œuvrant au sein des CMS valaisans. Bien que cela fût issu, dans un premier temps, du fait que j'ai, moi-même, fait l'expérience de ce métier dans le cadre de ma première formation pratique, de même que dans un souci de proximité, j'ai en partie confirmé, tout au long de mes recherches, le sentiment qu'il existe un réel phénomène de souffrance et d'épuisement chez les professionnels de ce terrain. Le choix de cette catégorie de travailleurs se révèle donc judicieux, à mon sens, afin d'en explorer les divers fondements et facteurs.

En ce qui concerne le choix des personnes interrogées, et dans la mesure où je cherche à déterminer l'impact des caractéristiques intrinsèques à l'individu qu'est l'AS dans la survenue d'une quelconque souffrance au travail et d'un sentiment d'épuisement professionnel, je me suis dirigée, après en avoir discuté avec mon Directeur TB, vers une option moins conventionnelle consistant à rencontrer, de façon délibérée, des professionnels pouvant présenter une fragilité préexistante, un parcours de vie et/ou une situation professionnelle difficile. Ayant conscience qu'il apparaît peu aisé d'établir un contact en demandant à rencontrer des personnes « fragiles », il a été décidé qu'il serait plus adéquat de rechercher des personnes qui se qualifient comme étant soucieuses, préoccupées ou encore bâleuses lorsque l'on évoque la sphère de travail. Afin d'éviter d'orienter leur discours lorsque ces dernières utiliseront l'image choisie comme support à la description de la façon dont elles perçoivent leur métier, j'ai préféré ne pas leur parler de l'objectif clef de ma recherche. Mon but est ainsi, d'obtenir un maximum d'informations possibles quant au rapport qu'elles entretiennent avec leur profession, certes, mais également en ce qui concerne la façon dont elles appréhendent le monde en général au regard de leurs caractéristiques individuelles en évitant, toutefois, d'accroître l'expression de la souffrance. En effet, le fait d'en dire trop quant à mon sujet d'étude pourrait me conduire à surjouer l'empathie et, de ce fait, à renforcer la position victimaire des professionnels sollicités. Encore une fois, mes interventions au sein de la discussion se doivent d'être le moins nombreuses possible afin que la personnalité et l'identité de l'AS, non en tant que travailleur mais en tant qu'individu, puisse transparaître dans les propos de mon interlocuteur. Pour ce faire, le nombre d'entretiens a été réduit

au nombre de quatre, ce dans le but d'avoir la possibilité d'en effectuer une analyse efficiente, de même que la plus complète possible.

Etant donné la sensibilité du sujet ainsi que la population cible à laquelle j'aspire en vue de la récolte des données empiriques de ce travail de recherche, j'ai conscience qu'il me faut aborder le terrain avec de solides précautions et beaucoup de tact.

Toutefois, en portant un regard rétrospectif sur les entretiens menés, la prise de contact, de même que le déroulement des différentes rencontres, se sont révélés plus aisés que je ne l'avais imaginé au préalable et j'ai rapidement trouvé des professionnels d'accord de participer à mon étude malgré la délicatesse de ma thématique.

Enfin, je tiens à préciser que, bien que mes différents interlocuteurs n'aient, dans un premier temps, pas été informés de façon exhaustive quant au sujet traité, cela a été chose faite au terme de la totalité des différentes rencontres par le biais d'un courrier électronique.

### 8.3 Ethique et confidentialité

Bien qu'il soit clair à mes yeux que l'entier des données empiriques récoltées dans le cadre de ce travail de recherche soit soumis à nombre d'aspects éthiques<sup>91</sup> et, notamment, ceux relevant du non-jugement et de la garantie de l'anonymat des AS mais aussi des CMS au sein desquels ils travaillent, j'ai estimé qu'il était judicieux, dans le but de rassurer les professionnels rencontrés et d'instaurer, d'entrée, un climat de confiance, de rédiger une déclaration de confidentialité<sup>92</sup> par laquelle chacune des deux parties s'engagent à respecter ces points. De même, je tiens à stipuler dans cette déclaration le fait que le professionnel interrogé peut, à tout moment, décider de spécifier les éléments ou les propos qu'il refuse de voir utilisés en vue de ce travail de recherche. Enfin, je souhaite enregistrer les échanges ayant lieu au cours de ces entretiens de recherche. Pour ce faire, il me faut donc obtenir l'accord des professionnels rencontrés. Pour toutes ces raisons, l'accord mutuel par signatures d'un tel document m'a semblé tout indiqué.

Afin de produire une analyse objective et dénuée de tout jugement, il m'apparaît primordial de faire preuve d'une forme d'écoute inconditionnelle ainsi que démontrer mon respect et ma neutralité envers les propos et les opinions émises par mes interlocuteurs.

Ainsi, et afin de garantir les points énoncés ci-dessus, j'ai choisi d'utiliser les données issues des différents entretiens en attribuant la lettre « A », « B », « C » ou « D », indépendamment de l'ordre dans lequel j'ai rencontré l'ensemble des professionnels, à chacun de ces derniers. Toujours par soucis de confidentialité, j'ai opté pour le choix de parler de l'ensemble de mes interlocuteurs sous la forme masculine.

Bien que, dans un premier temps, j'ai tout de même souhaité savoir si les professionnels avec lesquels je m'apprêtais à échanger me donnaient la permission de les nommer au sein des remerciements énoncés au début de cette recherche, estimant qu'il était important de leur offrir ce choix dans la mesure où ils ont accepté de consacrer du temps à ce projet, de même que de partager une partie de leur intimité, j'ai finalement choisi, après concertation avec mon Directeur TB et au regard de la sensibilité du sujet, de ne pas utiliser cette option afin de garantir, de même que de préserver l'anonymat autant que faire se peut.

Enfin, il me paraît important de préciser que l'exploitation des données récoltées a uniquement servi à réaliser la partie empirique de ce travail de recherche et qu'elles ont été entièrement détruites une fois cette dernière accomplie.

---

<sup>91</sup> SOLIOZ EMMANUEL, (2016-2017), « *L'éthique de la recherche* », HETS Valais/2014-2015, Supports de cours, Module TB, non publié

<sup>92</sup> Annexe 2

## 8.4 Limites de recherche

La partie de ce travail pour laquelle je revêtais le plus de craintes s'est avérée plus aisée à réaliser que je ne l'avais imaginé au départ. En effet, au vu de la sensibilité du sujet, de même que de par le fait d'avoir pris la liberté d'orienter le choix de mon public cible, je redoutais, d'une part, de ne pas trouver d'AS d'accord de participer à mon étude et, d'autre part que ces derniers ne parviennent pas à s'ouvrir totalement lors des entretiens

Cependant, après en avoir parlé avec mon Directeur TB qui m'a orientée quant à la façon d'aborder le terrain et m'a soutenue, par le biais de certains de ses contacts dans le cadre de l'école, dans la recherche de mon échantillon ainsi que le fait d'avoir opté pour la posture compréhensive lors des entretiens, de même que le support sous forme de photolangage, ont permis aux AS de se confier plus facilement, leur témoignage prenant alors souvent la forme d'un récit emprunt d'illustrations et de détails. Cet aspect ne s'est donc finalement pas révélé être une limite en soi.

Cependant, il convient de relever que, lorsqu'il s'agit de parler de leur hiérarchie, la plupart des informateurs font preuve d'une certaine retenue, n'osant pas se livrer totalement, tel que me l'a lui-même fait remarquer un des professionnels rencontrés. En outre, les différents interlocuteurs ont eu, dans certains de leur propos, clairement tendance à minimiser la souffrance relative au mode de relation entretenu avec leurs supérieurs dans la mesure où les confessions les concernant furent souvent teintées de circonstances atténuantes à l'égard de ces derniers.

Concernant les limites observables de ce travail de recherche, il apparaît indéniablement que le nombre de professionnels interrogés s'avère bien trop réduit pour pouvoir fournir une réponse définitive et exhaustive quant à la question de recherche. De même, je constate que je me suis trouvée limitée dans l'exploration des paramètres ayant trait à l'identité, de même qu'à la dynamique de santé mentale des professionnels interrogés. Pour ce faire, il m'aurait fallu mener une étude bien plus complexe et élargie qui reste, à ce stade et avec les moyens dont je dispose actuellement, hors de ma portée.

## 9 Analyse

### 9.1 Introduction à l'analyse

A la fin de mes entretiens de recherche avec les quatre AS rencontrés, j'ai procédé, dans un premier temps, à la retranscription intégrale et anonyme de ces derniers afin d'obtenir une vue d'ensemble des sujets abordés. Dans un deuxième temps, je me suis attelée au classement des divers propos énoncés, par le biais d'une relecture, au cours de laquelle j'ai pris soin de thématiser chaque information en lui attribuant une couleur, puis d'une seconde retranscription, afin de récapituler ainsi que de catégoriser ces dernières selon les divers facteurs de la souffrance, du stress et de l'épuisement professionnels établis puis, répertoriés et numérotés, à la fin du chapitre « 5.10 Synthèse » de ce travail au regard des éléments mis en lumière au travers du cadre théorique précédemment érigé, à savoir :

1. Travail émotionnellement exigeant
2. Latitude décisionnelle/autonomie faible
3. Manque de soutien d'estime/reconnaissance
4. Identité négative
5. Dynamique de santé mentale négative
6. Transactions inadaptées

Condenser ainsi les éléments du discours des professionnels interrogés dans le cadre des facteurs au sein desquels ils s'insèrent me permettra non seulement de faciliter la mise en lien avec les différents indicateurs de façon pertinente, mais également d'établir une corrélation efficiente avec la partie théorique. De plus, le fait d'élaborer mon analyse de cette manière me donnera la possibilité de confirmer et/ou d'infirmer la légitimité de mes hypothèses et, de ce fait, d'apporter des réponses claires et concises quant à ma question de recherche.

Afin d'illustrer et d'étayer cette analyse, certains propos des interlocuteurs ont été retranscrits tels qu'ils ont été exprimés lors des divers entretiens avec ces derniers.

### 9.2 Facteur 1 : travail émotionnellement exigeant

Le travail d'AS met, sans conteste, les professionnels face à un grand nombre de situations les exposant à la souffrance ainsi qu'à la détresse des minorités. Afin de mener à bien leurs actions, il est primordial pour les travailleurs d'avoir la possibilité d'œuvrer en accord avec leurs valeurs personnelles afin de répondre aux besoins de leurs bénéficiaires d'une manière qui corresponde à la vision qu'ils se font de la relation d'aide, base sur laquelle leur choix s'est porté sur ce métier. En effet, les professionnels interrogés présentent pour points communs une forte empathie, une bienveillance ainsi qu'une foi inébranlable en les qualités humaines, de même qu'en le potentiel des personnes qu'ils sont amenés à rencontrer. Ainsi, l'amour pour le travail humain se révèle être une valeur commune à tous les AS qui déplorent la complexification des tâches administratives ainsi que le fait que tout semble tourner autour de la notion d'argent, que les AS rencontrés souhaiteraient voir passer en second plan afin d'avoir l'opportunité de travailler sur des problématiques plus profondes. Je constate alors que, si les professionnels trouvent du plaisir dans l'accompagnement, de même que dans l'échange, ils éprouvent un certain inconfort face aux règles organisationnelles. A ce sujet, « B » me fait part de cette réalité sous ces termes :

*« Ces dernières semaines, y'avait bcp de ... de joie ... en fait ... je crois à cause des rencontre en fait avec les gens où ... c'est clair que c'était des fois ou c'était des entretiens ou y' avait pas la question de l'argent qui était au premier plan, [...] ... heu... ou j'avais vraiment l'impression qui y'avait une rencontre [...] ça me fait penser que le stress il vient pas seulement, tu vois toujours, c'est pas les gens qui me stressent ... c'est ... c'est le fait que tout prend du temps ... mais ça c'est organisationnel. Du coup le*

*stress y vient aussi des fois de ... ben de l'organisation qui est comme elle est et puis ... heu ... que peut-être des fois je trouve que c'est pas très efficient ou on pourrait être meilleur ou tu vois... »*

Les valeurs inhérentes au différents AS interrogés se révèlent, bien souvent, en inadéquation totale avec le sentiment d'appartenance institutionnel, ce qu'illustre parfaitement « C », qui met en exergue le fossé existant entre l'idée qu'il se fait de l'aide sociale et la réalité du système y relatif, dans les propos suivants :

*« J'avais été choquée par les situations de vie des gens ... d'ailleurs rien que de le dire ça me fout la chair de poule...vraiment ben ... ouais ... ce côté de .... ils sont dans des situations difficiles et ils s'enfoncent ... en tous cas j'en voyais pas bcp qui s'en sortaient bien, franchement ... même si l'aide sociale c'est censé être temporaire dans un moment de vie pis pas durer ... [...] ... c'est-à-dire qui y'a tout un système qui fait que les gens devraient pas se retrouver comme ça sur ce banc à la rue et pis malgré le système ben y'a des failles et y'a des gens qui se retrouvent en-dessous du minimum vital etc. Et pis travailler dans l'aide sociale ça veut dire aussi être dans ce contexte législatif, légal où on applique une loi et puis ... heu ... c'est pas parce que chaque être humain a droit à plein de choses de base qu'il l'aura forcément avec la manière dont l'aide sociale est organisée aujourd'hui ... »*

« A », quant à lui, exprime son regret par ces mots :

*« Les gens ils deviennent de plus en plus pauvres, y'a pleins de chose qui diminuent donc ... heu ... tout le monde avec l'excuse de la crise ... heu ... ils profitent un peu de la situation et sur qui ça tombe ? ... C'est sur les personnes qui ont moins les moyens donc les riches deviennent de plus en plus riches ... »*

Les AS doivent donc fournir un effort perpétuel et conséquent afin de transformer des émotions négatives en un comportement acceptable sur le plan social et organisationnel alors que leur instinct voudrait les voir agir autrement. Ils ont ainsi le sentiment d'être pris au piège, tel que me l'explique « D » lorsqu'il évoque les sentiments qui l'habitent quant à la réalité à laquelle il fait face chaque jour :

*« On arrive et on est piégé dans un système où on ne peut pas évoluer ... le cadre est hyper stricte ou des normes sont imposées et tout doit être suivi à la lettre parce que c'est contrôlé ... Je crois que les politiques se rendent pas compte qu'on accompagne des gens qui souffrent vraiment ... c'est pas eux qui sont sur le terrain et qui se repassent les situations dans la tête une fois à la maison ! Mais, de toute façon, ça sert à rien de tergiverser ... heu ... j'veux dire ... c'est comme ça pis faut se taire et s'y plier pour que le travail soit fait ... et pis je peux pas dire ce que je pense aux bénéficiaires parce que, de toute façon, si je le faisais, c'est sûr que je devrais revenir sur ce que j'ai dit parce que forcément la hiérarchie verra pas les choses comme moi... »*

Ainsi, le fait d'avoir à régir perpétuellement ses sentiments personnels et, de ce fait, les émotions qui en découlent apparaît être un réel problème pour la majorité des AS interrogés qui parlent alors d'une perte de sens de leur métier, voire d'une impression d'impuissance ou d'inutilité au regard du fonctionnement de l'organisation qui semble être à mille lieues de leurs convictions intimes, les privant ainsi du caractère authentique de leur profession. L'exemple le plus parlant, soulevé au cours des entretiens, reste celui de l'obligation de la mise en place d'un « contrat d'insertion ».

*« C » : « On doit faire mine qu'on a co-construit un objectif de travail ... heu ... [...] ... pour moi si y'avait du sens et pis qu'on pouvait faire des contrats d'objectifs ... heu ... avec les gens pour qui y'avait vraiment un espoir de retrouver un travail ou vraiment des choses concrètes sans qu'on les force à le faire, pour moi ça fait partie du métier de trouver un accord avec le client etc. [...] Pour moi l'aide sociale c'est devenu de l'aide contrainte avec cette prestation - contre prestation ... donc déjà on sort de l'école on se retrouve avec un rôle de flic alors qu'à l'école on a vu Rodgers ... heu... (rires) »*

*« D » : « L'idéologie transmise par l'école est aussi faussée ... j'veux dire ... on nous vend du rêve comme quoi on va accompagner les personnes vers l'autonomie ... on nous parle de faire avec et pas de faire pour ... de travailler ensemble ... et au final on se retrouve obligé à faire des trucs comme le contrat d'insertion qui sert juste à rien quand on voit les objectifs bateaux qu'on y pose et qui mèneront jamais les gens nulle part ! Faut pas s'mentir ... on est engagés par l'Etat qui prend la forme d'une épée de*

*Damoclès ... au final, j'ai l'impression que l'important c'est juste de remplir des papiers alors qu'à la base t'es là pour aider les gens ... »*

Les AS interrogés relèvent également le décalage qu'il existe entre leurs propres motivations à exercer cette profession et celle émanant de la hiérarchie en générale dont les priorités ne sont pas toujours en faveur des bénéficiaires. Alors que ces derniers ont porté leur choix sur cette profession au regard de leurs qualités de cœur, force est de constater que leurs intérêts ne sont pas toujours en accord avec ceux du système au sein duquel ils œuvrent, ce dont me fait part « B » qui cherche ses mots et dont le malaise est palpable :

*« ... ben voilà y'a d'autres enjeux hein ... y'a des personnes qui ont des enjeux personnels ... heu ... et ... y'a ... comment dire ... c'est pas très joli des fois à l'interne les services heu ... qu'est ce qui fait, pour quelles raisons on prend certaines décisions ou on fonctionne d'une certaine manière ... heu ... c'est pas toujours heu ... comment dire ... dans la perspective du bénéficiaire ... ils peut y avoir d'autres ... heu ... d'autres choses qui ont ... qui font pencher la balance pis qui font qu'on fait comme ci ou comme ça parce que voilà ... et pis ... heu ... je crois que ça ... heu ... ben pas que ça me décourage mais j'ai pas envie de travailler comme ça ... »*

Les propos de « A », emprunts d'une certaine ironie, corroborent également ce constat :

*« Pour moi j'estime qu'on fait un métier social donc chaque situation est particulière, mais ... et l'histoire de l'équité de traitement, j'ai l'impression que ça balaye un peu tout, ils veulent tout mettre au même niveau et ... que ... moi j'ai pas fait le métier pour ça justement (rires) ... Et justement, pour moi c'est du sur mesure par rapport aux personnes ... et ... heu ... quand ça arrange la direction c'est, voilà on fait comme ça et pis quand ça les arrange pas ... ah ben non c'est pas équitable ! (rires) ... donc voilà ... c'est un peu ... heu ... de ce côté-là je trouve que c'est pas très juste. »*

De là naissent, chez la majorité des informateurs, une certaine déception de la réalité du métier lorsque l'on évoque les principes de l'organisation qui semblent les contraindre à renier une partie de leur nature profonde afin de satisfaire aux exigences de travail. Au-delà de la remise en question induite pour certains, d'autres soulèvent une importante perte de motivation, de même qu'un sentiment de dépersonnalisation ainsi que la survenue d'une forme de tristesse.

