

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO//Valais - Wallis

**Les manifestations affectives et émotionnelles dans la profession
d'assistante sociale.**

Réalisé par : GREPT Virginie

Promotion : Bach AS 12 PT

Sous la direction de : JURISCH PRAZ Sarah

Choëx, le 19 février 2016

Remerciements

Il y a deux ans, un homme riche à mon cœur m'avait dit : « *Virginie, comment voudrais-tu aider quelqu'un quand toi-même tu ne te fais pas aider ?* ». Ces paroles ont raisonné en moi pendant des semaines. J'ai donc pris mon courage à deux mains en me confiant à une thérapeute lors de ma deuxième année au sein de la HES·SO. Ainsi, je remercie l'homme qui m'a soutenue dans cette démarche et durant l'écriture de ce mémoire, et je remercie, bien évidemment, la personne qui m'a écoutée pendant quelques mois et m'a accompagnée à m'alléger de quelques valises qui pesaient dans ma vie.

Je remercie les quatre AS qui m'ont consacré un peu de leur précieux temps pour répondre à mes questions sans langue de bois.

Merci aux correcteurs et correctrices de ce travail, qui, issu-e-s de la profession ou non, m'ont donné avec honnêteté et pertinence leurs avis et remarques sur cet écrit.

Et enfin, un grand merci à ma directrice de travail pour sa disponibilité, sa bienveillance et les pistes de réflexions sur lesquelles elle m'a aiguillées.

Avertissement

Puisque ce travail traite de l'affect, je ne désire pas mettre en avant la hiérarchie existante dans le contexte professionnel : nous sommes Humains avant toute chose. C'est pourquoi les nominations de « *personne-s concernée-s ou accompagnée-s* », d'« *usagères ou usagers* » ou encore de « *client-e-s* » feront référence aux individus qui requièrent un accompagnement dans le contexte d'une intervention sociale. Je n'ai pas choisi le terme « *bénéficiaire-s* » pour les désigner. Je considère que les intervenant-e-s sont tout aussi bénéficiaires de la collaboration que les personnes accompagnées.

Comme la profession d'AS est très féminisée et que les entretiens menés pour cet écrit rapportent les paroles de professionnelles, je choisis de garder au féminin tous les noms qui font référence aux travailleurs sociaux et travailleuses sociales (TS). De plus, cette règle s'appliquera avant et après la citation, même si les auteur-e-s y masculinisent les TS. Le langage épïcène est utilisé pour désigner toutes les autres personnes.

« *Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure* »

« *Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur-e-s, que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.* » (Solioz E., 2014, p.10-11)

Virginie Grept

Résumé

Ce travail a été réalisé afin de comprendre comment les assistantes sociales (AS) vivent les manifestations affectives et/ou émotionnelles dans le cadre de leurs fonctions, que ce soit au niveau fédéral et cantonal, au niveau de l'institution dans laquelle elles exercent ou au niveau de la relation de collaboration avec les usagères ou usagers.

Quatre AS, issues de milieux professionnels divers, se sont donc prêtées au jeu de l'interview, expliquant, d'après leur expérience et les contraintes propres à leur cadre de travail, les ressentis qui surgissent dans leur quotidien et leur manière d'intervenir selon ces affects. Le tout n'est pas de savoir quelle est la meilleure manière d'agir selon ces manifestations, mais plutôt de comprendre "pourquoi" certaines AS prônent la distance professionnelle dans la relation de collaboration, tandis que d'autres préfèrent parler en termes de proximité relationnelle, et "comment" cette distance ou cette proximité apparaît.

Nous verrons à travers cet écrit que le contexte de souffrance dans lequel exercent ces professionnelles rend difficile un accompagnement de qualité. Certaines AS préfèrent se couper de leurs émotions et sentiments à l'égard d'autrui pensant non seulement répondre plus efficacement au rendement demandé par l'institution, mais pensant également qu'en faisant preuve d'objectivité elles pourront mieux accompagner autrui. Or, en inhibant leur ressenti, ces intervenantes peuvent trahir l'authenticité de la relation d'humain à humain et, ainsi, la condamner à une relation fonctionnelle et technique.

Pourtant, d'autres AS témoignent aux client·e·s leurs ressentis et arrivent à les accompagner avec authenticité et amour. Leur attitude consiste à se remettre en question personnellement sur la manière d'accueillir et de collaborer avec autrui dans le respect, plutôt que de s'acharner à le changer afin qu'il s'imisce dans le moule de la société. Comme l'a écrit Colette Portelance (2007, p.24) : « *Nous ne changeons les autres qu'inconsciemment, sans le vouloir délibérément, par ce que nous sommes et non par ce que nous faisons.* »

Cet écrit s'achève sur diverses pistes d'action, et surtout de réflexions, que pourraient adopter les acteurs et actrices de la relation d'aide afin que leur investissement soit aussi pertinent dans "la relation" que dans "l'aide" prodigué. Un bilan final énumère les limites, les difficultés, les idées ou encore les prises de conscience que j'ai vécu tout au long de ce travail de recherche.

Mots-clefs

Accompagnement – Affect et Affection – Assistantes sociales – Attachement – Authenticité
– Conflits – Contraintes – Distance professionnelle – Émotions – Éthique – Politique –
Posture – Préjugés – Professionnalité – Proximité relationnelle – Ressenti – Subordination –
Travail social – Usagères ou usagers

Table des matières

1	La gestion de l'affect : une thématique récurrente dans la profession d'AS	1 -
1.1	Des thématiques qui se sont ajustées à ma personnalité	1 -
1.2	Débat éthique autour de la professionnalité.....	2 -
2	Problématique : la place de l'affect dans les services sociaux	3 -
2.1	Une profession de plus en plus réglementée.....	3 -
2.2	Les conséquences de l'affect au sein de la collaboration.....	4 -
2.3	Les liens affectifs dans le cadre professionnel, un tabou.....	5 -
3	Les objectifs.....	7 -
3.1	Les Objectifs de recherche.....	7 -
3.2	Les Objectifs professionnels	7 -
4	L'affect et le travail social.....	8 -
4.1	Les manifestations affectives et émotionnelles.....	8 -
4.1.1	L'attachement.....	8 -
4.1.2	Les états affectifs et émotions	9 -
4.2	L'affect au sein de l'intervention sociale.....	12 -
4.2.1	L'alliance thérapeutique.....	12 -
4.2.2	Le transfert et le contre-transfert.....	13 -
4.2.3	L'analyse des affects dans la collaboration.....	14 -
5	La professionnalité des AS.....	15 -
5.1	La profession d'AS	15 -
5.2	Les conflits dans la professionnalité des travailleuses sociales	16 -
	Figure 1 : Les états du social.....	17 -
	Figure 2 : Les liens entre les sphères du travail social.....	18 -
5.3	La responsabilité éthique en travail social	18 -
6	L'accompagnement : un concept polysémique	20 -
6.1	Les éléments de définition	20 -
6.1.1	La relation d'aide	20 -
6.1.2	L'accompagnement	21 -
6.1.3	Les accompagnantes et les accompagnatrices.....	22 -
6.2	Les pratiques et les postures d'accompagnement	22 -
6.2.1	Les pratiques d'accompagnement	22 -
	Figure 3 : Tableau synthétique des pratiques d'accompagnement.....	23 -
6.2.2	Les postures d'accompagnement	24 -
	Figure 4 : Schématisation des postures professionnelles d'accompagnement	24 -
6.3	Du principe de réparation au principe de reliance	26 -
6.3.1	Un peu d'histoire.....	26 -

6.3.2	Le principe de reliance	- 26 -
6.3.3	Le principe de réparation.....	- 28 -
6.4	La conclusion.....	- 29 -
	Figure 5 : Relation, démarche, fonction, posture	- 29 -
7	L'élaboration d'une méthodologie	- 30 -
7.1	La question de recherche	- 30 -
7.2	La technique de recueil de données	- 30 -
7.3	Des professionnelles issues de milieux différents.....	- 31 -
	Tableau : présentation des profils des AS interrogées	- 32 -
7.4	Les hypothèses.....	- 32 -
8	La description et l'analyse des entretiens	- 34 -
8.1	Affect et professionnalité : ce qu'en disent les AS	- 34 -
8.1.1	L'espace conflictuel	- 34 -
8.1.2	La vision et la posture de l'AS.....	- 37 -
8.1.3	Les manifestations affectives et émotionnelles	- 39 -
8.2	Des thématiques mises en exergue et une réflexion personnelle	- 43 -
8.2.1	Les conflits qui ressortent dans la professionnalité de l'AS.....	- 43 -
8.2.2	Au-delà de l'accompagnement.....	- 47 -
9	Reprenons les hypothèses.....	- 53 -
10	Les pistes d'actions et de réflexion	- 56 -
10.1	Contrer les préjugés et faire valoir ses idées.....	- 56 -
	Image du Capitaine Haddock.....	- 56 -
10.2	Comprendre ses émotions et savoir les accueillir	- 57 -
11	Le bilan final	- 58 -
11.1	Le bilan des recherches.....	- 58 -
11.1.1	La difficulté à analyser le niveau méso	- 58 -
11.1.2	Interroger essentiellement des AS de service d'aide financière.....	- 58 -
11.1.3	Approfondir ce qu'est l'affection avec les AS	- 58 -
11.2	Le bilan personnel.....	- 59 -
11.2.1	La rédaction de ce mémoire de bachelor.....	- 59 -
11.2.2	Une nouvelle étape : décrocher un travail	- 59 -
12	De la pensée estudiantine à la pratique professionnelle	- 61 -
13	Les références.....	- 62 -
14	Les annexes.....	- 65 -
14.1	Le guide d'entretien	- 65 -
14.2	Les réponses au guide d'entretien.....	- 66 -