*« C » : « Au début on s'accroche, on se dit que ben voilà, faut y'aller, c'est les débuts ... on veut montrer en même temps qu'on est diplômé pis qu'on sait notre métier et pis comme c'est arrivé à pleins d'autres de mes camarades de classe et à moi ... au bout d'un moment, le soir on arrive plus à dormir ... on a les situations dans la tête ... on est de plus en plus triste et pis on à cette perte de sens ... »*

*« D » : « A un moment donné, on est perdu ... on cherche sa voie et on finit par se demander si on est vraiment au bon endroit ... heu ... en fait le fait que, à force, tu en viens à voir les gens comme des dossiers à traiter ... et ça ... ben ça me fait peur ... dans le sens où quand t'as plus d'entrain à accompagner les personnes parce que t'as l'impression de juste exécuter ben tu te dis que c'est pas ce que tu voulais en devenant AS ... moi j'en peux juste plus et ça m'épuise ! »*

*« B » : « C'est un travail infini qu'on fait parce que ... heu ... tu t'active toute la journée ... [...] ... enfin ... en permanence tu passes de X tâches en même temps ... et pis à la fin de la journée il en reste tout autant ... du coup ... heu ... des fois c'est un peu désespérant parce que t'as l'impression que t'as rien fait ... »*

Il est, par ailleurs, intéressant de relever le fait que, bien qu'ils aient choisi d'exercer ce métier afin d'avoir la possibilité d'œuvrer au processus d'accompagnement sur la base de relations humaines et, notamment, au travers de la rencontre et de l'échange, les AS pointent une réalité au sein de laquelle les aspects administratifs sont légion et prennent trop souvent le pas sur le travail humain, réduisant ainsi l'espace des relations interpersonnelles, réalité qui les éloignent encore un peu plus des valeurs intrinsèques au fondement de la profession et accentue, de ce fait, les sentiments d'épuisement émotionnel et professionnel.

Ainsi, bien que les modalités de l'organisation semblent parfaitement s'inscrire dans le concept de travail émotionnellement exigeant, certains des AS rencontrés relèvent, que leur motivation à exercer ce métier découle de caractéristiques et valeurs personnelles qui, si elles étaient, il fût un temps et aux prémices de la profession, en adéquation avec les méthodes d'interventions, se trouvent mises à rude épreuve dans le cadre du mode fonctionnement prescrit par le système actuel.

*« C » : « Je pense qu'une bonne partie des AS qui font ce métier ben ... le font pas pour rien et ... heu ... sont aussi sensibles aux émotions et ... [...] ... par moment je pense que notre envie, quelque part, qui a fait qu'on devient aussi dans le social, le côté « Saint-Bernard » etc. ... des gens ... ben au bout d'un moment ... ben ... y'en a marre de les aider par le biais des assurances sociales et tout ça enfin ... on a juste envie d'être en relation avec les gens, de les coacher, enfin ... mais toute la partie paperasse ... heu ... bien que je suis AS, je devrais pas dire ça mais moi ça me gonfle (rire) ... après ça fait aussi partie de la société qui évolue aussi et puis ... voilà ... des parcours de vie qui sont plus aussi linéaires qu'avant mais je pense la question de se dire ... heu ... est ce que je continue à être AS ? Je pense que chaque AS se l'est posée au moins une fois ... (rires) ... »*

*« D » : « Au départ, j'avais choisi ce métier en pensant que ça serait comme dans les films ... c'est bête mais j'me faisais l'image de l'AS qui accompagne les personnes dans tous les aspects de leur vie ... heu ... genre comme un coach ... l'AS typique qu'on voyait à l'époque quoi ! Pis en fait dans la société c'est pas comme ça ... pour moi, les valeurs que j'ai et que j'imaginais retrouver dans ce secteur sont en fait plus handicapantes qu'autre chose ... c'est sûr que ça vient de moi, je suis comme ça mais j'ai pas non plus envie de perdre ça pour un boulot ... »*

Au vu des données récoltées, le concept de travail émotionnellement exigeant, au sein duquel évoluent indéniablement les professionnels rencontrés, s'avèrent être un paramètre plutôt ambivalent dans la mesure où il semble trouver racine par le biais de l'organisation, certes, mais aussi au travers des valeurs communes que partagent les différents AS interrogés qui peinent à s'adapter à un environnement dont le fonctionnement va, trop souvent, à l'encontre de leurs convictions et principes personnels. Je constate, en effet, que, si le fait de s'investir dans la relation d'aide, et bien que cela demande une certaine énergie, n'est pas un poids pour les AS, la complexification des tâches administratives ainsi que le cadre organisationnel toujours plus stricte les conduisent à moduler l'expression de leurs sentiments dans le but de satisfaire aux exigences d'un système hiérarchique et politique ayant passablement évolué au regard des fondements pionniers de la profession.

Ainsi, certaines particularités intrinsèques aux professionnels, telles que leur vison du monde, tout du moins celui de l'aide sociale, ou les valeurs qu'ils semblent partager, qui s'avèrent, au départ, essentielles lorsque l'on aspire au bon fonctionnement de la relation d'aide sont devenus susceptibles de favoriser une certaine forme de souffrance dans un métier où les conditions organisationnelles ont pris le pas sur le travail humain et c'est précisément en ce sens que j'évoque le facteur travail émotionnellement exigeant comme offrant deux interprétations possibles, ne nous permettant pas de lui attribuer un caractère purement externe.

En effet, il apparaît, dans l'ensemble, irréfutable que les AS rencontrés éprouvent une certaine frustration à l'égard de la dichotomie entre la façon dont ils abordent la relation d'aide et celle adoptée par l'organisation actuelle de la profession ou dans le cadre des prescriptions légales. Pour certains d'entre eux, cela va jusqu'à faire naître de l'épuisement ainsi qu'une véritable perte de sens, portes ouvertes à la survenue de dépressions et autres troubles mentaux. Cependant, la moitié d'entre eux admettent que l'évolution de l'aide sociale, telle qu'on la connaît aujourd'hui, ne correspond pas à l'idéologie qu'ils s'en étaient faite et se demandent, finalement, s'ils se trouvent bien à leur place en tant qu'AS.

Alors que les informateurs avaient porté leur choix sur cette profession sur la base de convictions personnelles, au regard de leur personnalité et/ou de leur parcours de vie, pensant avoir ainsi l'opportunité d'user de leurs compétences afin de s'investir de façon adéquate et personnalisée dans chacune des situations, ils se trouvent rapidement piégés dans une fonction d'exécutant dans le cadre

du système actuel et font donc part du certaine désillusion quant à l'idée qu'ils s'étaient faite de la profession.

Il ne m'apparaît, de ce fait, pas insensé d'estimer que, et ceci confirme partiellement ma première hypothèse, bien que le facteur travail émotionnellement exigeant trouve en grande partie naissance par le biais du travail lui-même, les caractéristiques personnelles inhérentes à l'individu, telles que la vision du monde en général, et celle de la manière dont devrait fonctionner la société en particulier, les idéalités professionnelles ou encore les valeurs et convictions personnelles à l'individu influencent le ressenti et l'appréhension à l'égard de l'activité professionnelle et de son organisation.

### 9.3 Facteur 2 : latitude décisionnelle/autonomie faible

Si les AS n'abordent pas le sujet dans leurs premières confidences, des problématiques surviennent systématiquement lorsque l'on évoque le pouvoir d'action dont ils estiment jouir au sein de leur profession et ces derniers relèvent alors des possibilités d'auto-organisation faibles, voire inexistantes. En effet, les professionnels interrogés m'ont fait part de la marge de manœuvre moindre dont ils disposent au sein de leur activité et occasionne, chez la moitié d'entre eux au moins, le sentiment que leurs compétences, de même que leur évaluation de la situation, ne sont pas toujours reconnues à juste titre. « A » et « D » illustrent cette réalité par des propos imprégnés d'une certaine amertume :

« A » : « *Notre rôle à nous, quand on commence l'école sociale, c'est qu'on est quand même les personnes sur le terrain qui devront rapporter ça en haut, jusqu'au politiques pour que ça change ... alors que ... rien que dans notre petit domaine on est ... au niveau de l'institution, on n'est même pas reconnu et on doit passer, soit par un médecin pour être ... heu ... avoir un justificatif, notre évaluation est pas suffisante, donc imagine auprès du politique !* »

« D » : « *J'ai souvent le sentiment de ne pas pouvoir avoir de marge de manœuvre ... d'être conditionné au cadre ! C'est comme avoir tout le temps le cul entre deux chaises ... d'un côté, t'as le cadre légal et tout ça qui fait que tu dois faire d'une certaine manière alors que toi t'es face à une situation problématique que tu sais que tu pourrais venir à bout avec la personne si t'avais la possibilité de mettre en place une action que tu discutes avec comme étant bonne pour elle et qui lui aille à elle est pas à quelqu'un d'autre ... au final, on te dicte tout ce que tu dois faire alors que les compétences tu les as ...* »

Alors même que certains d'entre eux soulèvent l'existence de petites libertés, il s'avère que ces dernières sont jugées comme restant bien peu suffisantes, laissant les professionnels tributaires du fonctionnement de l'organisation et entraîne, de ce fait, un sentiment d'impuissance qui pèse sur le quotidien des AS interrogés souvent de façon plus importante que la charge de travail elle-même et provoque une forme de stress.

« C » : « *C'est compliqué ... ben en même temps c'est ma formation en DPA qui fait que je vais dire ça ... en même temps y'a énormément de contraintes mais en même temps au sein de cette contrainte, on a une liberté ... enfin je dirais plutôt une marge de manœuvre hein qu'une liberté ... c'est la manière dont on va appréhender la personne, le client, qu'on va mettre en place les objectifs ... [...] ... je pense que ... à par ces points-là, j'avais pas vraiment de ... ben d'ailleurs, y'a un moment donné où on se sent bloqués ... justement, le contraire du DPA c'est l'impuissance et pis un moment donné ben ... même ces petites marges de manœuvre ben ça suffit plus ...* »

« B » : « *J'ai l'impression de pas avoir d'emprise tu vois, que ... heu ... que ... certains disfonctionnements ils sont assez hauts ... enfin comment dire ... tu vois dans la hiérarchie ... enfin vraiment c'est organisationnel certaines fois et puis ben voilà ... [...] ... on arrive de nouveau à l'organisation et pis heu ... ouais tout d'un coup ça te presse et pis en fait c'est malheureux parce que ... enfin voilà c'est pas nécessaire mais ... en fait je crois que pour moi le ... la pression du ... heu ... des directives à l'interne, de comment faire les choses, des chiffres à fournir ... des heu .... c'est beaucoup plus de pression que les dossiers finalement et les démarche à faire pour les gens ... ouais et puis on est contrôlés ...* »

Au regard des données récoltées concernant la latitude décisionnelle au travail auprès de cet échantillon de professionnels, il apparaît indéniable que ces derniers, devant composer avec des méthodes de travail dictées par le cadre institutionnel et légal, n'ont que peu de contrôle sur les tâches qu'ils accomplissent au quotidien, ce qui, au fil du temps, est susceptible de faire naître une forme de souffrance et d'épuisement, telle que décrite par « D » dont le discours est fort :

*« Il y a beaucoup d'outils et de mesures mais on peut pas mettre n'importe où ! Les solutions proposées sont pas toujours adaptées à la réalité du bénéficiaire alors qu'une autre chose, qui rentre pas dans la case, aurait été positive pour une situation donnée ... Je suis jamais à court d'idées mais jai l'impression de jamais pouvoir les mettre en pratique comme je le voudrais parce qu'on est constamment contrôlés ... donc, même en exprimant son point de vue, les normes rappellent à l'ordre ... et ... j'en ai juste marre de me sentir décrédibilisé dans ma profession et en plus au détriment des gens ... excuse-moi ... (s'essuie les yeux avec un mouchoir) ... ça me met tellement en colère que ça me fout les larmes aux yeux ... j'ai même plus envie parfois tellement ça sert à rien ... je suis fatigué de tout ce travail qui rime à rien ! »*

Dans les faits, la totalité des AS rencontrés considèrent ne pas avoir suffisamment l'opportunité de participer aux décisions ou d'avoir la possibilité d'appliquer leurs propres idées dans les missions qu'ils mènent au quotidien et s'accordent à penser qu'il est important de travailler autour de cette problématique par le biais d'actions collectives, telles que, par exemple, les groupes de travail ou l'Association Valaisanne des Assistants et Intervenants Sociaux (AVAVIS), créée au début de l'année 2016. Cependant, force est de constater que, dans ce contexte de travail émotionnellement exigeant dont la charge apparaît, qui plus est, comme étant conséquente en termes de quantité, il advient difficile, selon la majorité des professionnels interrogés, de trouver l'énergie nécessaire afin de s'investir dans un tel combat.

*« C » : « On est tellement pressés comme des citrons qu'on a juste plus le courage de faire ça à côté ... et c'est dommage quelque part parce que c'est vrai qu'on voit plein de choses sur le terrain pis qui y'aurait plein de choses à améliorer ... mais ... heu ... le fait ... moi je pense que c'est ça, je me dis j'ai déjà tellement au travail que j'ai pas encore envie de m'investir à côté, j'ai envie d'avoir une vie ... alors que ... heu ... je pense ... je sais pas les dirigeants mais heu ... y'a quand même ce côté militant dans notre profession qui était important et puis qui devrait l'être encore aujourd'hui et ça je trouve dommage. »*

*« B » : « Je suis quelqu'un qui me suis toujours beaucoup intéressé aux organisations et puis heu ... faire partie de groupe de travail et pis comment on peut faire ci et ça .... [...] ... mais peut-être maintenant c'est vrai que j'ai le sentiment d'être un peu résigné par rapport à ça pis c'est pas terrible en fait comme sentiment ... parce que déjà d'habitude je suis pas comme ça donc ça veut dire qu'il y a quelque chose qui fait que j'ai l'impression que ça sert à rien de ... comment dire ... ben d'avoir des réflexions ou de poser des questions au sujet de l'organisation... [...] ... mais c'est vrai que tu vois, même si y'avait une place qui se libérait dans un groupe de travail je sais même pas si là , comme ça, dans le contexte actuel j'aurais envie ... ou si j'aurais pas l'impression que ... on fait quoi ... on va produire un nouvel organigramme sur papier ou je sais pas ou quoi tu vois ... ouais ... je sais pas ... c'est un peu s'épuiser dans le vide ... »*

*« A » : « Là, j'ai l'impression que j'ai un peu plus de pouvoir mais là c'est plutôt au niveau des projets, des constatations et tout ... donc ... heu ... pfffff ... je dirai que ... c'est même pas ça ... tu vois ... c'est ... c'est bien avant quoi .... c'est à venir quoi ... à voir ce que les personnes ont envie de donner, à investir ... »*

Quant à « D », qui estime tout mettre en œuvre pour gagner en autonomie, la seule solution afin de gagner en pouvoir d'action serait de traiter le problème à sa racine en accédant à un poste lui conférant davantage de poids, perspective qu'il n'engage pas sous d'auspices favorables et ce pour les mêmes raisons que celles citées au préalable :

*« On se remet constamment en question et Dieu sait que j'ai essayé de ruser par tous les moyens ... de m'imposer, de faire entendre ma voix pour pouvoir aider le gens d'une façon qui est juste pour moi ... mais on ne peut rien faire de concret car on reste tout petit à l'échelle du canton ... pour avoir du pouvoir et faire changer les choses il faudrait monter en masse ou faire des études de niveau supérieur pour accéder à une position plus importante ou se mettre en politique ... et même si à la base je suis quelqu'un qui tient à faire valoir mes droits ... simplement ... heu ... comment tu veux trouver le courage de t'engager là-dedans alors que t'arrive tout juste à donner le tour ? »*

Il est intéressant de noter l'importance que les AS rencontrés accordent à la dimension militante que devrait mettre en avant les acteurs de la profession afin d'œuvrer à la mise en place d'actions efficientes et propres à la problématique de chaque situation. Toutefois, l'organisation actuelle de la profession ne leur permet pas, malgré les petites libertés qu'ils parviennent à gagner ça et là, d'adopter une réelle posture de conquérant en termes d'autonomie. S'ils possédaient cette faculté au départ, et bien qu'elle demeure enfouie quelque part au fond d'eux dans la mesure où cette composante semble faire partie intégrante de leur personnalité, il apparaît cependant qu'elle se trouve entravée par le fonctionnement de la sphère professionnelle au sein de laquelle ils évoluent.

Au regard des témoignages recueillis, je pense pouvoir affirmer que le sentiment de manque de latitude décisionnelle dont font part les différents interlocuteurs relève davantage du poids des prescriptions que du type de personnalité, dont la structure, il est important de garder cela en mémoire, demeure stable tout au long de la vie, de ces derniers qui démontrent bel et bien posséder une part de militantisme affirmée mais mise à mal par la réalité du système. Toutefois, si lors de la phase de socialisation primaire, leurs caractéristiques identitaires se sont développées sur la base d'un tel critère, il s'avère que cette même base se trouve être aujourd'hui en inadéquation avec l'environnement dans lequel s'opère la phase de socialisation secondaire, induisant ainsi une forme de tiraillement, mettant en péril le sentiment de stabilité et de cohérence du moi, entre les aspirations propres aux travailleurs et celles émanant de l'organisation. Dans un contexte tel que celui-ci, il apparaît bien peu probable de ne jamais se trouver en souffrance et quel que soit le degré de celle-ci. Cette constatation me permet, de ce fait, de réfuter en partie, et dans ce cas précis, la dernière hypothèse admettant que le phénomène d'épuisement professionnel résulte davantage d'un manque de ressources internes que de conditions externes chez un travailleur se montrant soucieux au quotidien imputant, de ce fait, au facteur latitude décisionnelle/autonomie faible un caractère majoritairement externe et indépendant de la volonté des AS rencontrés.

Ainsi, bien qu'ils tentent, par le biais de différentes stratégies, dont nous nous préoccupons d'évaluer l'efficacité en temps voulu, de gagner en autonomie, le discours des professionnels démontre que l'environnement ne leur permet pas, tant par ses aspects administratifs et légaux que de par sa nature émotionnellement exigeante, d'œuvrer à la conquête de cette dernière tel qu'ils le souhaiteraient. Dans le cas présent, nous constatons donc que la souffrance et l'épuisement professionnel qui peut en découler résultent, en grande partie, de conditions externes, inhérentes au fonctionnement de l'organisation dans la mesure où les AS interrogés ne semblent aucunement manquer de ressources. Toutefois, ces dernières se trouvent peu exploitables ou appauvries au sein du cadre toujours plus important et strict de la profession, susceptible de perturber la continuité d'une construction identitaire harmonieuse, terrain propice au renforcement ou à l'apparition d'une dynamique de santé mentale négative.

#### 9.4 Facteur 3 : manque de soutien d'estime/reconnaissance

Il a été plus difficile d'obtenir des informations quant à ce paramètre dans la mesure où la majorité des informateurs ont fait preuve d'une certaine retenue au sujet de la façon dont ils perçoivent le soutien hiérarchique. L'un d'entre eux me fera même remarquer, en fin d'entretien, qu'il pense que j'ai perçu le fait qu'il ne se sentait pas autorisé à tout dire, ce malgré le caractère anonyme de l'entretien, lorsqu'il s'agissait d'évoquer la hiérarchie, impression que j'ai effectivement ressentie et

que je lui ai confirmée. Toutefois, les données ayant pu tout de même être récoltées pointent du doigt le fait qu'il n'existe que peu de soutien émanant de la hiérarchie qui peine à reconnaître l'effort qu'exige la profession au quotidien et à soutenir son personnel au travers des difficultés qu'il peut y rencontrer.

« C » : « *Heu ... je veux dire ... les chefs de service savent bien ce qui se passe ... heu ... les directeurs faut qu'ils soient aveugles de pas voir que leur personnel y'a sans arrêt des arrêts maladie etc. Alors après eux aussi ils sont pressés et comme des citrons je pense avec les financements, l'état et tout ça mais n'empêche je trouve que c'est pas normal que les AS soient autant en souffrance dans les CMS !* »

« A » : « *Parfois je me sens seul ...* »

En outre, deux d'entre eux estiment que la hiérarchie ne se montre, pas suffisamment responsable à l'égard des tâches qui lui incombent.

« B » : « *Je sens leur stress ... de la hiérarchie, le fait qu'ils sont, je pense que si je dis surmenés c'est pas exagéré et puis, en tous cas sur moi ça se répercute parce que ... ben y'a bcp de question qu'on doit leur relayer parce que c'est des cas spéciaux et finalement c'est eux qui tranchent et puis ben c'est difficile de trouver ben ... comment on va la leur déposer pour que ce soit traité, [...] ... ben je sens que quand je vais c'est comme si, sur dix question que j'ai, je me dis ben j'en choisis deux parce que ... et pis ça devrait pas être comme ça ... parce que ... heu ... déjà je peux pas décider moi ... donc c'est forcément à eux de le faire ... enfin voilà ... heu ... et puis bah ... c'est un stress qui est pas nécessaire disons ... quand t'es employé en fait ...* »

« D » : « *Je suis pas trop pour me plaindre de mes chefs parce que j'estime que y'a pire mais si je m'écoutais vraiment, je pense que ... ben ... je leur dirais aussi leur quatre vérités et que faut pas s'étonner si y'a autant de mouvements dans les CMS ! Le boulot est déjà pas facile en lui-même avec les situations à gérer ... qu'en plus tu peux pas gérer comme tu veux ... et par là-dessus tu te retrouves avec un chef aux abonnés absents qui est jamais là pour assumer ... alors ouais ils poussent un peu quand même ...* »

Il est intéressant de noter, qu'au sein de trois des quatre discours illustrant cette réalité, les AS donnent l'impression d'avoir à cœur de réduire la responsabilité de la hiérarchie quant au manque de soutien et de reconnaissance en évoquant, par exemple, le fait que cette dernière connaît ses propres difficultés elle aussi ou que, finalement, il semble inapproprié de s'offusquer sous prétexte que la situation s'avère certainement pire ailleurs. Ainsi, il existe une réelle volonté de leur part de tenter de minimiser la souffrance occasionnée ou, tout du moins, d'éviter qu'elle ne gagne en importance.

« C » : « *Au niveau du service c'était tellement sclérosé depuis des années, y'avais eu des tonnes de burn-out, des tonnes de chefs de service différents, enfin ... c'était tellement un problème profond je pense au niveau de l'organisation en elle-même que ... heu ... [...] ... ben au bout d'un moment, ben on se rétracte, parce qu'on veut pas non plus devenir la cible des chefs ... pis eux ... heu ... certaines choses que je pouvais dire, je pense que elle voyait bien, mais elle avait pas de solution non plus, étant elle-même pressée en tant que chef de service ...* »

« D » : « *A la longue, t'en viens à te demander si tes supérieurs pensent que tu fais du bon boulot ... j'veux dire ... y'a toujours quelqu'un pour te reprendre quand tu fais pas comme il faut mais y'a jamais personne pour te dire : « Bien joué sur ce coup ! » ... enfin voilà quoi ... [...] mais en même temps, c'est comme je te disais avant ... heu ... ben ... on n'a pas trop à se plaindre ... les chefs tu vois ... je ... je pense qu'ils veulent faire leur job comme il faut même s'ils voient que c'est pas toujours tout rose pour nous ...* »

Cependant, lorsque les AS évoquent la vision qu'il se font d'une hiérarchie efficace, ils émettent systématiquement, excepté « A » qui ne me fournira pas plus d'indications quant à son rapport avec ses supérieurs, l'idée qu'ils souhaiteraient une hiérarchie sur laquelle ils puissent se reposer davantage afin de ne pas à avoir à assumer un rôle qui n'est pas le leur.

« B » : « *Par rapport à la hiérarchie, je pense d'avoir une hiérarchie qui est ... disponible ... alors tout en ayant leurs taches à gérer tu vois mais ... c'est vrai que je pense ... je sens une certaine ... enfin et puis le rapport à la hiérarchie, enfin, pour moi c'est ... ben c'est important parce que ... ben c'est parce que ça te tient ... c'est pas seulement parce qu'il y a des directives, y'en a bien assez des directives tu vois mais c'est comme une structure, ça ... [...] ... ben c'est nécessaire parce que pour le travail qu'on fait on a quand même besoin de ... c'est pas que j'ai besoin de plus de cadre ou de plus de normes, c'est pas ça mais ... ben aussi dans des situations où c'est très compliqué si ... si on a un peu une ligne commune ou que ... ouais ... tu sais à quoi tu te réfères ... pourquoi les choses elles sont ... enfin c'est plus facile ... »*

« C » : « *Ça peut vraiment changer la vie d'avoir un chef qui est un chef... enfin quelqu'un de solide sur qui on peut s'appuyer ... [...] ... quand on a un chef qui est bien ... c'est-à-dire heu ... on peut toujours dire moi je suis l'exécutant ... je comprends bien votre situation, moi je suis pas tout à fait d'accord avec ce qu'il se passe mais c'est obligé, c'est imposé par la commune, par le chefs par ou autres ... et puis heu ... y faudrait qu'on puisse toujours s'appuyer sur un chef en disant aux clients : écoutez la ça va pas heu ... on organise un rendez-vous, le chef de service sera présent, et pis nous ça nous dédouane pas mal en tant qu'AS si notre chef peut venir fixer le cadre dans les situations où ça va pas etc. Et ça, je pense que quand j'étais au CMS, ça m'a bien manqué ... »*

« D » : « *Déjà que je me sens pas reconnu pour mes compétences ni par ceux plus haut, ni par le canton, j'aimerais au moins me sentir épaulé de temps en temps ... on applique des décision avec lesquelles on est déjà pas d'accord alors quand en plus il faut encaisser la responsabilité face aux clients ... ben ... ben c'est le pompon ... (rires) »*

Là encore, les AS interrogés semblent être totalement tributaires des réalités issues de l'organisation avec, d'une part le sentiment d'un déni pur et simple de leurs compétences induit par la complexification ainsi que la politisation des procédures et, d'autres part l'impression d'évoluer dans un environnement dénué de soutien hiérarchique et de reconnaissance institutionnelle. Force est de constater que, dans de telles conditions, il s'avère bien peu aisé de poursuivre sa quête identitaire de façon équilibrée et de manière à travailler à la consolidation de la confiance en soi.

Nous retiendrons le fait que, pour deux de nos informateurs, et bien que pour l'un d'entre eux cela n'ait pas suffit dans la mesure où il s'est finalement retrouvé en situation d'épuisement, il est cependant possible de trouver une forme de reconnaissance auprès des bénéficiaires. Les collègues, quant à eux, font souvent office de soutien.

« C » : « *Je veux pas dire que du négatif non plus ... (rires) ... je vais peut-être prendre celle des fourmis ... heu ... pour parler des collègues parce que finalement j'ai le sentiment, aussi dans d'autres lieux où j'ai travaillé, ce qui fait qu'on tient le coup aussi longtemps dans de telles conditions c'est ... heu ... la force des collègues ... [...] ... pouvoir se donner des tuyaux, de s'entraider ... heu ... donc une émotion plutôt positive de partage ... ça heu ... je pense que c'était quelques chose d'important pour moi ... si y'avait pas ça ... heu ... je pense que j'aurais fait encore moins longtemps que ce que j'ai fait ... »*

« B » : « *La reconnaissance ... je sais pas dans quoi classer mais c'est aussi ... c'était en lien aussi avec, tu vois, ces situations ... ou je trouvais que c'était des belles rencontres ou y'avait un échange ... [...] ... ouais tu vois, la plupart ils sont comment dire ... et c'est pas du tout qu'ils sont contents de venir, c'est pas du tout ça, ils se passeraient de venir mais quand ils sont là ben ... ils partagent volontiers, ils discutent ... »*

Alors que certains semblent, au travers de ces stratégies, parvenir à maintenir un sentiment de plaisir à leur travail, bien qu'il fût ponctuel dans le cas de « C », d'autres, à l'image de « D », dont le discours nous fait part d'un constat douloureux, peinent à se sentir reconnus au regard du travail fourni et en viennent à douter des compétences qu'ils pensaient posséder.

« *C'est ... (silence) ... les gens au-dessus de nous ils sont ... ils ... enfin ... c'est pas facile de se sentir incomptént alors que t'as bosser pour en arriver-là ... et même que maintenant ... ben ... je suis professionnel ... ben ... (silence) ... j'ai pas l'impression d'avoir plus d'importance et ... en plus faut gérer*

*leurs décisions tout seul ... [...] ... même si parfois je donne l'impression d'avoir grande gueule pour certaines choses ... ben ... en fait j'suis déjà pas quelqu'un de très à l'aise ... j'veux dire ... ben ... ouais ... ça ... ça a pas toujours été facile pour moi et j'aime bien me sentir rassuré là-dessus ... heu ... mais ... ouais ... là j'me sens encore moins bien dans mes baskets alors j'me dis que je suis peut-être pas à ma place finalement ... »*

Ainsi, « D », dont les propos indiquent une certaine fragilité identitaire préétablie dans la mesure où il relève une réelle forme de manque de confiance en lui, sentiment qu'il éprouvait déjà avant ses premiers pas en tant qu'AS, reconnaît rencontrer des difficultés à s'adapter à un environnement où la reconnaissance et le soutien des supérieurs apparaissent comme étant faibles, voire inexistant. Pire encore, ce professionnel me fait part d'une situation au sein de laquelle la souffrance a pris davantage d'importance que celle avec laquelle il composait initialement.

Au regard des éléments évoqués ci-dessus, et bien que l'un des AS interrogés se soit montré particulièrement réservé, je constate que la totalité des professionnels rencontrés estiment manquer de reconnaissance et de soutien de la part de la hiérarchie. Reconnaissance qui, rappelons-le s'avère extrêmement importante pour l'équilibre psychologique du travailleur, et ce d'autant plus lorsqu'il œuvre eu sein d'une profession perçue comme étant émotionnellement exigeante. En outre, le fait que trois d'entre eux parlent d'une réalité professionnelle au sein de laquelle ils sont amenés à devoir assumer, face aux bénéficiaires, des décisions qui n'émanent pas d'eux-mêmes témoigne de la fameuse « *épreuve de professionnalité* », décrite par Bertrand Ravon, dont les professionnels souffrent au quotidien. L'ensemble de ces paramètres a, par ailleurs et en partie, conduit « C » à se trouver en situation d'épuisement.

Cependant, bien que le système organisationnel, semble posséder une part de responsabilité non négligeable quant au facteur manque de soutien d'estime/reconnaissance au regard d'un fonctionnement politique et administratif toujours plus complexe et « cadrant », mettant sans conteste les compétences des AS de côté au sein d'une réalité où ces derniers doivent souvent se contenter de devenir simples exécutants, les empêchant, par conséquent, d'avoir l'opportunité d'auto-évaluer les facultés dont ils pourraient user dans le cadre d'un environnement différent, il ne me semble, dans le cas de « D » par exemple, pas déplacé de penser, et cela contribue à appuyer ma seconde hypothèse, que certaines caractéristiques identitaires acquises par l'individu au cours du processus de socialisation primaire, telles que le manque de confiance en soi, soient susceptibles de pousser le travailleur à élaborer la souffrance au regard de son histoire personnelle et à attendre une reconnaissance qu'il ne s'attribue pas de lui-même afin de valider sa singularité, paramètre essentiel à la construction d'une identité positive.

## 9.5 Facteur 4 : identité négative

Tel que nous l'avons vu au cours de la partie théorique, la souffrance fait partie intégrante de la condition humaine et contribue, au même titre que l'ensemble des expériences vécues par les individus au sein du contexte dans lequel ils évoluent, à orienter la construction identitaire.

S'il a été difficile, dans le cadre d'un entretien unique avec chacun des AS rencontrés, de déterminer objectivement la solidité de la construction identitaire établie lors de la phase de socialisation primaire au regard de leur parcours de vie, il apparaît toutefois que les professionnels interrogés ressentent, et ce pour trois d'entre eux, un certain inconfort quant à leur environnement professionnel au sein duquel, il est important de le souligner, se déroule la majeure partie du processus de socialisation secondaire, et provoque, de ce fait, une certaine déstabilisation de la cohérence du moi au regard de la lutte interne occasionnée par le fossé qui existe entre leur vision du métier et celle émanant de l'environnement y relatif.

*« C » : « A l'école, on a vu que la personne est au centre, qu'on doit construire un projet avec la personne, etc. [...] J'ai le sentiment que les AS, souvent on dit, au CMS ... ah ... heu ... ces belles phrases*

*toutes faites comme je disais : on construit ces co-objectifs, nani, nana ... des belles choses mais concrètement quand on regarde c'est pas ce qu'on fait ... et pis du coup ça peut donner aussi ... heu ... cette perte de sens parce qu'on a l'impression qu'on fait quelque chose mais en fait on le fait différemment ... »*

*« B » : « Dans l'ordre des réflexions ben certaines fois je vois plus très bien la différence entre un service social qui fait aussi de l'aide administrative, du soutien social de manière générale et pis un service de curatelle... [...] ... et puis heu ... ben c'est très lourd et puis je suis pas toujours sur qu'on puisse le faire très bien parce que justement ben on a pas accès à certaines choses, ce qui est normal mais du coup heu ... ben on a un peu l'impression de contenir l'incendie certaines fois tu vois...et pis du coup de pas bien aider les gens ... »*

*« D » : « Etre AS c'est bien joli vu de l'extérieur ... et l'école donne aussi cette idée ... que ... ben ... on est notre propre outil pour aider les gens alors qu'au final c'est pas ça ... [...] ... comment tu veux trouver du sens quand tu te reconnais pas dans l'AS que t'es devenu ? »*

De plus, et tel que nous avons pu le constater lors de notre investigation concernant le facteur travail émotionnellement exigeant, les valeurs inhérentes aux professionnels rencontrés, et en particulier l'amour pour les relations humaines, s'avèrent être, bien souvent, en inadéquation avec celles prononcées par un système où le poids des prescriptions, toujours plus important, réduit l'espace des relations interpersonnelles et au sein duquel il leur est difficile d'oeuvrer confortablement, ce qui est susceptible, si l'on se réfère à la théorie de Claude Dubar issue de sa recherche autour de la crise des identités, de provoquer un conflit important entre « *l'identité pour soi* » et « *l'identité pour autrui* ».