Liste des abréviations

- AAI : Adult Attachment Interview
- AI : Assurance Invalidité
- AS : Assistante·s Sociale·s
- A&E : Affectives et Émotionnelles (pour désigner les manifestations)
- CMS : Centre Médico-Social ou Centres Médico-sociaux
- ES : Éducateur·s Social ou Sociaux, Éducatrice·s Sociale·s
- HES-SO: Haute École Supérieure de Suisse Occidentale
- MIO : Modèle Interne Opérant
- PNL : Programmation Neuro-Linguistique
- SECO : Secrétariat d'État à l'Économie
- SIPE : Sexualité, Informations, Prévention, Éducation
- SSP : Strange Situation Procedure
- TS : Travailleur·s Social, Sociaux et Travailleuse·s Sociale·s

1 La gestion de l'affect : une thématique récurrente dans la profession d'AS

1.1 Des thématiques qui se sont ajustées à ma personnalité

En débutant le troisième semestre de ma formation au sein de la HES-SO Valais, j'ai choisi un thème de Bachelor qui s'accordait parfaitement avec mon module d'approfondissement inter-écoles nommé *Addictions et travail social* et mon envie de travailler plus tard dans un planning familial SIPE. Il traitait de l'addiction au sexe et des relations professionnelles qu'entretiennent les AS avec les personnes dépendantes sexuelles. Néanmoins, je remis en question cette thématique après avoir partagé cette idée avec deux professeures et une étudiante qui s'y était également intéressée. Cette dernière fut, en fin de compte, invitée à changer de sujet, celui de l'addiction au sexe s'avérant trop pauvre en documentations et ne concernant pas assez le milieu du travail social¹.

Découragée, je décidai de modifier mon idée initiale. Très intéressée à ce qui a trait à la psychologie et aux relations humaines, j'envisageai d'aborder la question de l'attachement dans la relation professionnelle. Initialement, le projet s'intitulait « *Les processus d'autonomisation des client-e-s lorsqu'ils ont développé une forme de dépendance affective envers l'AS* » et évolua ensuite en « *La relation d'attachement entre une personne accompagnante et une personne accompagnée* ». En effet, lors de mes précédents stages, les liens que j'avais entretenus, que ce soit avec des résident-e-s en maison de retraite ou des jeunes en difficultés, avaient été très forts. Je ne savais pas vraiment comment gérer cette ambiguïté dans la relation, me demandant si j'avais le droit de témoigner à ces personnes mon affection ou si je devais adopter "la distance" qui m'avait été enseignée dans mes cours HES-SO. Je crois que les outils qui m'ont été inculqués en première année, tels que la distance de confort, la synchronisation ou encore la Programmation Neuro-Linguistique (PNL), ont perturbé l'image que je me faisais du travail social. Je ne comprenais pas pourquoi un métier de l'humain demandait à ce que les futur-e-s professionnel-le-s apprennent à fonctionner avec leur tête et non avec leur cœur.

En outre, quelques temps après avoir présenté mon projet de bachelor, je visionnai le film *Supercondriaque* mettant en scène Danny Boon et Kad Merad, l'un dans le rôle d'un patient hypocondriaque et l'autre dans le rôle de son médecin. Il en ressort qu'à force de séances d'entretien entre les deux protagonistes, un lien d'attachement s'est créé, ce qui cause bien des problèmes dans la vie personnelle du médecin. Cela m'a également conduit sur cette question de l'affection au sein de la relation de collaboration. Je me suis demandé dans quelles conditions l'attachement mène à une relation problématique entre un-e accompagné-e et une AS.

Une fois la rédaction du cadre théorique avancée, j'affinai mes investigations. Après bon nombre de lectures et discussions avec ma directrice de mémoire, je me rendis compte que je ne parlais pas du bon côté. Je mettais un point d'honneur à enquêter sur l'attachement et

¹ Ce sont davantage des psychologues et sexologues qui interviennent dans les cas d'addiction sexuelle.

l'affection avant même de me préoccuper de la professionnelle elle-même. Et pourquoi ne pas plutôt interroger la posture adoptée par l'AS lorsque son affect, et/ou celui d'autrui, se manifeste dans la pratique?

Dès lors, les diverses raisons qui me mènent aujourd'hui à cet écrit ont surtout fait écho à ma propre personnalité. D'une nature très spontanée et authentique, j'ai beaucoup de peine à contenir mes émotions lorsque ces dernières sont suscitées. Je me demandais comment j'allais parvenir à gérer cela dans ma pratique. L'enquête que j'ai menée pour ce mémoire de Bachelor m'a permis d'interroger des AS sur leur manière de gérer et de comprendre leurs propres manifestations affectives et émotionnelles ainsi que celles des personnes qu'elles accompagnent. Selon leur cadre de travail, leur posture professionnelle, leur trait de personnalité, leur identité² ou encore leur éthique, ces AS mobilisent différemment des outils pour contrer ou, au contraire, accueillir l'affect.

1.2 Débat éthique autour de la professionnalité

Toute personne qui s'engage dans une profession sociale a voulu, je suppose, s'investir dans un métier humain, riche d'interactions et de communications avec le monde environnant. Dès lors, pourquoi ne serait-il pas possible de tisser des liens d'attachement avec les usagères ou usagers rencontré·e·s au quotidien ? Il existe différentes questions qui poussent à réflexion :

- Les raisons et les causes de l'attachement dans la collaboration :

Est-ce une question de "feeling" entre les deux personnes ou une question de *mauvaise* posture adoptée par la professionnelle qui crée ce rapprochement ? Est-ce parce que l'AS souffre de carences affectives que le lien affectif se crée ? Quel cadre, quels mots et quels gestes employés par l'AS suscitent l'affection des personnes accompagnées et inversement ?

- La limite à l'affection dans la collaboration :

À quel moment le risque de basculer dans un rapport non-professionnel engageant l'affectif se déclare ? Pourquoi l'enseignement donné aux futures travailleuses sociales met l'accent sur la rationalité, c'est-à-dire sur la *distance* à adopter avec les personnes au lieu de la *bonne proximité* ? Quels outils utilisent les intervenantes pour contrer la relation d'attachement ? Est-il réellement nécessaire de la contrer ? Arrive-t-il que ces outils, dans certaines circonstances, ne fonctionnent pas ? L'affect est-il un parasite dans la relation professionnelle ?

- La nécessité de s'imposer ou non une distance émotionnelle et affective avec autrui :

Pourquoi ne serait-il pas possible de créer des liens d'attachement entre personnes accompagnées et accompagnantes ? Ou au contraire, comment cela peut-il être possible tout en restant dans une relation professionnelle ? Devrait-on penser que l'affect au sein de la collaboration engendre forcément une relation moins, ou pas du tout professionnelle ? La *distance affective* ne modifie-t-elle pas les relations, les rendant « *très superficielles, très cliniques* » (Jollien A., cité par Gaignon C., 2006, p.188) et devenant obstacle à une meilleure collaboration ?

² Attention, personnalité et identité se différencient. La personnalité désigne l' « *ensemble des traits physiques et moraux par lesquels une personne est différente des autres ; aspect par lequel quelqu'un affirme une originalité plus ou moins accusée.* » (Larousse, 2016). Tandis que l'identité représente le « *caractère permanent et fondamental de quelqu'un, d'un groupe, qui fait son individualité, sa singularité.* » (Larousse, 2016) L'identité fait donc référence à la manière dont la personne s'est construite à travers ses diverses expériences.