*« C » : « Même qu'on va nous donner une demande, j'ai l'impression qu'on attendait de moi aussi au CMS que je balaie un peu toute la situation pour vérifier les droits ... etc. Et puis ça, mine de rien, ça fait un peu médecin ... on nous dit à l'école : la paperasse c'est un appui à la relation ... mais moi je pense que je pourrais super bien m'épanouir, être plus heureux dans ma vie de plus être AS et pis de faire qqch heu ... ou ya que le relationnel ... »*

*« D » : « Quand je dis que j'me reconnais pas c'est ... c'est que moi j'estime qu'il faut apprendre à connaître les gens pour les aider ... heu ... prendre le temps ... [...] ... on nous en demande toujours plus mais c'est pas qu'on voit plus les personnes hein ! C'est juste que y'a plus de papiers à remplir et de droits à vérifier ... alors non, j'ai pas l'impression de faire un vrai job d'AS ! »*

*« B » : « Y'a pas mal de choses qui sont faites pour les gens ... parce que ... ben on gagne du temps ... alors on fait à leur place ... heu ... tu vois au lieu de leur expliquer comment faire ou heu ... de ... d'augmenter le nombre de rendez-vous pour pouvoir mieux suivre ... [...] ... ben ... au Service Social Handicap, chez Emera, pour dire ben ... ils pratiquent même pas de cette manière ... et ils apprennent au gens à faire mais ils prennent pas la gestion de leurs affaires ... et puis ... ouais ben voilà ... c'est le truc qui me dérange ... [...] »*

*« A » : « Je trouverai dommage si le métier ne se ... heu ... comment dire ... heu ... continue pas ... parce que, des fois, j'entends autour de moi ou voilà que ... ah ben c'est de pire en pire ... heu ... il faut changer de métier ... [...] ... chez les AS ... tu vois c'est ça ... on demande de plus en plus ... ben ... avec de moins en moins ... »*

Bien qu'il me soit impossible, au vu des données récoltées, d'affirmer que les informateurs possédaient, avant leur entrée en CMS, une armature identitaire fragile caractérisée par une faible image ou estime d'eux-mêmes, il apparaît certain que, pour deux d'entre eux au moins, le stade auquel ils se trouvaient quant à leur cheminement personnel au moment de démarrer leur activité s'est trouvé être en partie responsable de la souffrance occasionnée sur le long terme. Ainsi, « D » et « C » me font part de cette réalité qu'ils expriment en ces termes :

*« D » : « C'est difficile parce que t'arrives là avec pleins de croyance et de bonne volonté et là ... heu ... comment dire ... heu ... ben c'est la désillusion ... (rires) ... alors tu serres les dents parce que tu veux*

*aussi montrer que t'es capable comme jeune diplômé et en fait ... ben tu te laisses écraser et même si tu sais plus pourquoi tu le fais ben tu le fais quand même et ça devient une habitude. »*

*« C » : « Après je pense aussi ben, pour les personnes qui ont fait des arrêts maladies en CMS et moi-même, ben je trouve c'est bête parce que, à la base, on est ... enfin ... ca s'explique ... enfin on est des personnes super conscientieuses, à fond pour notre métier ... heu ... à la base, je pense, jeune adulte qui savent pas trop nous affirmer et dire non et pis ... heu ... pas savoir dire non dans un contexte comme ça, on se fait vite ... heu ... submerger... [...] ... on a cette conscience et aussi je pense, cette capacité heu ... à travailler vite et bien ... enfin ... et du coup ça se retourne contre nous parce qu'on veut tout bien faire comme il faut pis on se stress beaucoup mais le résultat il est que notre travail il est fait et pis il est toujours fait. »*

« B », quant à lui, relève le fait que, bien que, et tel qu'exprimé précédemment, certains aspects de l'organisation le dérangent, il ne se considère pas suffisamment armé pour se permettre de faire valoir ce type de revendications et, par conséquent et comme nous le constatons dans les propos ci-dessous, se plie aux exigences de l'environnement :

*« ... [...]. Après c'est peut-être parce que je suis assez récent dans l'activité du coup ben, je considère que j'ai déjà à bien faire mon travail, pis à apprendre et tu vois ... »*

Pour ce qui est de « A », il nous livre un discours plus serein au travers duquel transparaît, malgré les difficultés soulevées précédemment, une nature positive lui permettant de conserver un sentiment de plaisir à l'égard de son activité.

*« Bon ça veut pas dire que j'ai le sourire tous les jours ou ... voilà ... la même énergie mais ... voilà ... la flamme elle est parfois plus grande, parfois plus petite, mais elle est toujours là ... [...] ... dans le sens, comme je suis de nature optimiste ... heu ... je me dis, d'une façon ou d'une autre, y'aura ... heu ... une visibilité par rapport à ce qui se passe ... peut-être pas tout de suite mais à long terme ... »*

Si l'on considère les diverses données récoltées autour du concept d'identité, et bien qu'il me soit impossible d'affirmer avec certitude que les professionnels rencontrés présentent une fragilité préexistante, il apparaît tout du moins certain que la majorité des AS rencontrés vivent une forme de confrontation entre « *l'identité pour soi* » et « *l'identité pour autrui* » dans la mesure où ils évolue dans un contexte de travail particulièrement « *cadrant* », où le poids des prescriptions, l'organisation du secteur, de même que les aspirations de leurs supérieurs, souvent très opposées aux leurs, peuvent rapidement devenir épuisants et source de souffrance, ce qui s'avère être le cas pour deux d'entre eux au moins.

Bien que je me sois trouvée limitée dans l'investigation de l'impact suscité par la phase de socialisation primaire chez les professionnels interrogés, il apparaît cependant indéniable que les expériences qu'ils ont vécues ont fait naître en eux l'amour des relations humaines ainsi que l'envie d'aider son prochain. Malheureusement, il apparaît que leur réalité professionnelle, base importante de la phase de socialisation secondaire, ne semble aucunement contribuer à la solidification de la structure identitaire qui, rappelons-le constitue, selon Christophe Dejours, « *l'armature de la santé mentale* », et est, de ce fait, susceptible d'induire un sentiment de souffrance majeure, voire d'entrer en situation d'épuisement professionnel.

## 9.6 Facteur 5 : dynamique de santé mentale négative

Tout comme ce fût le cas pour le facteur identité négative, évaluer celui de dynamique de santé mentale négative ne s'est pas avéré aisément dans la mesure où il est parfaitement impossible de poser un tel diagnostic au travers d'une étude si peu élargie et au terme de laquelle il serait bien ambitieux de prétendre à une évaluation approfondie et exhaustive de la santé mentale des professionnels rencontrés.

Cependant, bien que les données récoltées ne nous permettent en aucun cas de nous déterminer quant à l'état de santé mentale global des AS interrogés au regard de leur personnalité et de leur parcours de vie, il semble que la moitié d'entre eux au moins, appréhendent le monde qui les entoure de façon plutôt positive au quotidien, ce qui traduit un équilibre psychologique que je serais susceptible, et ce malgré le peu d'informations à disposition, de qualifier de bon dans son ensemble et, à première vue, exempt de troubles mentaux, ce qui leur permet de s'adapter, de même que de subsister dans un environnement à priori hostile et de garder foi en leur rôle. Pour preuve, ces deux AS soulignent la vision positive qu'ils ont de leur mission malgré les contraintes relatives au système exposées au sein des chapitres précédents.

*« A » : « On peut quand même trouver avec les personnes, avec les bénéficiaires des ... même des petites choses ... soit qui leur font avancer, soit qui leur font du bien, soit qui ... heu ... de ... que c'est ça pour moi la priorité ... c'est pas les grandes choses qui se passent mais les petites choses ... donc je ... je suis convaincu que même les petites choses ... heu ... peuvent te faire aller en avant ... donc heu voilà, est ce que c'est de l'optimisme ? Est-ce que c'est heu ... qu'on peut pas tout avoir, c'est que ... je sais pas ... relativiser et prendre ce qui a de bien ... et pis ... heu ... je suis confiant ... »*

*« B » : « Ben tu vois je me disais comme dernière photo je garderai bien celle des petites plantes qui sont dans la terre qui a comme été grattée ... et pis ben voilà tout d'un coup ça redevient un terrain ou ça peut pousser, ça peut grandir pis ça je trouve que c'est assez joli par rapport au travail qu'on fait ... enfin à la mission tu vois ... »*

Pour ce qui est de « D », bien qu'il relève parfois manquer de confiance en lui, il porte un regard empreint de nostalgie sur celui qu'il était par le passé et impute sa détresse psychologique actuelle aux conditions professionnelles auxquels il se trouve confronté chaque jour. Il est par ailleurs intéressant de noter, en vue du traitement de notre prochain et dernier facteur, que ce dernier adopte une posture passive face à cette réalité. Posture qu'il justifie par le fait qu'il se sent diminué, voire abattu :

*« Même si des fois je doute d'être à la bonne place, je pense qu'au fond ça vient pas tout de moi ... tu vois, avant d'arriver là j'étais du genre positif et dynamique ... je savais ce que j'me voulais quoi ... pis ... ben je constate que plus j'avance dans ce job et plus le système me pèse ... [...] genre je suis devenu l'ombre de moi-même. Ça me déprime alors je cherche même plus... »*

Quant à « C » pour qui le diagnostic d'épuisement professionnel s'est trouvé confirmé par un médecin, il attire notre attention sur le fait que la profession d'AS en CMS requiert un travail sur soi afin d'être en mesure de faire face à la réalité que cela implique et admet rencontrer davantage de difficultés à gérer le quotidien et à travailler lorsque des éléments viennent perturber son équilibre privé :

*« C'est un métier qui, émotionnellement, prend beaucoup...et puis et puis heu je pense que niveau émotions ça demande un travail sur soi ... dans tous les cas ... heu ... de l'intervention, de la psychothérapie ... enfin de se remettre en question ... heu ... déjà pour se soulager et pis pour mieux se connaître puis aussi pour rectifier notre manière d'agir au fur et à mesure. [...] Moi je m'en rends compte que si je suis dans une période, au niveau privé ... heu ... j'ai des soucis familiaux ou autres ... je suis bcp moins réceptif et pis j'suis plus vite à fleur de peau sur le travail que quand ça va plus ou moins bien à l'extérieur... »*

Bien, qu'encontre une fois, nous ne nous permettrons pas de nous prononcer quant à l'état de santé psychique de nos interlocuteurs, dont la complexité des mécanismes reste hors de notre portée, je constate, au regard des éléments évoqués ci-dessus, que le fait de porter un regard positif sur soi ainsi que sur le monde, de même que de bénéficier de conditions de vie favorables à l'épanouissement personnel donne aux travailleurs l'opportunité d'être davantage armés face aux difficultés de la sphère professionnelle dans la mesure où leur vision des choses leur permet de trouver des aspects compensatoires dans un environnement qu'ils jugent pourtant peu confortable. En ce sens, il est nécessaire pour les professionnels de travailler à la connaissance de leurs limites et faiblesses afin

d'être en mesure de les identifier et ainsi éviter l'apparition ou l'aggravation de fragilités psychologiques susceptibles de minimiser leurs capacités d'adaptation, d'autant plus si l'on considère qu'ils évoluent, somme toute, au sein d'un environnement dont le fonctionnement et les modalités apparaissent en désaccord avec leurs valeurs et aspirations.

### 9.7 Facteur 6 : transactions inadaptées

Tout comme il en a été fait mention dans le cadre de la partie théorique de ce travail, nous ne sommes pas tous égaux face au stress et nous ne possédons pas tous les mêmes capacités d'adaptation.

Comme nous avons pu le remarquer tout au long de notre analyse au regard des propos recueillis, les stresseurs sont en nombre considérable au sein de la sphère professionnelle telle que perçue par les AS interrogés. Cependant, bien qu'ils s'accordent tous à penser que le métier qu'ils exercent se révèle être le champ de nombreuses difficultés, il s'avère que nos informateurs n'adoptent pas tous la même attitude face aux éléments perçus comme stressants.

En effet, et bien que certains aspects du milieu contribuent, comme nous l'avons vu précédemment, à un certain appauvrissement des ressources des travailleurs, alors que « B » et « A » semblent posséder une certaine capacité à relativiser, à prendre du recul ainsi qu'à identifier ce qui leur pose problème et parviennent ainsi à œuvrer à la mise en place de stratégies adaptatives et défensives « actives » efficaces leur permettant de surmonter les aspects douloureux de leur quotidien professionnel, il apparaît que « C » s'est trouvé limité dans son combat face au stress dans la mesure où il n'est pas parvenu à en prendre conscience suffisamment vite pour maintenir la situation sous contrôle. Quant à « D », il admet volontiers qu'il se sent rapidement submergé face à l'adversité et, qu'une fois le processus de stress installé, il a tendance, à l'image du profil « évitant », à ignorer les difficultés tout en espérant qu'elles se résolvent d'elles-mêmes.

A ce titre, voici les réponses dont les AS font part quant à leur manière d'affronter les mésaises issus de leur activité :

« B » : « *Ben ... je remarque que ... dans les jours de congé ou tout ça, j'ai vraiment besoin de ... ben ... de faire des choses autres tu vois, joyeuses ou je sais pas, culture ou ... comme de ... ouais ça c'est vrai que c'est comme ça maintenant ... de compenser un peu ... c'est quand même assez lourd toute la semaine sans que ce soit ... c'est pas insupportable, c'est pas ça mais... [...] ... alors ouais ... enfin c'est peut-être un effort tu vois, de se dire bon ben maintenant je ... je ... je pose, je verrai quand je retourne ... alors concrètement je sais pas tu vois mais déjà de remarquer quand t'es en train de repartir la dedans, d'y penser ... de dire ... ben ... ou alors je sais pas ... des fois je note sur une feuille parce que j'ai l'impression que, comme ça, je peux poser ... voilà, c'est noté, je pourrai reprendre ma feuille lundi pis c'est bon ...* »

« A » : « *Je pense que c'est pas donné à tout le monde de faire ce genre de travail ... donc ceux qui le font, je pense que ... heu ... ben ils sont portés par ça, par des choses ponctuelles qui ... heu ... pas qui les réconforte mais qui leur permet de continuer...* »

« C » : « *Le psychothérapeute te dirait que non ... j'aurais pas dû supporter ça aussi longtemps ... (rires) ... [...] ... après je pense aussi c'est d'avoir la tête dans le guidon, quand t'es dans le rythme, le stress, la fatigue, t'arrives plus à prendre du recul ... enfin au bout d'un moment ... t'es dans ta routine, t'y va, t'y va ... jusqu'à ce que ça soit trop tard malheureusement et pis que tu te brûle les ailes ... [...]. Mais je crois pas que j'avais de stratégies, sincèrement ... c'est justement que je me suis pris ça de plein fouet ...* »

« D » : « *Pour être vraiment honnête je suis un peu tout le temps sur les nerfs alors c'est difficile à dire parce que j'ai l'impression qui y'a tout qui me saoule donc je sais pas vraiment comment je fais ... tu vois ... enfin ... ben des fois j'me dis que j'me contente de subir en pensant bêtement que ça finira par* »

*s'arranger tout seul ... [...] ... je cherche pas trop et pis c'est déjà assez difficile comme ça que j'ai pas encore envie de mettre de l'énergie dans une bataille perdue d'avance ... »*

Au travers des données recueillies, je constate alors que les modes de stratégies adoptés par ces deux derniers informateurs peuvent être qualifiés de « passifs » dans la mesure où ils apparaissent « centrés sur l'émotion », voire « évitants », ce qui ne leur a pas permis d'élaborer une résistance suffisante et a eu pour effet d'engendrer divers maux, tant somatiques que psychologiques. Ainsi, « C » et « D », qui semblent être les deux professionnels sur lesquels la souffrance a engendré l'impact le plus considérable, mettent leur propre fonctionnement en cause dans l'échec répété d'une mise en place de mécanismes de défenses efficaces.

*« C » : « Je me rendais compte que ce travail stressant, perte de sens etc. Eh ben ça me minait la santé ... pis y'avais eu des signes précurseurs ... heu ... pleins de fois la migraine, enfin ... des insomnies des choses comme ça ... pis heu ... on réagit des fois trop tard ... [...]. Y'a aussi le fait que tu te raisonnes, tu te dis : ça va aller mieux ... pis ça c'est typique de l'être humain en psychologie ... oui ... ça va aller mieux de toute manière, pis non ça va pas aller mieux puisque ça s'empire mais on est persuadé que ça va aller mieux ... enfin ... donc je pense c'est le fonctionnement... »*

*« D » : « Quand tu commences à avoir mal au ventre, à pas dormir et tout ça ben tu mets ça sur le compte de la fatigue et tu te dis que c'est juste une mauvaise passe ... que tu récupéreras plus tard et que ... mais en fait t'essaie juste de te convaincre d'un truc que tu sais que c'est pas vrai ... [...] ... aller contre le système c'est aller aussi contre tes supérieurs et j'aime pas le conflit ... tu vois ... et ... je ... comment ... je sais que je devrais prendre le taureau par les cornes mais en même temps c'est plus facile de pas y penser et faire comme si tout allait bien ... »*

Il est, par ailleurs, intéressant de relever que, bien qu'il nous ait été impossible de déterminer la solidité de la construction identitaire, de même que la dynamique de santé mentale y relative, découlant du processus de socialisation primaire des AS rencontrés, les deux professionnels ayant été le plus touchés par le phénomène de souffrance, n'ont pas été en mesure de s'adapter à leur environnement de travail, en grande partie relatif au processus de socialisation secondaire, réalité qui semble trouver partiellement naissance par le biais de caractéristiques personnelles, telles qu'un manque de confiance en soi, une peur du conflit ou encore le fait de se convaincre que tout finira par aller mieux, ainsi que du stade auquel ils se trouvaient quant à leur cheminement personnel lorsque les difficultés se sont présentées.