2 Problématique : la place de l'affect dans les services sociaux

2.1 Une profession de plus en plus réglementée

Au fil des années, les problématiques sociales ont évolué, ce qui a contribué à une demande croissante de cas à traiter dans les services sociaux. Entre la précarisation des conditions de travail, l'augmentation du taux de chômage, les diminutions de salaire dans certaines branches ou encore la concurrence toujours plus grande pour trouver un emploi, les conditions économiques sont devenues difficiles dans notre société. De ce fait, les institutions sociales ont dû non seulement modifier leur organisation, développer de nouveaux outils pour répondre à la demande, mais elles ont dû également changer leur manière de penser le travail social... au point que c'est le sens même de la profession qui en a été perturbé. Brigitte Bouquet, professeure émérite dans le domaine du travail social, rappelle d'ailleurs les valeurs humaines à posséder lorsque l'on exerce ce métier :

« La responsabilité éthique envers les usagers est double, à la fois individuelle et sociale, à mettre en œuvre quotidiennement en même temps qu'elle est anticipative. Il faut y adjoindre la tolérance. [...] S'y ajoutent également la compassion, le partage, l'autonomie, l'autodétermination, la croyance dans les capacités et potentialités, l'empathie, etc., valeurs que partage et que tente de mettre en œuvre le travail social. Enfin, il n'y a pas de travail social sans une confiance en l'homme et une vision positive de l'avenir. » (Bouquet B., 2003, p.39)³

Typiquement, dans le secteur de l'aide sociale en Centre Médico-Social (CMS), bon nombre de contraintes administratives sont à respecter. Le but à atteindre selon les directives institutionnelles consiste à "boucler" le plus rapidement possible les divers dossiers en cours. L'aide est donc *ponctuelle*, c'est-à-dire qu'elle s'inscrit dans une durée relativement courte pour les entretiens et implique, souvent, différentes AS d'un rendez-vous à un autre. Comme l'aspect administratif prend beaucoup de place, il se peut que la professionnelle oublie l'importance de créer un lien de confiance avec les client-e-s, l'importance de l'accompagnement. Les usagères ou usagers de services sociaux se sentent alors traité-e-s comme des numéros. Et à juste titre ! Il arrive que certaines AS se contentent de respecter les canevas institutionnels. Ce comportement fait d'elles de simples "fonctionnaires"⁴. Elles devraient, en effet, ne pas perdre de vue les raisons pour lesquelles elles ont entrepris cette profession humaine, riche de sens. Mais où sont donc passés l'engagement, l'éthique et la responsabilité qui les animaient autrefois ?

Ainsi, ce travail de recherche m'a permis d'interroger des AS afin de mieux comprendre leur manière de vivre le tiraillement entre :

- l'aspect étatique, régissant les lois, la politique et l'économie du pays dont est tributaire l'institution ;

³ Ce premier paragraphe a été tiré de ma dissertation évaluative du module G6, rendue le 28/06/2014, p.3 et p.4

⁴ La connotation "fonctionnaire" est, ici, péjorative. Elle désigne les personnes qui réalisent leurs fonctions en travaillant un minimum syndical, songeant déjà à leur retraite anticipée. L'engagement humain et professionnel n'est réalisé qu'en surface, sans approfondissement.

- l'aspect institutionnel, attribuant des mandats et un cadre réglementaire à la profession d'AS ;
- et l'aspect relationnel avec les client-e-s, essence même d'un travail qui se dit social.

De cette manière, j'ai pu comparer l'influence qu'ont les aspects étatique et institutionnel sur le lien qui unit les personnes accompagnées aux accompagnantes. Finalement, comment réagit l'AS face aux contraintes imposées par l'État ou l'Institution? Est-ce que ses valeurs et son engagement professionnel s'en retrouvent perturbés? Telles furent les questions sur lesquelles je me suis penchée.

2.2 Les conséquences de l'affect au sein de la collaboration

Dans la théorie de l'attachement, le système du *Caregiving*, littéralement en français le *soin à donner*, est détaillé. Il désigne l'alarme qui pousse une personne à s'occuper (c'est-à-dire prendre soin) d'une autre. C'est un comportement que l'on retrouve dans la relation mère-enfant par exemple. Le *Caregiving* est, par conséquent, prépondérant dans la collaboration entre une AS et une personne accompagnée puisque une demande d'aide est formulée par cette dernière (Guédeney N. et A., 2010, p.214). C'est pourquoi dans la formation en travail social, le thème de la *posture professionnelle* est beaucoup abordé. L'intervenante sociale doit agir en utilisant ses compétences et outils professionnels avec pertinence de manière à répondre aux attentes des usagères ou usagers, mais elle doit également, et surtout, écouter son ressenti et faire appel à ses ressources personnelles.

Mais qu'est-ce que la juste posture professionnelle à adopter? La phrase souvent répétée par les professeur-e-s en travail social « *On ne peut aider une personne, mais on peut l'accompagner à s'aider elle-même* » illustre à merveille cette notion.

Il arrive, parfois, que les intervenantes ne laissent plus la place aux client-e-s, faisant d'eux des objets et non des sujets actifs de l'intervention. Adoptant une posture d'aidantes, c'est-à-dire voulant aider elles-mêmes les usagères ou usagers en faisant à leur place, elles se laissent happer par leurs affects et se trouvent vite dépassées par la relation de collaboration. Trop maternelles, comment pourraient-elles aider autrui alors qu'elles-mêmes ont besoin d'aide dans la gestion de leur posture? Le ressenti est nécessaire à la relation, certes, mais il faut savoir l'utiliser à bon escient.

Tandis que dans une relation d'accompagnement, basée sur le concept de l'*empowerment*⁵, ce sont les personnes accompagnées qui sont au cœur de la collaboration. Elles déterminent leur chemin, guidées par une AS accompagnante qui fera émerger chez elles des pistes d'action et de réflexion pour répondre à leurs attentes. Dans cette posture-ci, l'intériorité des intervenantes n'altère en rien les liens professionnels, puisque c'est aux client-e-s de trouver des solutions qui leur soient propres et fassent sens pour eux-mêmes.

La question de l'affect, dès lors, se réfléchit davantage selon l'identité de chaque intervenante, selon son éthique, ses valeurs et sa façon d'aborder la professionnalité. Et s'il arrivait que

⁵ Je préfère utiliser le mot *empowerment*, impliquant davantage une évolution et une mouvance dans la prise de pouvoir de la personne que ce soit au niveau de son action ou de sa pensée, que le terme francisé n'indiquant que le *développement du pouvoir d'agir*.

certaines professionnelles aient de la peine à remédier à des troubles d'ordre affectif empiétant sur leur posture, elles pourraient consulter une personne qui aiderait à les résoudre, que ce soit par une supervision dans le cadre du travail, par un coaching personnalisé, ou éventuellement une psychothérapie. Bien entendu, ce genre de problèmes n'engendre pas que des conséquences dans la relation qu'entretient la professionnelle avec les personnes concernées, mais également dans les interactions qu'a l'AS avec ses collègues ou avec des proches.

D'ailleurs, Mireille Cifali Bega, historienne et psychanalyste, incite chacun-e à se responsabiliser envers soi-même afin de pouvoir l'être envers les autres. Elle écrit : « *Qui ne s'effraie pas de son intériorité, risque moins de trébucher dans des reports de responsabilité. Qui accepte de vivre avec soi, peut regarder vivre un autre sans le suspecter de lui voler bonheur, argent ou créativité.* » (Cifali Bega M., 2008a, p.44) Il s'agit de permettre pour tout-e un-e chacun-e une ouverture sur sa propre réflexivité, afin de comprendre davantage ses propres interactions avec autrui. Attention, ce n'est pas parce que l'intériorité est réglée pour les intervenantes sociales, que l'affection qui les rapproche des client-e-s ou de leurs collègues n'existe plus. Au contraire, la posture désormais adoptée permettra l'expression de l'affect de manière tout à fait adéquate et saine.

Il existe, de ce fait, quelques questions qui subsistent si la proximité affective se crée entre les deux protagonistes d'une relation professionnelle :

- Un lien émotionnel fort avec l'intervenante constitue-t-il un obstacle, un frein à l'autonomie de l'utilisateur ou usagère ?
- La posture professionnelle d'aidante, respectivement d'accompagnante, est-elle véritablement centrale dans les difficultés d'ordre affectives qui surviennent dans la collaboration ?
- Et enfin, quelles pistes d'actions utilisent les professionnelles pour donner une place appropriée aux manifestations affectives et émotionnelles dans la relation ?

Il serait intéressant, par ailleurs, d'analyser comment différents types⁶ d'attachement peuvent influencer le fonctionnement de la collaboration.

2.3 Les liens affectifs dans le cadre professionnel, un tabou.

Dans son livre *Totem et Tabou*, le célèbre psychanalyste Sigmund Freud écrit : « *Pour nous, le tabou présente deux significations opposées : d'un côté, celle de sacré, consacré ; de l'autre, celle d'inquiétant, de dangereux, d'interdit, d'impur [...] C'est ainsi qu'au tabou se rattache la notion d'une sorte de réserve, et le tabou se manifeste essentiellement par des interdictions et restrictions* ». (Sigmund F., URL consulté en 09/2014) Si cette notion se reportait au monde du travail social, ce serait la relation entre les professionnelles et les client-e-s qui serait qualifiée de tabou. D'une part, une coopération basée sur la confiance est sacrée, étant donné que le temps est nécessaire pour la construire et la solidifier ; d'autre part, cette entente peut basculer dans la dangerosité si elle se renforce au point de créer une relation trop affective et émotionnelle. Le professionnalisme pourrait en pâtir.