En ce sens, nous ne pouvons nier que les perceptions, les ressentis, de même que les cognitions de ces derniers ont contribué à conditionner leurs attitudes, de même que leurs comportements face aux stresseurs avec, pour finalité, un état de stress prolongé entraînant des conséquences néfastes sur la santé mentale et physique de « C » et « D ».

Bien entendu, et comme il a été souligné au sein de la partie théorique de ce travail de recherche, il ne s'agit pas là de discrépiter le fait qu'une situation de travail extrêmement exigeante et éprouvante puisse être à l'origine d'un sentiment de souffrance ou de l'évolution des professionnels vers une dynamique de santé négative. Toutefois, et ceci me permet de vérifier ma troisième hypothèse, chaque individu, de par sa personnalité ainsi que de par ses caractéristiques identitaires, possède des ressources, de même que des limites qui lui sont propres et ce ne sont pas tant les événements et situations externes que les perceptions ainsi que les pensées et comportements des travailleurs qui induisent une incapacité à mettre en place des stratégies défensives efficaces.

## 9.8 Synthèse

En tout premier lieu, il apparaît indéniable que la totalité des AS interrogés doivent composer au quotidien avec un certain sentiment de souffrance au regard des événements quotidiens vécus dans le cadre de leur activité professionnelle, bien que ce sentiment revête des aspects et degrés hétéroclites si l'on considère qu'une moitié des informateurs continuent à y éprouver un certain plaisir tandis que l'autre, avec un diagnostic d'épuisement professionnel avéré dans le cas de « C », ont tendance à entretenir des sentiments empreints de négativité à l'égard de leur profession.

Au vu des données recueillies, je pense pouvoir affirmer, et ce sans exagération, que le constat est alarmant quant à l'organisation du travail en elle-même dans la mesure où il apparaît clairement, qu'au fil de son évolution ainsi que des transformations du secteur, cette dernière a totalement dénaturé la mission d'AS en CMS. En effet, la profession, dont les fondements furent érigés sur la base de valeurs telles que l'amour pour les relations humaines, l'échange et le respect du fonctionnement de chacun, ne permet plus aux travailleurs, qui voient leur autonomie de plus en plus réduite, de s'investir dans la relation d'aide d'une manière qu'ils jugent, non seulement adéquate, mais surtout en accord avec leurs valeurs personnelles, phénomène qui témoigne, en outre, de l'existence de la dimension émotionnellement exigeante relative au métier.

A ce titre, les professionnels interrogés déplorent un système au sein duquel le poids des prescriptions, de même que les modalités hiérarchiques ne leur fournissent plus l'opportunité de mener leurs interventions de façon autonome et les AS, qui aux prémisses de la profession jouissaient d'une grande liberté d'action, se trouvent aujourd'hui confinés dans un rôle qui, d'une part, ne leur correspond plus et, d'autre part, leur demande d'assumer une responsabilité qui n'est pas la leur dans la mesure où, bien que leur fonction soit, par bien des aspects, inhérente à celle de simples exécutants, il leur revient, malgré tout, d'endosser la responsabilité de décisions qu'ils n'ont pas prises eux-mêmes et, qui plus est, ne correspondent que rarement à la réalité des besoins des personnes qu'ils sont amenés à accompagner. Au regard des propos énoncés tout au long de cette partie analytique, force est de constater que le manque de latitude décisionnelle, de même que le manque de soutien d'estime sont une réalité du quotidien des AS rencontrés. De ce fait, ces derniers éprouvent l'impression légitime d'une non reconnaissance de leurs compétences induisant, chez certains, un véritable sentiment d'inutilité ainsi qu'une réelle perte de sens.

Ainsi, la somme de ces paramètres, indépendants de la volonté des professionnels, démontre que leur environnement de travail, de par sa nature émotionnellement exigeante, de même que de par ses aspects administratifs et légaux, ne leur permet d'œuvrer à la conquête d'une autonomie pourtant nécessaire à leur fonctionnement ainsi qu'au sens qu'ils attribuent à leurs tâches. En outre, il apparaît indéniable que les professionnels rencontrés estiment manquer cruellement de reconnaissance de la part de l'ensemble de leurs supérieurs, ce qui témoigne d'une véritable « *épreuve de professionnalité* ». De ce fait, et bien qu'ils ne la subissent pas tous de la même manière, je pense pouvoir affirmer qu'une part de la souffrance ressentie par les informateurs relève bien de conditions externes sur lesquelles les professionnels n'ont malheureusement aucune prise dans la mesure où, s'ils possèdent un certains nombres de ressources pour pallier à leur inconfort, ces dernières se trouvent étouffées sous le poids d'une organisation toujours plus « *cadrante* » et stricte au sein de laquelle il apparaît peu aisé d'œuvrer à la continuité d'une construction identitaire équilibrée, condition nécessaire à l'entretien d'une dynamique de santé mentale positive.

En outre, le processus de solidification identitaire, s'opérant au travers du phénomène de socialisation secondaire, qui, afin de tendre vers un idéal propice aux bonnes dispositions psychiques et psychologiques se doit d'être harmonieux, de même qu'en accord avec la structure établie lors de la phase de socialisation primaire, se voit entravé par une réalité professionnelle dont les modalités induisent une dichotomie entre la dimension de « *l'identité pour soi* » et celle de « *l'identité pour autrui* » susceptible de provoquer une déstabilisation de la cohérence du moi pouvant mener à de nombreux troubles, aussi bien psychologiques que somatiques.

Toutefois, bien que le système organisationnel semble être partiellement responsable de la souffrance et, pour la moitié d'entre eux au moins, de l'épuisement dont témoignent les informateurs au regard d'un fonctionnement politique, hiérarchique et administratif toujours plus rigoureux et complexe, il apparaît également que les spécificités personnelles inhérentes aux AS interrogés, telles que leurs valeurs, leur vision du monde, tout du moins celle ayant trait à la fonction d'intervenant en service social, ou encore des fragilités identitaires préétablies, à l'image de « D », qui nous confie avoir toujours souffert d'un manque de confiance en lui, influencent le ressenti et l'appréhension à l'égard de l'activité professionnelle et de son organisation et les poussent, par conséquent, à élaborer une partie de leur souffrance au regard d'une histoire de vie qui leur est propre.

Ceci étant, il apparaît également que, et bien que nous n'ayons pas eu la prétention de procéder à une analyse poussée des dispositions mentales de nos interlocuteurs, l'existence d'un cadre de vie privée favorable à l'épanouissement, de même qu'un regard bienveillant à l'égard de soi-même, contribue indéniablement à la consolidation de l'armature d'une santé mentale offrant aux travailleurs la possibilité de s'adapter plus aisément à leur environnement professionnel dans la mesure où, en apprivoisant leurs limites, de même que leurs faiblesses et, par le biais de stratégies « actives », ces derniers parviennent à la mise en place d'aspects compensatoires leur permettant de continuer à éprouver un sentiment de plaisir au travers de leur activité dans un système fonctionnant pourtant, trop souvent, à l'opposé de leurs valeurs et aspirations.

Au regard des considérations soulevées ci-dessus, je pense pouvoir affirmer que les phénomènes de souffrance au travail et d'épuisement professionnel revêtent des origines pour le moins ambivalentes dans la mesure où, s'ils semblent trouver en partie racine au travers des modalités d'une organisation où les concepts d'autonomie et de reconnaissance ne sont pas de mise, il s'avère qu'une part de la souffrance exprimée par les AS interrogés relève de certaines particularités qui leur sont intrinsèques. Or, ces diverses caractéristiques individuelles, pourtant nécessaires lorsque l'on souhaite s'investir dans la relation d'aide de façon adéquate et efficiente, sont aujourd'hui devenues susceptibles de favoriser une forme de souffrance dans le cadre d'une profession qui privilégie les aspects organisationnels au travail humain.

Enfin, les données récoltées nous permettent de constater que, bien que le contexte de travail soit extrêmement exigeant, la personnalité, les conditions de vie privée, de même que le stade du cheminement identitaire effectué jusqu'alors, contribue grandement au mode d'exploitation des ressources adopté face à l'adversité et, par conséquent, au degré d'efficacité des divers mécanismes mis en place en vue de s'adapter à un environnement évalué comme étant inconfortable, voire hostile et, au premier abord, peu enclin au plaisir et à l'épanouissement personnel.

## 10 Vérification des hypothèses

A partir des observations faites tout au long des recherches effectuées en amont de la partie empirique de ce travail et dans le but de faciliter l'atteinte des objectifs fixés, dont nous procéderons également à l'évaluation dans le chapitre dédié, quant à ma question de recherche, j'avais déterminé les postulats à vérifier lors de l'investigation du terrain. En ce sens, j'avais choisi de formuler quatre hypothèses qui vont maintenant pouvoir être confirmées, ou infirmées, au regard des éléments traités dans le cadre de l'analyse.

**1) *Les caractéristiques personnelles inhérentes à l'individu influencent le ressenti et l'appréhension à l'égard de l'activité professionnelle et de son organisation.***

Cette hypothèse se trouve partiellement confirmée dans la mesure où, bien que l'on ne puisse pas nier que l'organisation du travail, dont les modalités sont sans cesse plus complexes et « cadrantes », les caractéristiques inhérentes aux AS interrogés, telles que leur vision du monde en général, et celle de la manière dont devrait fonctionner celui de l'aide sociale en particulier ainsi que leurs valeurs et convictions personnelles influencent le ressenti et l'appréhension à l'égard de l'activité et de son organisation.

En effet, les AS interrogés, dont le choix s'est porté sur cette profession sur la base de caractéristiques personnelles, au regard de leurs qualités de cœur et de la vision qu'ils se faisaient de la relation d'aide, se trouvent confinés dans un environnement dont le fonctionnement reste souvent à l'opposé du leur. Alors qu'ils s'étaient fait une idée bien précise de la façon dont ils pensaient pouvoir apporter leur pierre à l'édifice du travail social, ils se sentent enfermés dans un rôle qui ne leur correspond pas toujours mais qu'ils doivent pourtant assumer face à leurs bénéficiaires, ce sans le soutien précieux de leurs supérieurs dont ils déplorent le manque d'investissement. Ils relèvent par ailleurs une certaine forme de nostalgie quant au souvenir des fondements d'un métier qu'ils jugent dénaturé par les transformations du secteur. En d'autres termes, les valeurs intrinsèques aux individus, qui aux premières de la profession ont été nécessaires au bon fonctionnement de la notion d'assistance, se trouvent aujourd'hui en inadéquation avec la réalité issue de son évolution, qui relève quant à elle de paramètres externes aux travailleurs, considération démontrant toute l'ambivalence ayant trait à la vérification objective de cette première hypothèse.

Cependant, et bien que l'investigation à ce sujet se soit trouvée limitée, il apparaît que la personnalité des informateurs, leur cheminement personnel, leur cadre de vie, de même que les caractéristiques identitaires préétablies conditionnent également la façon dont ils mettent en œuvre des stratégies visant, non seulement à maintenir un sentiment de plaisir au travail mais aussi à conserver une forme d'équilibre et de cohérence du moi leur permettant de faire face aux difficultés rencontrées dans le quotidien de leur activité professionnelle.

Avant d'être des travailleurs, les individus sont dotés d'une personnalité et d'une identité leur étant propres, réalité qui modèle inévitablement une partie du regard qu'ils portent sur leur environnement professionnel.

**2) *Le travailleur élabore toujours la souffrance selon son histoire personnelle et l'AS qui possède, de par son caractère inné et son parcours de vie, une fragilité préexistante se trouve davantage exposé au risque de nourrir ou de favoriser une dynamique de santé négative.***

Là encore, l'hypothèse se trouve en partie confirmée et, notamment, grâce à l'exploration du facteur manque de soutien d'estime/reconnaissance. En effet, bien que la totalité des AS s'accordent à dire qu'ils regrettent le manque de soutien et de reconnaissance émanant de la hiérarchie, tous n'en souffrent pas de la même façon.

Ainsi, bien que les conditions de l'environnement ne se prêtent pas forcément à la poursuite d'une quête identitaire équilibrée et n'offre que peu l'opportunité de travailler à la consolidation de la notion de confiance en soi aux travers de l'exploitation de leurs compétences, certains de nos informateurs avancent tout de même, qu'au travers des relations qu'ils entretiennent avec leurs bénéficiaires ainsi qu'en comblant le manque de soutien auprès de leurs collègues, il reste possible de conserver une forme de plaisir au travail.

En outre, l'analyse des données récoltées m'a permis de constater que des paramètres, tels que la personnalité, les caractéristiques identitaires, de même que les conditions de vie privée des professionnels interrogés influençaient grandement leur comportement face aux divers stresseurs rencontrés dans le cadre de leur environnement de travail. Comportement qui, dans le cas des deux AS semblant les plus fragiles et les plus touchés par le phénomène de souffrance, montre une nette tendance à la mise en place de stratégies dites « passives » ne leur permettant pas de s'adapter au milieu dans lequel ils évoluent.

Qui plus est, bien que le contexte de la sphère professionnelle soit peu enclin à la notion de plaisir au regard du fossé entre les aspirations et valeurs mise en avant par nos informateurs et celles émanant du système, il est des travailleurs dont la volonté d'apprécier chaque victoire, si petite soit-elle, ainsi que la force de caractère leur fournissent l'opportunité de jouir d'aspects compensatoires aux travers de stratégies défensives et adaptatives « actives », mise en place au quotidien, leur permettent de maintenir la souffrance occasionnée par les modalités de l'organisation à un degré acceptable.

En ce sens et malgré le fait que nous n'ayons que peu investigué le champ relevant de la santé mentale de nos informateurs, nous pouvons considérer que, si certains facteurs externes aux travailleurs, tels que, par exemple, le degré de latitude décisionnelle accordé ou encore l'attitude des supérieurs à l'égard de leurs employés, sont en partie responsables des diverses formes de souffrances vécues par ces derniers, les professionnels qui, de par leurs caractéristiques individuelles, leur degré de cheminement personnel et/ou leurs conditions de vie privée, présentent une fragilité identitaire ou d'éventuels troubles psychologique font preuve, et nous anticipons là la vérification de la prochaine hypothèse, de capacités adaptatives et défensives moindres entraînant des difficultés à gérer la souffrance de façon efficiente sur le long terme et entraînant, de ce fait, un véritable sentiment d'épuisement.

Par conséquent, si certains paramètres issus de l'environnement donnent à penser qu'ils possèdent une part de responsabilité quant à l'origine de la souffrance présente chez les AS interrogés, il est important de ne pas perdre de vue le fait que c'est un sentiment faisant, et ce de la naissance jusqu'à la mort, partie intégrante de la condition humaine et que ce sont les individus eux-mêmes, sur la base de leur personnalité et de leur caractère inné, qui au travers des différentes phases de socialisation vont apprendre à canaliser cette même souffrance afin de maintenir cette dernière à un degré acceptable. Enfin il apparaît, au regard des propos recueillis, que le sentiment de souffrance plutôt important dont témoignent deux de nos informateurs au moins, résulte en partie de particularités leur étant propres et est, par conséquent, issu de leur histoire personnelle.

**3) *Les caractéristiques personnelles innées et acquises conditionnent l'attitude et le comportement face aux stresseurs et les AS qui se décrivent comme étant en situation de souffrance échouent, en réalité, à la mise en place de stratégies défensives efficaces***

Tel qu'exprimé dans le cadre du traitement de la seconde hypothèse, les professionnels qui, de par leurs caractéristiques personnelles, leur degré de cheminement personnel et/ou leurs conditions de vie privée, présentent une fragilité identitaire et/ou d'éventuels troubles psychologique font preuve de capacités adaptatives et défensives moindres entraînant des difficultés à gérer la souffrance.

En effet, nous ne sommes pas tous égaux dans nos attitudes et comportements face aux stresseurs et ces derniers apparaissent comme étant en nombre considérable au sein de la fonction d'AS, tel que nous le démontrent les confidences des professionnels interrogés. Toutefois, et malgré le fait que

certaine dimensions relatives au métier s'avèrent bel et bien responsables d'un certain phénomène d'appauvrissement des ressources des travailleurs, la moitié d'entre eux, par le biais de caractéristiques tout à fait personnelles, telles qu'une tendance à relativiser et une capacité à prendre du recul ainsi qu'à identifier ce qui leur pose problème, font preuve d'une efficacité supérieure dans la mise en place de stratégies adaptatives et défensives leur permettant de maintenir la souffrance à un degré qu'ils jugent acceptable au regard de leur fonctionnement et de leurs besoins tout en parvenant à maintenir, au travers de bénéfices ponctuels, un sentiment de plaisir au travail. A contrario, il apparaît indéniable que certaines fragilités préétablies, telles qu'un manque de combattivité ou une incapacité à identifier les situations problématiques à temps, de même que les modalités identitaires établies jusqu'alors, à l'image de l'AS devant faire le deuil d'une formation où il a idéalisé un métier qui s'est avéré, finalement, en totale contradiction avec ses valeurs et aspirations, favorisent l'adoption de stratégies dites « passives » non fonctionnelles sur le long terme. Ceci étant, le sentiment de souffrance gagne alors en importance jusqu'à, comme dans le cas de « C », épuiser totalement le travailleur.

Au regard des éléments soulevés ci-dessus, force est de constater que les perceptions, les croyances, de même que les cognitions des professionnels contribuent, en grande partie, à conditionner leurs attitudes ainsi que leurs comportements face aux stresseurs de la sphère professionnelle.

Ainsi, il s'avère que les travailleurs possèdent, de par leur personnalité ainsi que de par leurs caractéristiques identitaires individuelles, des ressources, de même que des limites qui leur sont propres. En ce sens, et ceci nous permet de confirmer cette hypothèse, ce ne sont pas tant les événements et situations externes que les perceptions ainsi que les pensées et comportements des professionnels qui induisent une incapacité à mettre en place des stratégies défensives efficaces.

#### **4) *L'épuisement professionnel résulte davantage d'un manque de ressources internes que de conditions externes.***

Il est difficile de procéder à une vérification concrète de cette dernière hypothèse dans le cadre d'une étude si peu élargie. De plus, il apparaît peu aisément de tirer des conclusions objectives sur la base des données recueillies dans la mesure où, s'il s'avère effectivement que les travailleurs démontrent une tendance à élaborer la souffrance, de même qu'à opter pour un mode défense plutôt qu'un autre, sur la base de leurs caractéristiques personnelles ainsi que sur les expériences vécues jusqu'alors, les aspects organisationnels et les modalités hiérarchiques possèdent, eux aussi, une part de responsabilité non négligeable quant au phénomène d'épuisement professionnel touchant les AS des CMS valaisans.

En outre, les facteurs identité négative et dynamique de santé mentale négative n'ayant pu être que partiellement investigués, procéder à la confirmation cette hypothèse se révèlerait quelque peu prématuré.

Cependant, et bien qu'il nous soit malheureusement impossible d'en évaluer la portée réelle au terme de l'analyse des recherches effectuées sur le terrain, je pense pouvoir affirmer qu'un manque de ressources internes peut effectivement favoriser, voire être à l'origine, du syndrome d'épuisement professionnel dans la mesure où l'AS qui démarre son activité empreint de croyances et de valeurs, établies tout au long de son cheminement personnel voit, lorsqu'il se trouve projeté dans cet environnement de travail se révélant à mille lieues de l'idéal qu'il s'en était fait, son équilibre ainsi que la cohérence de son moi mis à rude épreuve. De là, peuvent alors naître des sentiments, tels que celui de perte de sens ou d'inutilité, conséquences auxquelles il est capital de mettre un terme rapidement par le biais de stratégies adaptatives et défensives appropriées afin de maintenir la souffrance à un degré permettant de poursuivre son activité tout en y conservant du plaisir. Or, les deux informateurs en proie à un fort degré de souffrance, et malgré le fait qu'ils désignent les modalités de l'organisation comme en partie responsables de la souffrance occasionnée, admettent également que certaines de leurs particularités personnelles, comme, et pour ne citer que quelques exemples, un manque de

combativité, un déficit de confiance en soi ou encore la crainte du conflit, de même que le stade du cheminement personnel auquel il se trouvaient lors du démarrage de leur activité professionnelle, sont à l'origine de l'échec de la mise en place de stratégies fonctionnelles quant à la maîtrise du sentiment de souffrance ainsi que de l'épuisement cliniquement avéré de l'un d'entre eux.

Concernant l'autre moitié des informateurs, parvenant à maintenir un sentiment de plaisir à l'égard de leur activité professionnelle, ils se sont avérés, grâce à leur capacité à relativiser, à prendre du recul ainsi qu'à identifier ce qui leur pose problème, efficaces dans la mise en place de stratégies adaptatives et défensives « actives » fonctionnelles sur le long terme.

En ce sens, et bien qu'il soit impossible d'en évaluer la proportionnalité exacte dans la survenue d'un sentiment de souffrance important et perdurant dans le temps, il apparaît qu'un manque de ressources internes est effectivement susceptible de favoriser, voire d'induire un phénomène d'épuisement professionnel.

## 11 Réponse à la question de recherche

### **« Dans quelle mesure le rapport au monde et les caractéristiques individuelles influencent-ils les phénomènes de souffrance au travail et d'épuisement professionnel chez les AS œuvrant au sein des CMS valaisans ? »**

Au travers de ce travail de recherche, nous avons pu observer un certain nombre de facteurs, aussi bien internes qu'externes à l'individu, susceptibles d'expliquer les phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnel touchant les AS exerçant leur mission dans le cadre des CMS valaisans.

Au terme de cette étude, je pense pouvoir affirmer que, si certains aspects inhérents à l'organisation, tels que le poids des prescriptions privant les AS de leur autonomie ou encore l'attitude des supérieurs face à ces derniers, s'avèrent totalement indépendant de la volonté des travailleurs, les valeurs et croyances inhérentes aux AS interrogés, les attentes qu'ils nourrissaient quant à leur choix professionnel, de même que leur vision du monde, ou tout du moins celui de l'aide sociale, s'avère également responsables du sentiment de désillusion, voire de perte de sens, qui les anime. En effet, les professionnels, dont l'orientation fût déterminée sur la base de paramètres personnels, tels que leurs qualités de cœur ou encore la volonté d'apporter une pierre à l'édifice d'une société plus égalitaire et plus juste, mais aussi de l'idéal qu'ils s'étaient fait de la relation d'aide au regard des fondements pionniers de la profession ou des aspirations nourries au sein du processus de formation, se retrouvent à exercer leur activité dans un environnement dont le mode de fonctionnement ainsi que les finalités visées s'avèrent, bien souvent, en totale contradiction avec les leurs. De là naissent alors une forme de frustration ainsi qu'un sentiment de désillusion, qui, s'ils ne se trouvent pas réduits par le biais d'aspects compensatoires permettant de conserver du plaisir à leur tâche, accentuent grandement le risque pour les travailleurs de se trouver en proie à la souffrance et, lorsque celle-ci perdure, à l'épuisement professionnel.

De plus, malgré des modalités organisationnelles toujours plus complexes et « cadrantes » ainsi qu'un système hiérarchique dont les divers AS déplorent le manque de soutien et d'égard, il apparaît que les professionnels bénéficiant de caractéristiques personnelles et identitaires laissant supposer une dynamique de santé mentale positive, telles qu'une tendance à relativiser ainsi qu'à conserver un regard positif sur le monde malgré les difficultés rencontrées, une certaine capacité à prendre du recul afin de procéder à l'identification de ce qui leur pose problème, font preuve, à l'inverse de ceux présentant un certain nombre de fragilités préétablies, d'une efficacité supérieure dans la mise en place de stratégies adaptatives et défensives permettant de maintenir la souffrance à un degré qu'ils jugent acceptable sur le long terme au regard de leur fonctionnement et de leurs besoins tout en parvenant à maintenir, au travers de bénéfices ponctuels, un sentiment de plaisir au travail.

Ainsi, s'il apparaît quelque peu ambitieux de déterminer dans quelle mesure exacte le rapport au monde et les caractéristiques individuelles influencent les phénomènes de souffrance au travail et d'épuisement professionnel chez les AS œuvrant au sein des CMS valaisans, il apparaît toutefois clairement que les facteurs intrinsèques aux individus contribuent, dans des proportions non négligeables, à la survenue et à l'entretien de telles problématiques.

## 12 Evaluation des objectifs

Afin de guider ce travail de recherche et dans le but de vérifier la véracité, ou non, des hypothèses émises au commencement de ma démarche empirique ainsi que dans le but d'obtenir des réponses aussi claires et précises que possible quant à ma question de recherche, j'avais fixé quatre objectifs qui vont maintenant pouvoir être évalués :

- **Vérifier s'il est effectivement question de souffrance et/ou d'épuisement exprimés en termes de stress dans les CMS valaisans.**

Ce premier objectif s'avère atteint. En effet, bien qu'elle revête des aspects et degrés hétéroclites il s'avère que les professionnels rencontrés font effectivement part d'un sentiment de souffrance générant un inconfort face auquel ils se trouvent contraints d'œuvrer à la mise en place de stratégies adaptatives et défensives afin de pallier aux conséquences issues de la symptomatisation du stress. Il convient toutefois de nuancer nos conclusions et de préciser que ce sentiment apparaît comme plutôt ponctuel et gérable, donc dénué de symptômes significatifs de stress, pour la moitié des informateurs dans la mesure où ils parviennent à maintenir une forme de plaisir au travail, tandis que pour l'autre, avec un diagnostic d'épuisement professionnel avéré pour l'un des AS interrogés, fait état de divers maux, aussi bien psychologiques que somatiques.

- **Définir s'il existe un rapport entre la manière dont les AS appréhendent et affrontent le monde qui les entoure, au regard de leurs caractéristiques personnelles et de leur parcours de vie, et les difficultés qu'ils rencontrent dans le cadre de leur vie professionnelle.**

Là encore, l'objectif s'avère atteint. En effet, nous pouvons bel et bien constater, au travers de la partie empirique de ce travail et de ses conclusions, qu'il existe un rapport significatif entre la façon dont les professionnels interrogés appréhendent le monde, les stratégies d'adaptation et de défense érigées, autrement dit la manière dont ils font face aux stresseurs, et les difficultés qu'ils rencontrent au sein de leur vie professionnelle. Ainsi, bien que les modalités hiérarchiques et organisationnelles possèdent leur part de responsabilité quant aux difficultés vécues dans le cadre de leur activité, des paramètres tels que le rapport au monde dans le quotidien ainsi que les différentes stratégies d'adaptation, regroupées sous le nom de « coping », adoptées par les travailleurs ont indéniablement des répercussions sur la santé mentale de ces derniers.

- **Déterminer dans quelle mesure une fragilité préexistante et/ou une dynamique de santé mentale négative se trouvent susceptibles de favoriser les phénomènes de souffrance et d'épuisement dans le cadre du travail.**

Cet objectif se trouve seulement en partie atteint dans la mesure où il nous a été impossible de procéder à une analyse poussée des dispositions mentales de nos interlocuteurs. De même nous ne pouvons pas affirmer, au regard des données récoltées que les informateurs possédaient, avant leur entrée en CMS, une armature identitaire fragile caractérisée par une faible image ou estime d'eux-mêmes. Cependant, s'il ne nous a pas été donné de déterminer dans quelle mesure exacte une fragilité préexistante et/ou une dynamique de santé mentale négative se trouvent susceptibles de favoriser les phénomènes de souffrance et d'épuisement, il s'avère que l'existence d'un cadre de vie équilibré, favorable à l'épanouissement personnel, de même qu'un regard bienveillant à l'égard de soi-même, contribuent indéniablement à éviter le risque de se voir en proie à de tels phénomènes.

- **Déterminer le degré d'impact des facteurs internes et individuels, en comparaison avec les facteurs externes issus de l'organisation du travail, susceptibles de provoquer de la souffrance et de l'épuisement chez les AS des CMS valaisans.**

Ce dernier objectif s'avère, lui aussi, seulement partiellement atteint. En effet, il apparaît, au terme de ce travail de recherche, prématuré, mais également bien ambitieux, de déterminer si les facteurs intrinsèques à l'individu se trouvent décisifs en matière de santé mentale chez les AS des CMS valaisans. Ainsi, s'il apparaît toutefois clairement que les facteurs intrinsèques aux individus contribuent, dans des proportions non négligeables, à la survenue et à l'entretien de telles problématiques, nous ne possédons pas suffisamment d'éléments nous permettant de déterminer le réel degré d'impact des facteurs internes individuels au regard de celui engendré par les conditions externes issues de l'environnement.

**Rapport Gratuito**

## 13 Perspectives d'avenir et pistes d'action

Au regard des constatations issues de ce travail de recherche, je pense pouvoir affirmer que le travail d'AS en CMS se trouve passablement dénaturé par l'évolution incessante de la profession entraînant nombre de modifications du secteur. En effet, les services sociaux paraissent, aujourd'hui, bien éloignés des fondements premiers de la profession et les professionnels de la relation d'aide, qui, par essence, sont des individus possédant nombre de qualités de cœur ainsi qu'une foi inébranlable en l'être humain, dont les valeurs et aspirations sont restées inchangées, peinent désormais à trouver un sens à une mission au sein de laquelle ils ne parviennent plus à se considérer comme acteurs. Outre cette cruelle perte d'autonomie, les AS déplorent un système hiérarchique n'assumant pas totalement ses responsabilités et minimisant trop souvent leurs efforts, de même que leurs compétences.

Force est de constater, que la somme de tels paramètres, lorsqu'ils se trouvent doublés de fragilités personnelles, quelles qu'elles soient, ne peut qu'aboutir à des conséquences, qui si elles ne sont pas maîtrisées par le biais d'un processus adaptatif fonctionnel sur long terme, néfastes, voire catastrophiques pour la santé mentale du travailleur.

Dans un tel contexte, l'idéal serait, bien entendu, de procéder à une réorganisation des services afin de permettre aux AS de se réapproprier leurs pratiques et de redevenir acteurs d'une profession qui, à ses prémisses, offrait une large marge de manœuvres à ses collaborateurs et leur donnait l'opportunité d'user pleinement de leurs compétences dans le cadre d'un accompagnement qu'ils jugeaient efficient et approprié. De ce fait, et dans le but de redonner un véritable sens à la mission des AS en CMS, il conviendrait de repenser entièrement les conditions organisationnelles de l'environnement. De plus, il serait nécessaire d'œuvrer à la mise en place de modalités hiérarchiques permettant aux travailleurs d'entretenir avec leurs supérieurs des relations interpersonnelles bienveillantes, suffisamment sécurisantes et soutenantes.

De telles solutions me paraissent cependant, et pour l'heure, relever de l'utopie, la profession, de même que son évolution continue, étant ce qu'elles sont actuellement, et si l'on considère que ses dirigeants ne semblent pas, pour l'instant, enclins à un retour en arrière susceptible de rendre toute sa légitimité à la fonction d'AS. En ce sens, il convient d'envisager la mise en place de certaines actions, afin de donner l'opportunité aux professionnels, mais aussi aux futurs professionnels, de prévenir les phénomènes de souffrance et d'épuisement.

Ainsi, je pense qu'il apparaît important de sensibiliser davantage les AS et futurs AS à ces derniers dans le but qu'ils prennent conscience de cette réalité et soient plus à même d'en identifier les premières manifestations, ce qui leur donnerait l'opportunité d'améliorer leurs attitudes et comportements face aux stresseurs et de parvenir à la mise en place de stratégies adaptatives et défensives de façon plus réactive et efficace.

En outre, il me paraît capital qu'une part de prévention soit effectuée de façon plus poussée dans le cadre du système de formation afin d'éviter aux étudiants de nourrir des croyances erronées. En effet, certains professionnels faisant partie d'un fort état de désillusion, une fois propulsés dans le monde du travail, pointent du doigt une conception idéalisée de leur métier dont la réalité du terrain leur semble bien éloignée de l'image qu'ils s'en étaient faite au cours de leur cursus de formation. Bien que les stages permettent de confronter, en partie, les futurs professionnels à la fonction qui leur incombera une fois diplômés, il apparaît, qu'une fois seuls face aux modalités de l'environnement, ils ne parviennent pas à combler leurs aspirations. En ce sens, exposer les étudiants à une exploration plus profonde des conditions de travail inhérentes à leur future mission leur permettrait de se faire une idée réelle de ce qui les attend et, par conséquent de diminuer la violence du choc résultant de la dichotomie existante entre travail réel et travail prescrit.

Cependant, si des aides extérieures sont susceptibles d'être établies en matière de sensibilisation et de prévention, il appartient également aux AS et futurs AS de veiller aux bonnes conditions de leur

équilibre psychique et d'identifier, notamment par le biais d'un travail autour d'eux-mêmes et de leur développement personnel, leurs ressources, de même que leurs limites et leur faiblesses mais aussi d'œuvrer à une connaissance approfondie des individus qu'ils sont afin de comprendre les méandres d'un fonctionnement qui leur est propre. Ainsi, je pense sincèrement que tout professionnel, ou futur professionnel de la relation d'aide se doit de travailler au quotidien à sa propre introspection.

Toutefois, il n'est pas donné à tous de se lancer dans l'entreprise de processus ou de thérapies, aussi bien classiques qu'alternatives, visant à œuvrer à la connaissance de soi. En ce sens, il serait bon de multiplier des outils tels que les supervisions individuelles ou collectives, de même que les intervisions qui ne sont que trop peu utilisées dans le cadre de l'activité et de l'apprentissage.

Pour aller plus loin, envisager la mise en place de cours et de formations continues sous forme de coaching personnel, effectué seul ou en groupe, donnerait aux AS la possibilité de faire le point sur eux-mêmes ainsi que sur leur situation professionnelle de façon à prendre conscience des divers problématiques et/ou enjeux relatifs à leur dynamique de santé à un moment donné de leur activité.

Certes, ce ne sont là que quelques suggestions et la mise en place de réelles solutions nécessiterait une étude bien plus exhaustive et approfondie, englobant un nombre beaucoup plus important de participants à la démarche empirique. De même, il conviendrait de procéder à une analyse bien plus poussée des facteurs individuels, tels que les paramètres identitaires ou encore la dynamique de santé mentale des informateurs, susceptibles d'être à l'origine des phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnels.

Cependant, je pense que ce travail de recherche peut contribuer à la mise en lumière ainsi qu'à la compréhension de la problématique ayant trait à la souffrance et à l'épuisement qui touche indéniablement une part des AS œuvrant au sein des services sociaux valaisans.

J'espère, par conséquent, avoir l'occasion de faire connaître ma recherche auprès des professionnels, d'une part, et, d'autre part, auprès de mes compagnons d'études ainsi qu'auprès de tous les futurs professionnels susceptibles de vouloir se sensibiliser ou d'en apprendre davantage sur le sujet traité.

## 14 Positionnements

### 14.1 Positionnement professionnel

Effectuer cette recherche autour des phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnels ainsi que de leurs potentielles origines était pour moi d'une grande importance dans la mesure où, lors de mon premier stage en CMS et tel qu'explicité dans le chapitre relevant des motivations qui m'ont poussée à orienter mon travail en ce sens, j'ai moi-même été touchée par de forts sentiments de désillusion et de perte de sens au regard de cette profession que je m'étais imaginée toute autre que ce que j'ai découvert en faisant mes premiers pas sur le terrain.