⁶ Par type, je signifie : relation affective à sens unique, de la part des usagères/usagers ou de la part des professionnelles ; ou relation affective réciproque (échange d'affection).

Christophe Gaignon, éducateur québécois spécialisé dans les pratiques psychosociales, se pose lui aussi cette question du tabou dans son livre intitulé *De la relation d'aide à la relation d'êtres, la réciprocité transformatrice* (2006, p.185). Il y explique qu'il aimerait « [...] briser un tabou de notre profession, où il ne faut surtout pas évoquer le terme d'amitié pour qualifier une relation entre un éducateur⁷ et les personnes qu'il accompagne. » Il faut dire que l'exigence d'objectivité, enseignée dans la formation en travail social, ne prépare pas vraiment les futures intervenantes à la dimension affective et émotionnelle de cette profession. Gaignon pousse donc les lecteurs et lectrices à s'interroger sur cette réalité. Il se demande, par exemple, si les éducatrices, qui vivent cinq jours par semaine auprès de personnes accompagnées, peuvent vraiment passer à côté de cette dimension affective. Ne serait-ce pas une erreur que d'ignorer ce ressenti, au risque d'appauvrir la relation?

Pour ma part, je fais une différence entre l'amitié dont parle Gaignon et la relation affective et émotionnelle que j'évoque dans ce Travail de Bachelor :

- L'amitié, c'est un fait, engage un ressenti qui ne se partage qu'entre humain-e-s. Pour l'un-e et l'autre des protagonistes de la relation, des sentiments positifs se communiquent. Dès lors, juxtaposée au domaine du travail social, cette réciprocité fait abstraction de la notion de pouvoir entre une professionnelle et un-e client-e.
- L'affect au sens large, quant à lui, peut être vécu de façon négative pour les deux personnes constituant la relation ou pour seulement l'une d'entre elles. Par conséquent, si la réciprocité des sentiments n'est pas au rendez-vous dans la relation, un système de prise de pouvoir peut apparaître.
- D'un autre point de vue, l'affect, contrairement à l'amitié, peut se manifester lorsqu'il n'est pas question de relation avec autrui. Par exemple, quelqu'un peut vivre une injustice et se mettre en colère contre le système politique, et non contre une personne en particulier.

⁷ Je reporte à la profession d'AS, ce que dit Christophe Gaignon sur la profession d'éducateurs sociaux ou éducatrices sociales (ES). En effet, les travailleuses sociales, qu'elles soient AS ou ES, ont les mêmes notions concernant la posture professionnelle à adopter avec les usagères ou usagers.

3 Les objectifs

3.1 Les Objectifs de recherche

Ce travail de recherche a demandé de minutieuses investigations relatives à la thématique de l'affect dans le travail d'AS. C'est pourquoi j'ai poursuivi les objectifs suivants :

- Définir ce qu'est l'affect dans la relation en approfondissant des notions telles que : l'attachement, la dépendance, le transfert et contre-transfert ou encore la différenciation entre émotions et sentiments ;
- Définir la professionnalité et plus particulièrement l'identité et la posture qu'incarnent les AS, comprenant leurs valeurs et leur éthique ;
- Définir ce qu'est la relation d'aide avec un focus porté sur le concept d'accompagnement.

D'autre part, à travers quatre entretiens que j'ai menés auprès de quatre AS travaillant dans des structures différentes, j'ai posé d'autres objectifs plus concrets :

- Comprendre quelle lecture font ces AS des manifestations affectives et émotionnelles : au sein de la société en générale (niveau macro) ; au sein de la structure dans laquelle elles travaillent (niveau méso) ; et au sein de la relation avec les client·e·s (niveau micro)⁸.
- Comprendre quels liens s'établissent entre ces diverses sphères (macro, méso et micro) du cadre professionnel et les manifestations affectives et émotionnelles qui en découlent ;
- Comprendre comment ces AS mobilisent leurs valeurs (autour de la question de l'affect) dans la relation avec les personnes accompagnées.
- Comprendre quelle lecture font ces AS de leur posture professionnelle et comment elles la définissent (forme d'aide adoptée selon elles) ;
- Expliquer comment ces AS perçoivent le lien entre leur posture professionnelle et la manière dont elles abordent et vivent les manifestations affectives et émotionnelles.

3.2 Les Objectifs professionnels

Ce travail de recherche a été réalisé en vue d'affiner la vision que j'ai de mon rôle d'intervenante ; ceci en me permettant de clarifier mon éthique et mes valeurs professionnelles. Pour ce faire, je désire atteindre trois objectifs professionnels :

- Clarifier la posture des AS dans la collaboration avec les usagères ou usagers ;
- Comprendre comment l'AS vit les conflits dans son quotidien professionnel, c'est-à-dire dans les sphères macro, méso et micro ;
- Analyser les pistes d'action et les pistes de réflexion que peut mener l'AS afin de répondre à la question de l'affect dans sa profession.

⁸ Ces différents niveaux seront détaillés dans le point 5.2, à la figure 2.

4 L'affect et le travail social

4.1 Les manifestations affectives et émotionnelles

Les notions énoncées, ayant trait à l'affect, seront généralement issues de la psychanalyse. La distinction entre cette dernière et le travail social s'élabore dans le fait que la psychanalyse propose une aide à la souffrance d'une seule personne. Le travail social, engageant un réseau social et, par conséquent, un travail collectif, cherche à comprendre et à proposer une réponse à la souffrance de la société et de ses membres. Cependant, ces deux pratiques se rejoignent dans leur intérêt porté « [...] au lien social et à son délitement, le lien social étant entendu comme ce qui vient répondre à la question : qu'est-ce qui fait tenir les hommes ensemble et quelles relations sont-elles [sic] envisageables entre l'individuel et le collectif ? » (Valette-Damase C., 2013, p.116)

4.1.1 L'attachement

4.1.1.1 La Théorie de l'attachement

La théorie de l'attachement se réfère au lien durable et affectif qui engage deux personnes. C'est selon les *Modèles Internes Opérants*⁹ (MIO) que l'enfant, dès l'âge de six mois, se forge son propre système d'attachement. Le MIO traduit la confiance qu'a l'enfant dans les personnes qui l'entourent. Ces dernières sont appelées *figures d'attachement*, la première figure étant généralement la mère.

C'est Mary Ainsworth, en 1978, qui créa le premier outil évaluant l'attachement entre une mère et son enfant : la *Situation étrange (Strange Situation Procedure - SSP)*. Cette expérience consiste à observer un bébé, âgé entre 12 et 18 mois, mis délibérément dans une situation d'insécurité, seul ou en présence d'un·e inconnu·e. L'intérêt est, alors, de comprendre sa réaction au retour de sa figure d'attachement. Il en ressort que lorsque cette dernière est fiable, l'enfant se sent assez en sécurité en sa présence pour pouvoir explorer son environnement ou, au contraire, rendre visible sa détresse afin d'être rassuré. Le type d'attachement du bébé sera donc *sécuré*. Au contraire, si l'attachement ne se fait pas de manière appropriée, il sera qualifié d'*insécure*.

À cet effet, trois catégories d'attachement *insécure* ont été répertoriées : *anxieux-évitant*, lorsque le bébé ne recherche pas à se sécuriser auprès de sa figure d'attachement ; *anxieux-ambivalent/résistant* quand il recherche la sécurité mais ne parvient aucunement à être consolé ; et enfin, *désorganisé/désorienté*, l'enfant montrant à la fois de la crainte à l'égard de son parent et à la fois l'envie d'être réconforté. Cette dernière catégorie a été découverte en 1985 par Mary Main qui, suite aux constats effectués par la SSP, créa un second outil : *L'Adult Attachment Interview (AAI)*. Comme son nom l'indique, l'AAI est un entretien qui vise à comprendre quel attachement a vécu l'adulte dans son enfance et comment il le vit

⁹ « Les MIO sont des construits cognitivo-émotionnels [...], qui sont automatiquement activés chaque fois que des événements liés à l'attachement surviennent. Une fois activés, ils jouent un rôle important en modelant, de manière automatique, les patterns de réponse émotionnelle, cognitive et comportementale. » (Guédénéy N. et A., 2009, p.128-129)

Le pattern d'attachement est aussi défini sous le nom de schème. Il « représente un modèle opérationnel de l'environnement et du soi construit et élaboré par l'enfant et applicable dans toute situation d'activation du système d'attachement. » (Guédénéy N. et A., 2009, p.97)

actuellement avec ses propres enfants. Mis en lien avec la SSP, il démontre qu'il existe une concordance entre la manière dont les parents ont reçu de l'affection étant petits, et la manière dont ils la reproduisent avec leur entourage. (Guédeney N. et A., 2009, p.161 à 163 et p.185)

En d'autres mots, l'individu a intégré son propre système d'attachement grâce (ou à cause) des figures d'attachement l'ayant entouré dans son enfance. Ce système est activé tout au long d'une vie. Par conséquent, le modèle de représentation établi deviendra difficile à changer. Il faut dire que chacun-e a construit son identité d'après une histoire personnelle, une éducation ou encore d'une culture différente. Les représentations mentales ancrées depuis la petite enfance diffèrent donc d'une personne à une autre. Dès lors, « *L'attachement n'est pas un choix. C'est un moteur, une force vitale qui oriente toute la vie des individus.* » (Béata C., 2013, p.21)

4.1.1.2 La dépendance affective

Lorsqu'une personne adulte est dépendante affective, c'est qu'elle a subi des carences affectives dans son plus jeune âge. C'est-à-dire que les figures d'attachement n'ont pas assez donné d'affection à cet enfant, de manière qualitative et/ou quantitative. Désormais adulte, cet individu garde en lui les séquelles de ce manque. Il présente, ainsi, un type d'attachement *insécure*.

La dépendance affective est une perturbation, quelques fois pathologique, de la relation avec soi-même. Ce trouble découle « *du maintien à l'âge adulte de comportements de survie développés dans l'enfance sous l'action des peurs acquises et nourrissant un processus décisionnel axé sur les réactions affectives observées, anticipées ou projetées chez d'autrui [sic] par crainte d'une relation avec sa propre affectivité.* » (Richer G., 2014) Les relations sont, de ce fait, faussées car la personne dépendante affective, ayant trop peur de se plonger dans son propre ressenti de manque et de mal-être, cherchera à combler à tout prix ses besoins affectifs grâce à l'amour d'autrui. Comme un caméléon qui se colore selon la matière sur laquelle il est installé, la personne va harmoniser et calquer son identité selon celles des individus qu'elle côtoie, que ce soit dans un cadre personnel ou professionnel. Ce système relationnel devient, dans la plupart des cas, très étouffant et épuisant. En effet, dans le cadre professionnel, on peut imaginer qu'une telle dépendance pourrait fausser les entretiens : la personne allant toujours dans le sens de l'interlocuteur ou interlocutrice dans le souci de se faire apprécier, voire aimer.

4.1.2 Les états affectifs et émotions

« *La principale caractéristique de l'émotion est qu'elle est toujours une réaction à ce qu'on voit, à ce que l'on apprend, à ce que l'on pense.* » (Ricourt J-C., 2010, p.66) Elle s'impose donc de manière physiologique et expressive. Les autres états affectifs, tels que les sentiments selon Ricourt, ne font pas appel aux réactions, incarnant davantage un état sur la durée.

4.1.2.1 Les états affectifs

Dans le même ordre d'idées, le docteur et professeur en psychologie Bernard Rimé (2009, p.49-50) explique que ces états affectifs, moins saillants que les émotions et davantage imprécis à déterminer, constituent une *toile de fond*, c'est-à-dire le support sur lequel figure toute expérience propre à chacun-e, fondement de la personnalité. Certes, les émotions y ont

aussi leur place mais de manière occasionnelle puisqu'elles ne sont pas permanentes. Rimé dit que cette toile contient :

- Les *humeurs*, pouvant s'étendre sur des durées allant de quelques minutes à quelques semaines et n'ayant pas toujours un moment propre à leur commencement et à leur extinction ;
- Le *tempérament*, stable et lié à la personnalité ;
- Les *troubles émotionnels*, allant de paire avec des syndromes pathologiques et pouvant durer de quelques semaines à plusieurs années, notamment les troubles bipolaires alliant des états affectifs négatifs et/ou des états affectifs positifs, les phobies, les troubles obsessionnels compulsifs, ou encore les attaques de panique ;
- Les *préférences*, s'établissant sur l'axe positif et négatif qui s'apparentent au rejet ou à l'attrance que l'on a pour les personnes, les objets, les situations ;
- Et enfin l'*affect*, se manifestant par des bouffées positives ou négatives avec l'apparition de l'espoir, de l'exaltation ou au contraire du découragement et de la morosité. « *L'affect étant une réaction involontaire et inconsciente, on le met généralement en opposition avec l'intellect. L'affect est un des éléments qui participe aux pulsions.* » (Santé-médecine, 2014, URL consulté en mai 2015)

Pour en revenir aux émotions, dans la théorie de l'attachement, il en existe de plus importantes que d'autres. Selon Bowlby, ces dernières apparaissent lorsqu'il y a rupture avec la base *sécurée* du système d'attachement :

- *L'angoisse* : lorsque l'enfant se sent dans un environnement *insécure*, l'angoisse est un moyen de communication qui permet l'expression du sentiment de détresse. Ainsi, la figure d'attachement sera alertée et pourra donner une réponse réconfortante à l'enfant.
- *La peur* : c'est une réaction spontanée face au danger. C'est pourquoi le système d'attachement est si important : il permet aux parents d'assurer la survie de l'enfant lorsqu'une menace est imminente.
- *La colère* : elle engendre la rupture dans le lien d'attachement car elle permet à l'enfant d'affirmer son ressenti et d'imposer des limites à la figure d'attachement. Par ailleurs, la colère sert de moteur, quelques fois, pour franchir des étapes et évoluer.
- *La tristesse* : elle survient lorsque l'enfant se rend compte que tout effort est vain pour se sentir sécurisé. La figure d'attachement ne répond plus à sa demande. À force, le MIO peut se réorganiser différemment.
- *Les émotions positives* : elles adviennent lorsque la figure d'attachement est à proximité, ce qui engendre un sentiment de sécurité.

Dès lors, les émotions sont innées et évoluent selon les états affectifs vécus au travers d'expériences. S'imposant dans des situations de joie ou de peine, elles sont, de plus, nécessaires au confort. Par ailleurs, comme chaque individu a une personnalité différente, les émotions, elles aussi, s'expriment avec variété : de façon très excessive pour certaines ou de manière plus discrète pour d'autres.

4.1.2.2 L'importance des émotions dans le processus d'action

Lorsqu'il est question d'engagement, l'individu se plonge d'un état actuel à un état imaginé. Dans son esprit, une planification s'agence afin qu'il puisse accéder à l'objectif désiré, orientant toutes ses pensées autour de celui-ci. Ainsi, les émotions s'animent : elles sont positives si les actions entreprises engendrent du succès dans l'atteinte de ce but, et négatives si des déceptions et des difficultés apparaissent dans ce cheminement. Bernard Rimé explique que les émotions « *interviennent lorsque des ruptures de continuité marquent l'interaction individu-milieu.* » (Rimé B., 2009, p.67) Par « *interaction individu-milieu* », il signifie que les variations émotionnelles découlent soit du milieu, soit de la personne, soit des deux.

Prenons deux situations souvent rencontrées dans les services sociaux. Par exemple, lorsque l'AS annonce une bonne ou une mauvaise nouvelle à la personne accompagnée, cette dernière ne peut l'avoir appréhendée que ce soit avec ses connaissances ou ses actions. Les variations dépendent donc du milieu et non de l'individu lui-même. Tandis que, autre exemple, si cette même personne a absolument besoin d'argent et qu'elle doit s'en remettre à l'AS pour l'obtenir, alors les variations découlent de l'individu car c'est de lui-même que provient ce désir, indépendamment du milieu.

En cas de variations du milieu, les émotions perceptibles de prime abord sont *le sursaut, l'alerte et l'orientation*. Ce qui est normal puisque la personne est surprise par ce qui lui arrive. Puis, *La curiosité et l'intérêt* se manifestent lorsqu'un climat de vigilance se ressent. Le mode opérationnel consiste, alors, à explorer le milieu à tâtons. Puis, quand la personne comprend les différents éléments du milieu, l'émotion est extériorisée par des *manifestations joyeuses*. En effet, « *l'émotion positive dépend du degré d'incertitude, d'effort, ou de défi qui précède le moment où s'instaure la maîtrise et où se restaure la sécurité [...]* » (Frijda N., cité par Rimé B., 2009, p.68). Ces trois catégories d'émotions, c'est-à-dire *l'orientation*, *la curiosité* et les *manifestations joyeuses*, incitent la personne à se rapprocher du but choisi. Elles sont donc positives car elles entraînent la prise de confiance et la persévérance dans l'effort.