S'il s'est révélé compliqué pour moi d'amorcer l'écriture de ce Travail de Bachelor au vu de la complexité, de même que de l'ampleur du sujet, cette étude a pris tout son sens au fur et à mesure de l'établissement du cadre théorique et des nombreuses lectures y relatives, certes, mais également au travers des échanges que j'ai pu avoir avec mon Directeur TB, Monsieur Jean-Marc Roduit, qui a mis un point d'honneur à aiguiser mon sens de la réflexion et dont le coaching m'a permis d'avancer de façon efficiente et sereine. Au terme de la première partie de cette étude, il m'est alors apparu aisément d'atteler à la mise en place de la méthodologie qui me permettrait d'explorer le terrain en vue de la partie empirique cette recherche.

Concernant cette dernière, et bien que j'aie pu avoir quelques craintes au sujet du choix de l'échantillon, de même qu'à celui des délais que je m'étais fixés, j'ai été surprise de constater la facilité avec laquelle les diverses étapes se sont enchaînées. En effet, avec l'aide de mon Directeur TB et grâce à l'existence de contacts que nous pouvons avoir respectivement sur le terrain, j'ai rapidement trouvé des AS d'accord de participer à mon étude. De même, la méthodologie choisie m'a permis d'établir le lien de façon facile et adéquate avec mes informateurs et les données récoltées ont été nombreuses.

En ce sens, cette phase de mon travail s'est avérée particulièrement motivante et enrichissante. J'y ai appris énormément de choses et l'investigation du terrain s'est révélée être un véritable plaisir. Alors animée du désir de donner un véritable impact à mon étude, j'en ai beaucoup parlé autour de moi, tant à mes compagnons d'études qu'aux divers professionnels qu'il m'est donné de côtoyer. Ainsi, plusieurs personnes ont déjà formulé le souhait d'y avoir accès une fois sa défense achevée.

Bien que mon ancienne et courte mission, en effet mon stage a duré seulement six mois, ce qui reste une petite expérience au regard de certaines carrières, en tant qu'AS de stagiaire en CMS ne me permette certainement pas de saisir l'entier de la complexité et de l'ampleur des phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnels, je pense que ce travail de recherche m'aura tout de même apporté certaines réponses et permis de prendre conscience de potentiels facteurs, de même que de leur impact, quant à l'apparition de telles problématiques.

Œuvrant aujourd'hui au sein d'un tout autre service, dont les modalités organisationnelles et hiérarchiques sont, pourtant, particulièrement strictes et « cadrantes », je renoue véritablement avec mes valeurs et aspirations et le métier que j'exerce au quotidien a repris du sens, me confortant chaque jour un peu plus quant au choix de mon orientation.

Si je suis maintenant sûre d'une chose en tant que future professionnelle, c'est que, peu importe le poids des prescriptions ou celui du positionnement de nos supérieurs, il est primordial que nos valeurs et aspirations soient en harmonie avec celles émanant de l'organisation afin de trouver une source de motivation et de plaisir dans nos missions au quotidien.

## 14.2 Positionnement personnel

Arrivée au terme de ce travail de recherche, je peine à réaliser que, ce qui fût pour moi un véritable challenge, touche à sa fin.

En effet, les mois écoulés ont été particulièrement intenses et il m'a fallu jongler entre mon travail, mes études et ce Travail de Bachelor dont la réalisation me tenait à cœur dans la mesure où il se révèle être le point final d'un processus de formation fait, certes de son lot de difficultés mais qui m'a cependant passionnée et pris une grande place dans ma vie, contribuant à façonner la personne et la travailleuse que je suis aujourd'hui.

Tout au long de cette étude, il m'a fallu parfois lutter pour conserver un investissement sans faille malgré la fatigue et la charge de travail qu'il me fallait assumer en parallèle de ce travail. De plus, j'ai connu, en ce début d'année, une succession d'évènements d'ordre privé qui m'ont, à plusieurs reprises, poussée à envisager de faire une pause et de prendre du temps pour moi.

Cependant, ma motivation à accomplir cette recherche, doublée du commencement d'une activité enrichissante, tant sur le point personnel que professionnel, dans le cadre de ma dernière formation pratique, m'a permis de travailler sans relâche et de repousser mes limites.

Je pense aujourd'hui que, grâce à l'investissement et au sérieux fournis dans le cadre de ce Travail de Bachelor, je serai à même d'adopter une posture de chercheuse en amont des différentes actions et interventions que je mène au quotidien afin d'être en mesure de mettre le doigt sur certaines problématiques et contribuer à amorcer le débat quant aux pistes d'actions et solutions à mettre en place pour y pallier.

Ainsi, ce travail m'aura permis de faire un véritable point sur la personne et la professionnelle que je suis, de même que d'apporter une part de réponse aux questionnements qui m'animent.

## 15 Conclusion

En conclusion de ce travail, et au regard du chemin parcouru tout au long de sa réalisation, je dirais que je suis parvenue au but que je m'étais fixé, à savoir contribuer à la compréhension des phénomènes de souffrance et d'épuisement professionnels touchant les AS œuvrant au sein des services sociaux valaisans. De même, j'ai, au travers de cette étude, eu l'opportunité de travailler à mon propre développement personnel et porte, aujourd'hui, un autre regard sur la complexité de tels phénomènes.

Ainsi, je réalise la difficulté pour les professionnels de trouver leur place et de se sentir reconnus dans le cadre d'un système toujours un peu plus éloignés de leurs valeurs et aspirations. En effet, au cours des divers entretiens, j'ai clairement ressenti le sentiment de détresse de certains de mes informateurs qui, fatigués d'un rôle qui ne leur correspond pas, sont en profonde perte de sens.

Toutefois, j'ai pu également observer que, malgré l'existence irréfutable de facteurs de risque issus de l'organisation, l'appréhension et l'attitude à leur égard dépend également de la personnalité ainsi que des caractéristiques propres à l'individu qu'est avant tout chaque travailleur.

Arrivée au terme de cette recherche, je n'estime pas exagéré le fait de penser qu'il existe, bien qu'elle revête des degrés différents selon les professionnels, une réelle problématique en matière de souffrance chez les AS des CMS valaisans qui, au regard des témoignages collectés dans le cadre de la partie empirique de ce travail, déplorent une forme de dénaturation de la profession.

Cette dernière étant ce qu'elle est dans les conditions actuelles, je pense important que les professionnels et futurs professionnels soient sensibilisés à cette réalité.

Loin de moi l'idée de porter un regard pessimiste sur l'avenir de la profession, mais je crois sincèrement que les changements nécessaires à un réel bien-être des professionnels relèvent d'un travail de longue haleine et pour lequel, nous autres travailleurs, allons devoir nous armer de patience et de persévérance. De même, je pense primordial que nous ne laissions pas le système éteindre la flamme qui nous anime et que nous devons, ensemble contre l'adversité, nous soutenir et garder fois en nos valeurs et croyances afin de redonner un véritable sens à notre mission.

Cependant, il faut que nous soyons alors prêts à assumer le fait que cela ne sera pas toujours facile et, afin de supporter les épreuves du quotidien, il est nécessaire que nous nous investissions dans un processus de développement personnel nous permettant d'œuvrer à la connaissance de nous-mêmes et, par conséquent, nous offrant la possibilité de mettre toutes les chances de notre côté afin de fortifier nos capacités quant à la mise en place de stratégies adaptatives et défensives visant au maintien de notre équilibre ainsi qu'à la conservation d'un sentiment de plaisir à l'égard de notre activité.

Travailler autour de ce sujet m'a réellement passionnée et j'aurais aimé être en mesure d'effectuer une étude plus complète et élargie, notamment concernant le champ relevant de la dynamique de santé mentale des informateurs. Toutefois, je pense que ce travail de recherche peut avoir un véritable impact au sein des sphères étudiantes et professionnelles et j'espère sincèrement qu'il sera à même d'aider les personnes à prendre conscience de la complexité des enjeux qui se jouent actuellement pour les AS des CMS valaisans.

Pour terminer, je dirais que le sujet abordé fût, certes, risqué à traiter au regard de sa sensibilité mais n'est-ce pas aussi par de telles démarches que passe la mise en avant de la dimension militante de notre métier ?

## 16 Bibliographie

### 16.1 Livres

- ❖ BAGNIS ISNARD CORINNE, (2017), *La pleine conscience au service de la relation de soin : Méditer pour mieux soigner*, Paris, Editions De Boeck Supérieur, 224 pages
- ❖ BRUCHON -SCHWEITZER MARILOU, (2003), *Psychologie de la santé : modèles, concepts et méthodes*, Paris, Editions Dunod, 256 pages
- ❖ BRUCHON-SCHWEITZER MARILOU ET DANTZER ROBERT, (1994), *Introduction à la psychologie de la santé* », Paris, Editions PUF, 220 pages
- ❖ CUNGI CHARLY, (2012), *La psychologie positive en action*, Paris, Editions Elsevier Masson, 170 pages
- ❖ DEJOURS CHRISTOPHE, (2003), *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel: Critique des fondements de l'évaluation*, Paris, Editions INRA, 84 pages
- ❖ DUBAR CLAUDE, (2010), *La crise des identités*, Paris, Editions PUF, 256 pages
- ❖ FINO-DHERS ALINE, (1998), *Assistante sociale : un métier entre indétermination et technicité*, Paris, Editions L'Harmattan, 120 pages
- ❖ FRAGNERE JEAN-PIERRE & GIROD ROGER, (1998), *Dictionnaire suisse de politique sociale*, Lausanne, Editions Réalités sociales, 380 pages
- ❖ ILLICH IVAN, (1976), *Medical Nemesis : The Expropriation of Health* [Némésis Médical : Expropriation de la Santé], New-York, First American Edition, 320 pages
- ❖ LAZARUS S. RICHARD & FOLKMAN SUSAN, (1984), *Stress, appraisal and coping* [Stress, évaluation et adaptation], New-York, Springer Publishing Company, 456 pages
- ❖ PIERRE CANOUI & ALINE MAURANGES, *Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants. De l'analyse du burn out aux réponses*, Paris, Edition Elsevier Masson, 2006, 211 pages
- ❖ SELYE HANS, (1962), *Le Stress de la vie : Le problème de l'adaptation*, Paris, Editions Gallimard, 421 pages

### 16.2 Livres électroniques

- ❖ BELLOT CELINE, BRESSN MARYSE & JETTE CHRISTIAN, (2013), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, consulté en juillet 2017, récupéré de : [https://books.google.ch/books?id=j1onDwAAQBAJ&pg=PT35&lpg=PT35&dq=Il+appara%C3%AEt+de+plus+en+plus+normal,+l%C3%A9gitime+aux+yeux+de+nombres+de+salari%C3%A9s+ou+d%E2%80%99acteurs,+que+les+institutions+qui+emploient+des+salari%C3%A9s,+fussent+des+travailleurs+sociaux,+qui+subventionnent+des+associations+ou+financent+des+prestations+exercent+sur+ceux-ci+un+contr%C3%B4le,+selon+une+logique+de+bon+sens+voulant+que+%C2%AB+qui+paie+d%C3%A9cide+%C2%BB%20ou%20qu%E2%80%99un+contrat%20de%20travail%20soit%20par+d%C3%A9finition%20un%20contrat%20de%20subordination&f=false](https://books.google.ch/books?id=j1onDwAAQBAJ&pg=PT35&lpg=PT35&dq=Il+appara%C3%AEt+de+plus+en+plus+normal,+l%C3%A9gitime+aux+yeux+de+nombres+de+salari%C3%A9s+ou+d%E2%80%99acteurs,+que+les+institutions+qui+emploient+des+salari%C3%A9s,+fussent+des+travailleurs+sociaux,+qui+subventionnent+des+associations+ou+financent+des+prestations+exercent+sur+ceux-ci+un+contr%C3%B4le,+selon+une+logique+de+bon+sens+voulant+que+%C2%AB+qui+paie+d%C3%A9cide+%C2%BB+ou+qu%E2%80%99un+contrat+de+travail+soit+par+d%C3%A9finition+un+contrat+de+subordination&source=bl&ots=62d-6AK1KU&sig=UUGNckE7pMVnYbpsvfEsdrkUdEE&hl=fr&sa=X&ved=0ahUKEwjXqpDcuHYAhWMA8AKHR66DaIQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Il%20appara%C3%AEt%20de%20plus%20en%20plus%20normal%20l%C3%A9gitime%20aux%20yeux%20de%20nombres%20de%20salari%C3%A9s%20ou%20d%E2%80%99acteurs,+que+les+institutions+qui+emploient+des+salari%C3%A9s,+fussent+des+travailleurs+sociaux,+qui+subventionnent+des+associations+ou+financent+des+prestations+exercent+sur+ceux-ci+un+contr%C3%B4le,+selon+une+logique+de+bon+sens+voulant+que+%C2%AB+qui+paie+d%C3%A9cide+%C2%BB%20ou%20qu%E2%80%99un+contrat%20de%20travail%20soit%20par+d%C3%A9finition%20un%20contrat%20de%20subordination&f=false)



### 16.3 Articles et revues

- ❖ EPSTEIN JEAN, (février 2002), « *Construction des repères chez l'enfant et prévention des violences et incivilités* », Namur, Conférence organisée par la FOCEF, Retranscription, 9 pages
- ❖ SCHULER DANIELA & BURLA LAILA, Observatoire suisse de la santé, (2012), « *La santé psychique en Suisse. Monitorage 2012* », Neuchâtel : Observatoire suisse de la santé, Rapport Obsan 52, 96 pages
- ❖ VALETTE JEAN-CLAUDE, (non daté), « *L'Action pour la santé mentale au travail* », 21 pages
- ❖ VEZINA MICHEL & SAINT-ARNAUD LOUISE, (janvier 2011), « *L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant* », Martin Média/Travailler N°25, 128 pages

### 16.4 Cyberographie

#### 16.4.1 Documents

- ❖ ABBET, (non daté), « *L'importance du soutien social* », Association Bruxelloise pour le bien-être au travail, Fiche 6.1.2, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://www.abbet.be/Fiche-6-1-2-L-importance-du>
- ❖ BRUN JEAN-PIERRE & DUGAS NINON, (février 2005), « *La reconnaissance au travail : analyse d'un concept riche de sens* », Revue Gestion vol.30, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-gestion-2005-2-p-79.htm>
- ❖ CARLA AUDRE, LE ROY-HATALA CLAIRE & LOUBIERES CELINE, (février 2017), « *Santé mentale et emploi* », Brochure Psycom, [document PDF], consulté en juillet 2017, récupéré de : <http://www.psycom.org/Troubles-psychiques/Sante-mentale-et/Sante-mentale-et-emploi>
- ❖ CASTRA MICHEL, (1<sup>er</sup> septembre 2012), « *Identité* », Revue Les 100 mots de la sociologie, paragraphe 1, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/sociologie/1593#quotation>
- ❖ CHARKAOUI WIDAD, MONTARGOT NATHALIE, PERETTI JEAN-MARIE & YANAT ZAHIR, (mai 2012), « *Stress et épusement professionnel dans un contexte de changement organisationnel : le cas de l'hôpital DS au Maroc* », Revue Humanisme et Entreprise N°310, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2012-5-page-21.htm>
- ❖ CHARLES CHARLENE, (mai 2015), « *Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social* », La nouvelle revue du travail N°6, consulté en juillet 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/nrt/2093>
- ❖ DESNOYERS FRANCOIS, (03 mai 2016), « *Malades du travail* », Journal Le Monde, Economie, Emploi, consulté en octobre 2017, récupéré de : [http://www.lemonde.fr/emploi/article/2016/05/03/malades-du-travail\\_4913040\\_1698637.html](http://www.lemonde.fr/emploi/article/2016/05/03/malades-du-travail_4913040_1698637.html)
- ❖ DEPARTEMENT DE LA SANTE, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE L'ENERGIE, (non daté), « *Service de l'action sociale* », [document PDF], consulté en juin 2017, récupéré de : [http://cms.addictionvalais.ch/Upload/medrotox/11\\_5\\_Service\\_action\\_sociale.pdf](http://cms.addictionvalais.ch/Upload/medrotox/11_5_Service_action_sociale.pdf)
- ❖ DURKHEIM EMILE, (Janvier 2005), « *Qu'est-ce qu'un fait social ?* », Chapitre premier, Les cahiers psychologie politique N°6, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://lodel.irevues.inist.fr/cahierspsychologiepolitique/index.php?id=1259>
- ❖ FLAMENT JEAN-YVES, (26 août 2016) « *Le jeu de la bobine de ou « FORT/DA » (Freud)* », Article de psychologie clinique, consulté en mai 2017, récupéré de : <http://psychologieclinique.over-blog.com/2016/08/le-jeu-de-la-bobine-ou-fort-da-freud.html>
- ❖ FAVRE ELIANE ET DELEZ MARIE-LUCE, (13 octobre 2014), « *Le burn out guette les assistantes sociales* », Revue d'Information Sociale REISO, consulté en octobre 2017, récupéré de :

<https://www.reiso.org/articles/themes/travail/305-le-burn-out-guette-les-assistantes-sociales>