Toutefois, lorsque l'inverse se produit, que l'insécurité prédomine dans le milieu, les réponses émotionnelles d'évitement se mettent en alerte. Ce sont *l'appréhension, l'anxiété et la peur* qui s'emparent de la personne. Dès lors, l'individu se détournera des manifestations du milieu, se distanciant du danger. Par ailleurs, si l'élément déclencheur survient de manière trop abrupte, ne laissant pas le temps à la personne d'assimiler un tel événement, alors *la détresse et la panique* se révéleront. Toute interaction avec le milieu sera ensuite interrompue. Finalement, la dernière catégorie d'émotions qui pourrait apparaître dans le milieu comprend *l'irritation, l'exaspération ou la colère*. Ces dernières s'illustrent souvent dans des situations sociales. Les incompatibilités se perçoivent par des éléments tels que des attitudes, des paroles ou encore des comportements adoptés par autrui. Ces trois autres catégories d'émotions n'incitent pas l'individu à poursuivre ses démarches. Elles le mènent davantage à se désinvestir de ses buts. (Rimé B., 2009, p.67 à 69).

En somme, au cours des actions entreprises dans le milieu, les émotions sont là pour équilibrer et harmoniser l'individu et le milieu. C'est pourquoi elles varient de manière appropriée selon les circonstances, qu'elles soient positives ou négatives.

Par conséquent, quand un obstacle empêche l'accession au but, la personne enchaîne diverses phases d'émotions. Selon Rimé (2009, p.73 à 77), d'abord, elle va se sentir *revigorée* dans

son engagement. Elle va vouloir mettre les bouchées doubles afin de parvenir au but. Puis, si la difficulté peine à être surmontée, l'impatience se ressent et fait place à *l'agressivité*. Les efforts fournis en vain, psychologiques et physiques, épuisent peu à peu l'individu. La grande prévalence des *émotions négatives* émerge, ensuite, jusqu'à ce que surviennent le sentiment d'échec et l'envie de tout abandonner. *La dépression* devient la phase subséquente, l'abattement envahissant les pensées de la personne et l'amenant à se désintéresser de tout. Avec patience, l'énergie reviendra petit à petit et mènera, enfin, à *la récupération*.

Il ressort de ces étapes que plus le but poursuivi est précieux, et plus les répercussions négatives subies par l'échec seront douloureuses à vivre. C'est-à-dire qu'à l'inverse, plus les actions poursuivies atteignent leur but, plus la motivation se développera et l'envie d'avancer se poursuivra. La personne est alors gagnée par des émotions positives qui encouragent ses démarches et sa créativité. L'état de joie favorise, en effet, l'empowerment de chacun-e. Et c'est cet engouement-ci qu'il faut susciter, en tant que travailleuses sociales, chez des personnes ayant vécu des périodes difficiles.

C'est pourquoi la relation de confiance est nécessaire à un bon suivi entre la personne accompagnée et l'AS. La communication laisse place à l'authenticité et, de ce fait, aux manifestations affectives et émotionnelles.

4.2 L'affect au sein de l'intervention sociale

Lorsque l'usager ou usagère demande de l'aide, elle s'expose à une situation stressante : la voilà dans une position de vulnérabilité et dans un contexte inconnu. Cette situation active automatiquement son système d'attachement car, d'après John Bowlby, psychiatre et psychanalyste ayant fondé la théorie de l'attachement, « *la volonté de chercher et d'accepter du soin est associée à la sécurité de l'attachement.* » (Bowlby J., cité par Guédeney N. et A., 2010, p.168)

4.2.1 L'alliance thérapeutique

À l'origine, l'alliance thérapeutique désigne le lien qui naît entre un-e patient-e et un-e professionnel-le¹⁰ dans le contexte d'un travail thérapeutique. Elle implique un lien de réciprocité et non de dépendance entre les deux protagonistes de la relation, engageant leur bonne collaboration, des échanges d'opinions sans jugement et, ainsi, la construction d'une relation de confiance. (Brillon M., 2011)

De ce fait, le MIO de chaque client-e et celui de l'intervenante influencent l'alliance thérapeutique. À vrai dire, ce sont davantage les *personnes* de type *insécure* qui peinent à établir un rapport de confiance. Comme l'expliquent les pédopsychiatres Nicole et Antoine Guédeney :

« *Les patients sécures trouvent en général facile de former une bonne alliance. [...] Chez les sujets insécures, les modèles négatifs des autres et l'expression exagérée de leurs besoins d'attachement inassouvis, ou le déni défensif de ces besoins, sont des entraves majeures à la formation de l'alliance : leur propension à douter de la manière dont le thérapeute les considère, leurs soucis et leurs défenses contre la dépendance et l'intimité peuvent être*

¹⁰ Les professionnel-le-s auquel-le-s je fais référence ne sont pas, ici, des TS, mais des psychologues, psychothérapeutes ou encore psychiatres étant donné que c'est à partir du milieu de la psychologie qu'a été créé la notion d'*alliance thérapeutique*. Je choisis, là encore, de féminiser les acteurs et actrices de ces professions.

présents dès la première rencontre et gêner la formation de l'alliance. » (Guédeney N. et A., 2010, p.169)

C'est pourquoi les professionnelles doivent travailler avec les personnes de type *insécure* sur une *base de sécurité* et donc sur la création du lien d'attachement. Selon Bowlby, la relation entre les client-e-s et la thérapeute doit ressembler à la relation entre une mère et un enfant, afin de permettre à la personne insécurisée de retrouver peu à peu ses marques et un système d'attachement *sécure*. De manière paradoxale, les rencontres pendant la collaboration créent l'attachement : il y a la première visite, les rendez-vous, les séparations, les retrouvailles. L'individu *insécure* peut ensuite analyser, à travers le comportement d'empathie, de bienveillance et de sincérité de la thérapeute, ce qui diffère des figures d'attachement qu'il avait connues auparavant. De fil en aiguille, la correction du MIO de l'utilisateur ou usagère s'opère, devenant de plus en plus sécurisé.

C'est grâce à cette alliance, outil emprunté aux psychanalystes, que les AS ont pu progresser dans leurs missions. Dès lors, celle-ci ne sera pas à proprement parler thérapeutique, puisque toutes les travailleuses sociales n'ont pas les capacités requises pour répondre aux besoins psychiques des individus, mais elle sera utilisée pour créer et maintenir le lien de confiance avec les personnes accompagnées. En effet, dans le domaine du travail social, les intervenantes doivent avoir les ressources pour instaurer un climat de confiance et de réciprocité dans la coopération. Pour ce faire, elles feront appel à leurs compétences en termes d'empathie, compréhension ou encore écoute afin d'accompagner les personnes concernées dans la poursuite de leurs buts.

D'autres outils utilisés par les AS sont issus de la psychanalyse, entre autres : le non-jugement, l'acceptation de l'autre, la coopération ou encore le transfert. (Valette-Damase C., 2013, p.122)

4.2.2 Le transfert et le contre-transfert

La première personne à parler de transfert est Sigmund Freud. Ce dernier « *affirme que toutes nos relations sont des relations transférentielles et que nos réactions, nos affects, nos sentiments d'amour et de haine sont grevées par nos premières rencontres avec nos parents et nos proches [...]* » (Paturet J-B., 2012, p.7) Par ce terme, il signifie que le courant qui passe entre client-e et thérapeute est de l'ordre de l'affectif. Il découvre, à travers diverses expériences, l'existence d'un transfert positif, c'est-à-dire empreint de sentiments positifs, et un transfert négatif qui renvoie la professionnelle à une position médiocre dans le cœur de l'utilisateur ou usagère. En d'autres mots, la ou le client-e transpose sur l'intervenante les émotions qu'elle ou il a vécu dans son passé avec une figure d'autorité. Par exemple si la mère a été idéalisée, le transfert sera positif car la thérapeute sera vue comme une figure rassurante et protectrice. Colette Portelance, formatrice québécoise dans le domaine de la thérapie, explique : « *Quand les étapes du transfert sont traversées, [qu'il ait été positif ou négatif], l'aidé qui se découvre tel qu'il est découvre aussi la vraie personne [sic] du psychothérapeute. Et là s'établit un autre genre de relation sans interférences entre deux personnes qui ont des rôles différents.* » (2007, p.141),

Le contre-transfert se développe lorsque les sollicitations amoureuses de la personne suivie fourvoient la professionnelle, à tel point que cette dernière croit que l'amour qui lui est porté s'adresse à ses atouts personnels. Par conséquent, l'intervenante doit lutter contre son affection afin de rester dans une posture professionnelle adéquate. (Paturet J-B., 2012, p.26)

4.2.3 L'analyse des affects dans la collaboration

Dans l'exercice des fonctions d'intervenante sociale, les émotions sont quotidiennement suscitées. Amadio et Bringout (2011) relatent trois expériences propres à ce métier : l'expérience de la distance, l'expérience de partage et l'expérience d'expression.

Par exemple, si l'accompagné-e éprouve une vive colère à l'encontre de l'accompagnante, ce comportement peut mener à ce que cette dernière ait désormais peur de la personne. Pour y remédier, il faut que l'AS donne sens à son propre ressenti. Une certaine *distance* doit être prise afin d'analyser calmement cette situation dans le contexte associé, cela afin que les émotions et sentiments négatifs ne deviennent pas permanents dans la relation. L'alliance s'avère alors nécessaire dans la collaboration, car elle permet d'évoquer, sans gêne aucune, la situation qui a été mal vécue par les protagonistes. L'authenticité de la relation engendre le *partage* et l'*expression* afin de comprendre les résonances de chacun-e face à cette problématique. La personne ayant eu des difficultés à gérer son agitation pourra expliquer sa forte réaction et, si elle l'accepte, pourrait entamer un travail personnel autour de la gestion des émotions.¹¹

Selon Ricourt (2010, p.66), toutes ces manifestations affectives et émotionnelles ont des fonctions particulières :

- *Un positionnement* : les émotions et sentiments sont présents afin de permettre à la personne de s'exprimer lorsque quelque chose la trouble ou au contraire, lorsqu'elle se sent heureuse.
- *Une indication pour soi-même*: les émotions et sentiments permettent l'expression de l'état intérieur. Plus ils sont intenses, plus le message à comprendre pour soi-même ou à faire passer à autrui est important.
- *Un attachement* : l'attachement est de l'ordre des sentiments ressentis envers une personne et non de l'ordre des émotions. Néanmoins, lorsque l'individu est attaché à quelqu'un, les émotions de cette personne-là le pousse à réagir immédiatement.
- *Une information pour les autres* : ce qui est transmis par la communication verbale et surtout par la communication non-verbale (90% des messages affectifs) est une source d'information importante pour les personnes côtoyées.

De ce fait, les AS doivent porter attention aux messages que délivrent les manifestations affectives et émotionnelles dans la relation avec la personne accompagnée, afin d'exercer au mieux leur professionnalité.

¹¹ Ce travail se fera avec un-e psychothérapeute ou une autre professionnelle apte à travailler sur ce point.

5 La professionnalité des AS

5.1 La profession d'AS

Le service social apparaît entre le XIX^{ème} et XX^{ème} siècle. À cette époque, les travailleuses s'activent dans des *maisons sociales*, que l'on définirait aujourd'hui sous le nom de maisons de quartiers. Elles y accueillent les familles des environs et répondent à leurs besoins. Puis, lors de la première guerre mondiale, elles deviennent surintendantes dans les usines, veillant au bien-être des femmes manœuvres qui y travaillent. Ces dernières prennent la place des hommes partis au front. En 1932, un diplôme se crée pour les assistant-e-s de service social en France, renforçant la reconnaissance de l'État à leur égard. Dès lors, les AS se professionnalisent grâce à l'enseignement de nouvelles techniques d'intervention, et notamment celle du *case work*¹² :

« La PMI [Protection Maternelle et Infantile], les agréments des assistantes maternelles, les permanences d'accueil et la réalisation des différentes enquêtes, notamment celles qui ouvrent un droit à des secours, les rapports avec les tribunaux des enfants et avec l'ensemble des institutions sociales, constituent la trame de l'exercice du métier dans le cadre de la circonspection. » (Autès M., 2013, p.40)

Toutefois, et toujours selon le sociologue français Michel Autès, pour bien comprendre la place du travail social dans notre société, quelques notions théoriques méritent une explication :

- *Légitimité sociale : la distinction entre profession et métier* : La profession est le point de rencontre entre le savoir, inculqué aux professionnelles durant de longues études, et le pouvoir qui donne toute l'importance au statut social et professionnel de l'individu, importance à la hiérarchie dans les classes salariales. Dans la profession, « *c'est le savoir acquis qui justifie la compétence* » (Autès M., 2003, p.223). Le métier, quant à lui, met en avant la créativité, l'art de concevoir avec des compétences qui ne sont pas forcément étudiées. Contrairement à la professionnelle qui gère son emploi du temps, la personne qui exerce un métier doit respecter des horaires, des contraintes.
- *La distinction entre qualification et compétence* : La qualification désigne la valeur qu'a attribuée la société, selon des conventions établies, à la personne qui exerce un travail. Cette valeur est définie selon les diplômes qu'elle a reçus, les prestations qui lui sont accordées dans son cadre de travail, ou encore le pouvoir décisionnel qu'elle peut exercer quotidiennement dans son activité. Ensemble, ces éléments déterminent le statut de la travailleuse. Les compétences acquises lui ont permis d'atteindre sa qualification. Toutefois, la valeur de la compétence est reconnue seulement selon son utilité dans la fonction qu'elle exerce. « *Autrement dit, on peut disposer d'un ensemble de savoir-faire et de savoirs particulièrement pointus, si l'état des rapports sociaux et de la négociation autour de ce qui est considéré comme utile, efficace, nécessaire par la société à un moment donné, ne classe ni ne range ces savoirs parmi sa conception* »

¹²Case work : « *Technique d'aide, surtout utilisée dans les services sociaux, visant à faire prendre conscience au client, au moyen d'entretiens, des difficultés psychologiques qui sous-tendent la demande qu'il formule, dans le but de mieux le faire bénéficier des mesures qui pourraient lui être proposées.* » (Larousse 2015)

de ce qui est utile, ceux-ci restent sans valeur et sans reconnaissance. » (Autès M., 2013, p.228) Parlons donc des trois niveaux qui constituent la compétence :

- *Le savoir* : il s'acquière avec une formation spécifique pour développer les connaissances et les théories relatives au domaine auquel s'intéresse la personne.
- *Le savoir-faire* : au-delà du savoir, le savoir-faire désigne les connaissances techniques qui s'acquièrent avec un apprentissage pratique. Le métier engage ce savoir-faire, l'art de la création. De fait, plus l'art, le métier ou la profession est pratiquée, plus le savoir-faire se développe.
- *Le savoir-être* : cette troisième dimension fait référence à la manière d'agir de la travailleuse dans ses relations avec l'environnement. Les compétences qui sont mobilisées sont, par exemple, l'authenticité, la facilité à entrer en relation avec autrui ou encore la capacité à s'interroger sur sa mission. Le savoir-être est puisé, de fait, dans la personnalité et l'identité de l'individu.

Les fonctions qu'adoptent les AS de nos jours sont de plus en plus marquées par les contraintes cantonales et institutionnelles. Les problématiques se sont diversifiées avec le temps et l'administratif s'est imposé dans leur quotidien. Ces professionnelles se retrouvent désormais de plus en plus déconnectées des valeurs initiales qui animaient leur savoir-être en tant qu'AS, comme l'éthique de responsabilité, la réflexivité autour de l'accompagnement proposé aux usagères ou usagers ou encore la remise en question personnelle.

5.2 Les conflits dans la professionnalité des travailleuses sociales

La profession désigne l'activité qui apporte un salaire, certes, mais surtout une place dans la société. Michel Autès (2013, p.223) la définit par ces mots : « *La profession se distingue par le savoir, l'état, l'accès contrôlé par les pairs qui seuls ont la capacité de reconnaître, et éventuellement de sanctionner, positivement ou négativement, le professionnel* ».

La professionnalité, quant à elle, met l'accent sur la nécessité d'articuler pratique et théorie de manière réflexive, avec conscience et éthique. Elle a été expliquée par le professeur et sociologue François Aballéa (cité par Azémar Joël, 2000, p.3) en ces termes : « *J'appelle professionnalité et j'attribue cette professionnalité à un individu ou un groupe, une expertise complexe encadrée par un système de références valeurs et normes de mise en œuvre, ou pour parler plus simplement un savoir et une déontologie sinon une science et une conscience.* »

Dès lors, la professionnalité appliquée au travail social ne peut qu'être instable puisque le travail social est lui-même en constante évolution, que ce soit dans ses techniques d'intervention ou dans les rapports sociétaux. De plus, certaines contraintes existant dans le cadre institutionnel menacent cette professionnalité.

Autès (2013, p.1) souligne à travers la figure suivante que, dans cette ère industrielle et salariale, les travailleuses sociales ne peuvent qu'être tiraillées entre les aspects politiques (« *pouvoir, domination et gouvernement des hommes* ») et économiques (« *production et circulation des richesses, administration des choses* »). Elles doivent désormais prendre

position dans la vie sociétale, afin que leurs valeurs, leur éthique ou encore leur affect puissent s'exprimer librement dans leur cadre professionnel.