- ❖ FRADIN JACQUES, (6 avril 2016), « *Une origine interne au stress humain* », Futura-sciences : Futura- santé, Dossier Stress : comprendre et gérer le stress, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.futura-sciences.com/sante/dossiers/medecine-stress-comprendre-gerer-stress-855/page/7/>
- ❖ FREY ANNE\_MARIE & PICOULEAU STERENN, (août 2010), « *Le diagnostic de l'identité professionnelle : une dimension essentielle pour la qualité du travail* », Revue Management & Avenir N°38, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-8-page-72.htm>
- ❖ FUGIER PASCAL, (décembre 2010), « *Les approches compréhensives et cliniques des entretiens sociologiques* », Revue Interrogations N°11, consulté en novembre 2017, récupéré de : <http://www.revue-interrogations.org/Les-approches-comprehensives-et>
- ❖ HIRIGOYEN MARIE-FRANCE, (septembre 2008), « *La souffrance au travail et les pathologies émergeantes* », Revue l'Information Psychiatrique Vol.84, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-821.htm>
- ❖ JABERG SAMUEL, (1<sup>er</sup> mai 2012), « *La souffrance au travail, toujours un tabou* », Malades du stress, Journal SWISSINFO, actualité suisse en 10 langues, Société, consulté en octobre 2017, récupéré de : [https://www.swissinfo.ch/fre/malades-du-stress\\_la-souffrance-au-travail--toujours-un-tabou/32549108](https://www.swissinfo.ch/fre/malades-du-stress_la-souffrance-au-travail--toujours-un-tabou/32549108)
- ❖ LE BRETON DAVID, (avril 2009), « *Entre douleur et souffrance : approche anthropologique* », Revue l'information psychiatrique N°85, consulté en mai 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2009-4-page-323.htm>
- ❖ MARIAGE ANDRE & SCHMITT-FOURRIER FABIENNE, (janvier 2006), « *Rôle de la personnalité dans les stratégies de coping* », Revue le Travail Humain Vol.69, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2006-1-page-1.htm>
- ❖ MARIE PASCAL, MAZERAN-LUMELY VALERIE, FARUCH CATHERINE, PINEL CLAUDINE & FERNANDEZ PHILIPPE, (mars 2004), « *« Burn-out » : éléments sur les logiques de l'effondrement professionnel* », Revue Empan N°55, consulté en octobre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-empan-2004-3-page-27.htm>
- ❖ MOLINIER PASCALE & FLOTTE ANNE, (janvier-mars 2012), « *Travail et santé mentale : approches cliniques* », Journal Travail et Emploi N°129, consulté en juin 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/travailemploi/5547>
- ❖ MOLINIER PASCALE, (février 2010), « *Souffrance, défense, reconnaissance. Le point de vue du travail.* », Nouvelle Revue de Psychologie N°10, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2010-2-page-99.htm>
- ❖ MOLINIER PASCALE, (2002), « *Féminité sociale et construction de l'identité sexuelle : perspectives théoriques et cliniques en psychodynamique du travail* », Journal de l'orientation scolaire et professionnelle, consulté en septembre 2017, récupéré de : <http://journals.openedition.org/osp/3438>
- ❖ MORENO ALVARO, (février 2004), « *Auto-organisation, autonomie et identité* », Revue internationale de philosophie N°228, consulté en août 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-internationale-de-philosophie-2004-2-page-135.htm>
- ❖ OFFICE FEDERAL DES ASSURANCES SOCIALES OFAS, Histoire de la sécurité sociale en Suisse, « *« Social case work » et minimum social d'existence : l'aide sociale se modernise* », consulté en juin 2017, récupéré de : <http://www.histoiredelasecuritesociale.ch/synthese/1960-1975/>
- ❖ PERRENOUD PHILIPPE, (2000), « *L'autonomie au travail : déviance déloyale, initiative vertueuse ou nouvelle norme ?* », Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Genève, consulté en août 2017, récupéré de : [https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_2000/2000\\_02.html](https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_02.html)

- ❖ QRIBI ABDELHAK, (février 2010), « *Socialisation et identité. L'apport de Berger et Luckmann à travers « la construction sociale de la réalité »* », Bulletin de psychologie N°506, consulté en mai 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-bulletin-de-psychologie-2010-2-page-133.htm>
- ❖ RAVON BERTRAND, (février 2009), « *Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux* », Revue Informations sociales N°152, consulté en juillet 2017, récupéré de : [www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-60.htm](http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-60.htm)
- ❖ SANTE MENTALE AU QUEBEC, (2004), « *La psychodynamique du travail : objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques* », Revue Santé mentale au Québec vol.29, Les troubles anxieux, consulté en août 2017, récupéré de : <https://www.erudit.org/fr/revues/smq/2004-v29-n1-smq755/008833ar/>
- ❖ STATISTIQUE CANADA, (2010), « *Aperçu sur l'emploi du temps des Canadiens* », Quotidien Enquête sociale générale N° 89-647-X, [document PDF], consulté en juin 2017, récupéré de : [www.statcan.gc.ca/pub/89-647-x/89-647-x2011001-fra.pdf](http://www.statcan.gc.ca/pub/89-647-x/89-647-x2011001-fra.pdf)
- ❖ TREMINTINTIN JACQUES, (25 janvier 1995), *Assistante sociale – Indétermination et technicité*, Journal Lien Social N°291, consulté en juin 2017, récupéré de : [http://tremintin.com/joomla/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1073&Itemid=76](http://tremintin.com/joomla/index.php?option=com_content&task=view&id=1073&Itemid=76)
- ❖ TRUC HUYNH, ALDERSON MARIE & THOMPSON MARY, (février 2009), « *Le travail émotionnel qui sous-tend les soins infirmiers : une analyse évolutionnaire de concept* », Revue Recherche en soins infirmiers N°97, consulté en juillet 2017, récupéré de : <https://www.cairn.info/revue-recherche-en-soins-infirmiers-2009-2-page-34.htm>
- ❖ VANDENBERGHE CHRISTIAN, STORDEUR SABINE, & D'HOORE WILLIAM, (mars 2009), « *Une analyse des effets de la latitude de décision, de l'épuisement émotionnel et de la satisfaction au travail sur l'absentéisme au sein des unités de soins infirmiers* », Revue Le Travail Humain Vol. 72, consulté en juillet 2017, récupéré de : [http://www.cairn.info/article.php?ID\\_ARTICLE=TH\\_723\\_0209](http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=TH_723_0209)

#### 16.4.2 Images

- ❖ ASSOCIATION SOUFFRANCE AU TRAVAIL 34, (mars 2018), « CAFE DEBAT « SOUFFRANCE AU TRAVAIL : Comment agir ensemble », consulté en avril 2018, récupéré de : <http://souffrance-au-travail-34.blogspot.ch/>
- ❖ REASEARCHGATE, consulté en septembre 2017, récupéré de : <https://www.google.com/search?q=mod%C3%A8le+transactionnel+de+lazarus+et+folkman&sa=X&hl=fr-CH&tbo=isch&tbo=u&source=univ&ved=0ahUKEwjK4MWqmMvaAhXQ26QKHTu6DeEQsAQI0w&biw=1280&bih=584#imgrc=JDneaxizRUOmoM>

#### 16.5 Etudes et rapports

- ❖ MORIN ESTELLE, (2008), « *Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel* », Québec, Santé psychologique : études et recherche, Rapport N° R-543, 62 pages
- ❖ STATISTIQUE CANADA, (2007), « *Enquête sur la santé dans les collectivités (ESCC)* », Ottawa, Questionnaire de 2007, 292 pages

#### 16.6 Travaux de Bachelor et thèses

- ❖ HAZANOV- BOSKOVITZ OFRA (2003), « *Etude du coping des adolescents dans un contexte expérimental* », Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education de l'Université de Genève, Thèse N°314, 384 pages
- ❖ ROTTEN AUDREY, (2013), « *Services sociaux : quand la surcharge fait des ravages* », Travail de Bachelor, HETS Valais, 93 pages

## 16.7 Notes de cours HES-SO

- ❖ SOLIOZ EMMANUEL, (2014-2015), « *Développement cognitif de l'enfant* », HETS Valais/2014-2015, Supports de cours, Module C4, non publié
- ❖ SOLIOZ EMMANUEL, (2016-2017), « *L'éthique de la recherche* », HETS Valais/2014-2015, Supports de cours, Module TB, non publié

## 17 Annexes

### 17.1 Album de photolangage



Photo 1



Photo 2



Photo 3



Photo 4



Photo 5



Photo 6



Photo 7

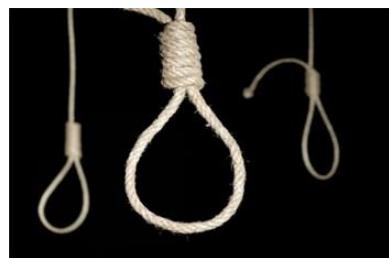


Photo 8



Photo 9



**Photo 10**



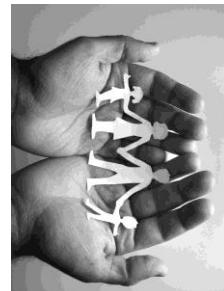
**Photo 11**



**Photo 12**



**Photo 13**



**Photo 14**



**Photo 15**



**Phot 16**



**Photo 17**



**Photo 18**



**Photo 19**



**Photo 20**



**Photo 21**



Photo 22



Photo 23



Photo 24



Photo 25



Photo 26

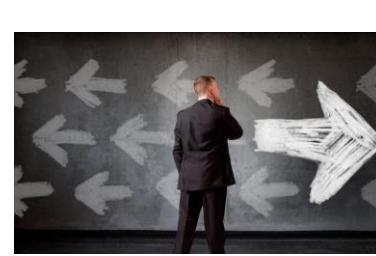


Photo 27



Photo 28



Photo 29



Photo 30

## 17.2 Cyberographie : album de photolangage

- ❖ ARH CONSEIL, (non daté), « *Travailler en équipe de manière efficace : gérer les conflits* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://arhconseil.com/portfolio-item/travailler-en-equipe-de-maniere-efficace-gerer-les-conflits/>, [Image 1]
- ❖ PINTEREST, (non daté), « *Beautiful skies* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://www.pinterest.ch/macxe/beautiful-skies/?autologin=true>, [Image 2]
- ❖ GARREAU DE LOUBRESSE DOMINIQUE, (30 septembre 2014), « *Osez le photolangage* », Blog atouts compétences, Le blog de l'orientation professionnelle tout au long de la vie, consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://atoutscompetences.blogspot.ch/2014/09/>, [Image 3]
- ❖ FREDHOC'S TRIPS, (22 février 2013), « *Mirabilandia : Katun reverrais-je, ISpeed merveilleux ?* », Les voyages du Père Fredhoc, Parcs européens, consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://tripsdefredhoc.canalblog.com/archives/2013/02/22/26473161.html>, [Image 4]
- ❖ LAGARDE SYLVAIN, (11 février 2013), « *Photographie N&B : architecture et paysage urbain* », Prise de vue, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://www.google.ch/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&ved=0ahUKEwiHudXULTYAhVHyRQKHTb3BtYQjxwIAw&url=https%3A%2F%2Fwww.focus-numerique.com%2Fprise-de-vue%2Fdossiers%2Fphotographie-n-b-architecture-et-paysage-urbain-413.html&psig=AOvVaw3h7IL5SYFILaftL-JiFCSE&ust=1514634263463791>, [Image 5]
- ❖ LA VIE SIMPLEMENT, (16 septembre 2012), « *Réflexion sur la colère* », Blog Vision de vie, une vision une philosophie, un chemin de vie ..., consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://visiondevie.canalblog.com/archives/2012/09/16/25119778.html>, [Image 6]
- ❖ YUMAMA, (20 mai 2015), consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://www.yumama.com/vesti/zanimljivosti/13557-pesma-o-zivotu-majki-video.html>, [Image 7]
- ❖ PHOTOMAK, (14 juin 2009), consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://www.dreamstime.com/royalty-free-stock-photos-gallows-nooses-image9776838>, [Image 8]
- ❖ CRANACH, (non daté), consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.thinkstockphotos.com/image/stock-photo-cat-with-lion-shadow/175717025>, [Image 9]
- ❖ TRONEL FRANCE, (13 septembre 2015), « *Danser sous la pluie* », Comment j'ai changé de vie, Humeur, Les chroniques, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://commentjaichangedevie.fr/danser-sous-la-pluie/>, [Image 10]
- ❖ UHL NATHANIEL, (25 juin 2012), « *Front de gauche : et si on gagnait le combat de l'unité ?* », Le cri du peuple, Archives mensuelles : juin 2012, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://lecridupeuple.wordpress.com/2012/06/>, [Image 11]
- ❖ HONAKER EDWARD, (non daté), consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.edwardhonaker.com/booktwo/yzoqezswph9s4h6p9kmbbjq7i0lbpb>, [Image 12]
- ❖ ART LEA, (27 décembre 2016), « *Entraide : les centres de soins et de services pour SDF en Province* », Pratique, Vie quotidienne, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://www.pratique.fr/entraide-les-centres-de-soins-et-de-services-pour-sdf-en-province.html>, [Image 13]
- ❖ SPRIT REMI, (15 novembre 2009), « *Vive la famille !* », Diocèse de Cambrai, Petits enseignements, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://st-maurand-st-ame.cathocambrai.com/vive-famille.html>, [Image 14]
- ❖ CLAIRE-LISE, (21 juin 2016), « *La fourmi* », Blog Au Bord du lac, Eau et les autres éléments, chamanisme, santé, pensées, photos, partages, évolution, planète, Vully, rivières, sources, consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://aubord-dulac.over-blog.com/2016/06/la-fourmi.html>, [Image 15]

- ❖ HARTMANN MARGARET, (19 avril 2011), « *Will The Rise In Female College Grads Create Smarter Spinsters? [L'augmentation des femmes diplômées créera-t-elle des vieilles filles plus intelligentes ?]* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://jezebel.com/5793382/will-the-rise-in-female-college-grads-create-more-smart-spinsters>, [Image 16]
- ❖ MESSAGES CELESTES, (25 septembre 2014), « *Yéshua : « La miséricorde »* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://www.messagescelestes-archives.ca/yeshua-la-misericorde/>, [Image 17]
- ❖ EID JOSEPH, (15 mars 2017), « *Monsieur Anis* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://making-of.afp.com/monsieur-anis>, [Image 18]
- ❖ VERINGA SANDRA, (30 juin 2015), « *9 faits sur la paralysie du sommeil à connaître* », Esprit, Spiritualité, Métaphysique, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://www.espritsciencemetaphysiques.com/9-faits-concernant-la-paralysie-du-sommeil-a-connaitre.html>, [Image 19]
- ❖ ICC, (non daté), consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://partage.impactcentrechretien.com/>, [Image 20]
- ❖ CORRIVEAU MICHEL, (8 septembre 2017), « *Le dossier de la pauvreté est confié au ministre du Tourisme, John Ames* », ICI Radio-Canada, Politique, Pauvreté, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1054744/strategie-reduction-pauvreté-nouveau-brunswick-brian-gallant>, [Image 21]
- ❖ GERRI, (non daté), « *Paysage zen* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.gerri.fr/sante-bien-etre/reduire-stress-10-etapes/attachment/pexels-photo-378442/>, [Image 22]
- ❖ SAPUTRA JAYAN, (6 mai 2010), « *How to Create a Greek Mythology Inspired Photo Manipulation [Comment créer une manipulation de photo inspirée de la mythologie grecque]* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://design.tutsplus.com/tutorials/how-to-create-a-greek-mythology-inspired-photo-manipulation--psd-7489>, [Image 23]
- ❖ CIDEM, (2005-2006), « *La vie quotidienne sous l'occupation* », Anne Franck Stichting, consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.annefrankguide.net/fr-FR/bronnenbank.asp?aid=88344>, [Image 24]
- ❖ LCYEE G.DUBY, (non daté), « *TPE VOCANISME* », Risques et conséquences, consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://volcanisme.explosif.free.fr/risques>, [Image 25]
- ❖ CHEZ DEDALUS, (non daté), « *Femme-mur-solitude-tristesse* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.avoodware.com/impenetrable/femme-mur-solitude-tristesse/>, [Image 26]
- ❖ IDP CONSEIL FORMATION, (non daté), consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.idpconseil.fr/2016/08/28/les-defis-de-lexpertise-comptable/>, [Image 27]
- ❖ CIMER, (2011-2012), « *Souvenirs du passé à l'époque soviétique* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.circe.paris-sorbonne.fr/villes/Arnould/Sanstitre-2.html>, [Image 28]
- ❖ MANFREDI ASTRID, (26 février 2017), « *Lettre adressée à l'espoir* », Laisse parler les filles, Le coin des romans, consulté en décembre 2017, récupéré de : <https://laisseparlerlesfilles.com/2017/02/26/lettre-adressee-a-lespoir/>, [Image 29]
- ❖ GTM, (29 décembre 2012), « *Etre libre signifie-t-il être moins égaux ?* », consulté en décembre 2017, récupéré de : <http://www.laphilosophie.fr/la-liberte-est-elle-une-menace-pour-legalite/>, [Image 30]

### 17.3 Déclaration de confidentialité

#### **DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ**

Tout d'abord, je tiens à vous remercier d'avoir accepté de participer à la réalisation de la partie empirique de mon Travail de Bachelor.

Par le présent document, je souhaite vous informer, avant de débuter notre entretien, de quelques points qui sont importants à mes yeux et que je m'engage à respecter :

- Cet entretien ainsi que tous les échanges qui y auront lieu resteront strictement confidentiels. En aucun cas votre nom ne figurera au sein de mon analyse et, si certains de vos propos devaient être mentionnés afin d'alimenter mon travail de recherche, ils seront cités de façon totalement anonyme. Je me permets, cependant, de solliciter votre accord afin de faire mention de votre nom dans la partie concernant les remerciements.
- S'il est des éléments ainsi que des propos que vous ne souhaitez pas voir apparaître ou être utilisés en vue de ce travail de recherche, vous pouvez me le spécifier à tout moment au cours de cet entretien afin que j'en prenne bonne note. De même, s'il est des questions auxquelles vous ne souhaitez pas répondre, votre choix sera respecté.
- Afin de récolter un maximum de données et dans le but d'être en mesure de me remémorer l'entier de vos propos en vue de mon analyse, je souhaiterai procéder à l'enregistrement de cet entretien. Pour ce faire, il m'est donc nécessaire d'obtenir votre accord par la signature du présent document.

***Par leurs signatures, les différentes parties attestent avoir pris bonne note des éléments énoncés ci-dessus et acceptent l'enregistrement, de même que les conditions de l'entretien.***

Nom et prénom : \_\_\_\_\_

Lieu et date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Nom et prénom de l'étudiante : \_\_\_\_\_

Lieu et date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_