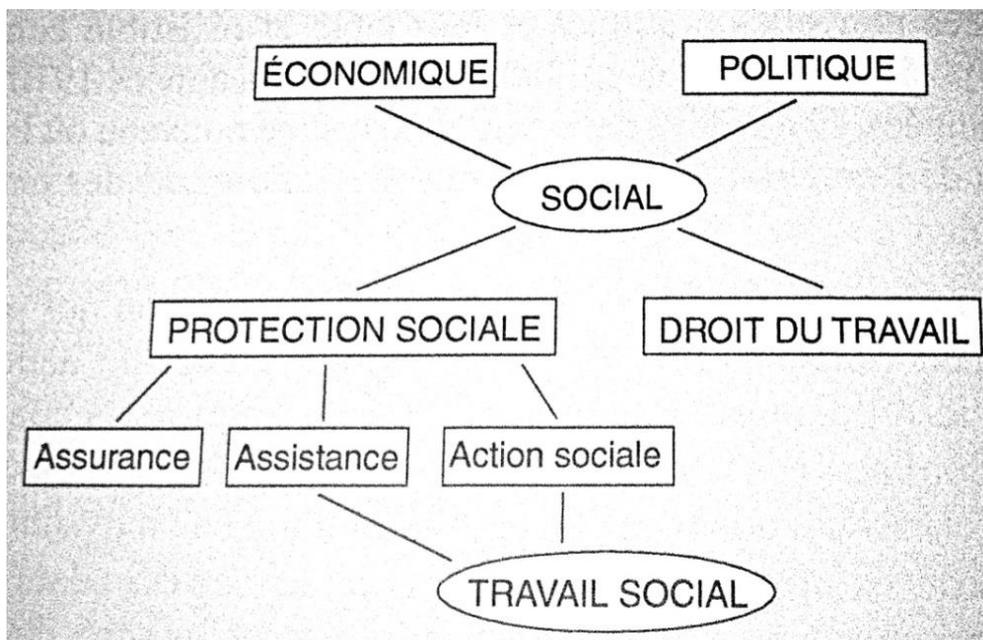


Figure 1 : Les états du social (Autès, 2013, p.6)

Or, cette prise de position n'est pas toujours évidente étant donné qu'il existe des lois auxquelles il faut obéir. Jacques Ion (cité par Azémar Joël, 2000, p.1) décrit la difficulté de concilier la professionnalité des intervenantes sociales avec les contraintes associées : « *l'espace des pratiques tend à se superposer de plus en plus à l'espace décisionnel, et l'échelle de responsabilité politique coïncide avec l'échelle de traitement des problèmes.* »

Cette idée de superposition se perçoit plus facilement dans la figure d'après, alliant les trois sphères dans lesquelles sont appliquées les valeurs propres à la professionnalité. Il y a la macrosphère, qui relève de la légalité publique ; la mésosphère, qui concerne le statut¹³, la fonction¹⁴ et les responsabilités confiées aux intervenantes sociales dans une institution ; et la microsphère, qui a trait à la singularité, c'est-à-dire à l'éthique de travail propre à chaque professionnelle dans la relation avec les client-e-s.

¹³ Statut : « *processus d'institutionnalisation qui façonne l'aspect normatif du rôle. [Soit,] un ensemble de droits et d'obligations socialement déterminées* ». (De Coster, Bawin-Legros & Poncelet, 2006, p.135)

¹⁴ Fonction : elle définit « *ce que fait le professionnel dans le cadre de ses attributions. [...] Par la fonction, c'est le lien institutionnel qui opère comme cadre structurant la relation* » (Paul M., 2004, p.153)

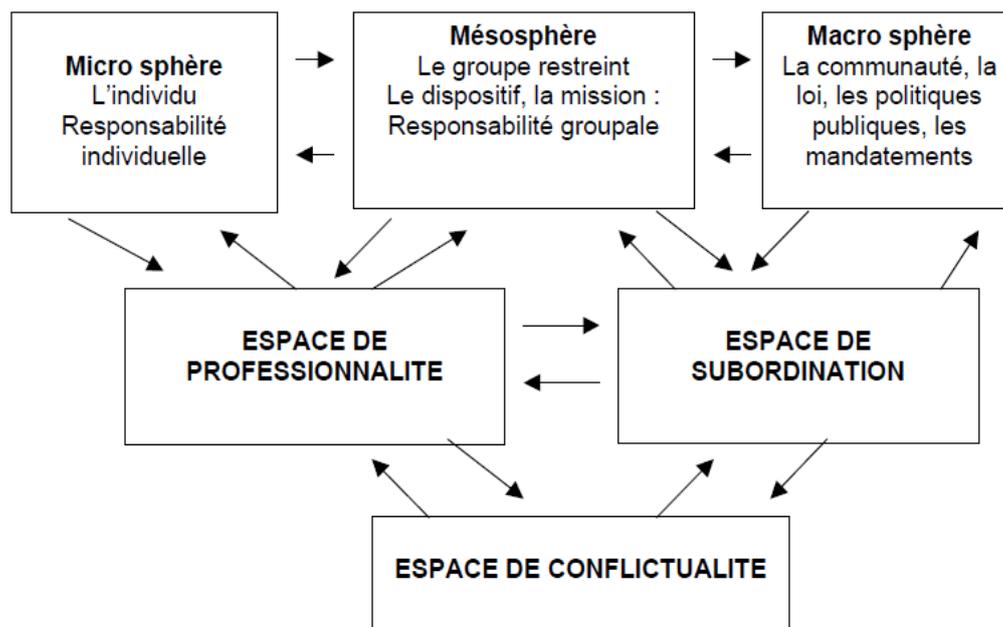


Figure 2 : Les liens entre les sphères du travail social (Azémar J., 2000, p.60)

La figure 2 met l'accent sur l'importance des échanges et des délibérations qui doivent s'effectuer entre l'espace de professionnalité et l'espace de subordination. **L'espace de professionnalité** est constitué, d'une part, des compétences et qualifications relatives à chaque intervenante (microsphère) et, d'autre part, des activités communes à l'équipe des travailleuses sociales au sein d'une même institution (mésosphère). Cet espace symbolise donc la dimension éthique avec laquelle les AS réalisent leurs mandats et avec laquelle elles y donnent du sens. **L'espace de subordination**, lui, comprend tout ce qui est relatif à l'administratif, au statutaire, aux contraintes imposées par des employeurs ou employeuses (mésosphère) ou imposées par d'autres personnes plus haut placées (macrosphère). En se confrontant, ces deux espaces ont créé **un espace de conflictualité**.

En effet, les valeurs et le sens que donnent les AS à leur professionnalité et à la subordination diffèrent, voire même se contredisent entre microsphère et macrosphère. Par conséquent, il arrive que les intervenantes perdent de vue le sens du travail effectué, devenant des « *agents de politiques sociales à court terme n'ayant pas d'autres buts que le maintien de la paix sociale, dans une société qui génère elle-même inégalités et injustices.* » (Aballéa F., cité par Azémar Joël, 2000, p.2). Étant elles-mêmes les principales utilisatrices de la politique sociale, elles devraient apprendre à l'interroger, à l'évaluer, cela afin que la profession puisse évoluer grâce à des réflexions et des remises en question. Elles préserveraient, ainsi, le sens de leur action, leurs valeurs et prendraient conscience du cadre institutionnel dans lequel elles se sont engagées.

5.3 La responsabilité éthique en travail social

D'après Brigitte Bouquet dans son article « *Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société : une question complexe* » (2009), la responsabilité comprend diverses significations. À son origine, elle signifie *répondre de quelque chose* (respondere en latin). D'une part, elle peut être altruiste, c'est-à-dire qu'elle s'inscrit dans une logique d'aide envers autrui. « [...] *ce qui suppose fraternité et solidarité, une relation éthique. Le 'je veux' précède le 'je dois'.* » (Bouquet B., 2009, p.44). C'est donc une responsabilité individuelle,

ce que l'on appelle *être responsable*. D'autre part, elle peut s'avérer égoïste car la responsabilité implique aussi d'autres personnes avec leurs besoins et demandes : *assumer ses responsabilités*.

Un autre sens s'ajoute à ce terme, mettant en avant l'autorité et la juridiction : *être tenu pour responsable*. Sous cette autorité se particularise la *responsabilité morale* (s'accomplir en tant qu'humain, être libre de ses choix) et la *responsabilité sociale* qui peut relever du professionnalisme, du caractère pénal, civil ou encore politique de la société.

Il est essentiel de retenir que la responsabilité, découlant de tout un-e chacun-e, est indissociable de la liberté puisque pour réaliser une action, il est nécessaire d'avoir un minimum de marge de manœuvre. La responsabilité est éthique : l'action mène à être responsable de ses actes envers soi-même et envers autrui. *L'éthique de responsabilité* est donc prépondérante dans le travail social où les actes des intervenantes peuvent avoir des répercussions sur la vie des usagères ou usagers. Selon Ricoeur (cité par Bouquet B, 2009, p.45) cette éthique de responsabilité « *a pour rôle d'examiner la situation qui pose problème, passer la décision au crible de la loi morale afin d'éviter une aspiration trop individuelle et de revenir à "l'intuition fondamentale de l'éthique", c'est-à-dire à l'esprit du devoir que seul le discernement peut apprécier.* »

6 L'accompagnement : un concept polysémique

6.1 Les éléments de définition

6.1.1 La relation d'aide

Il existe différents contextes pour traiter la relation d'aide. Nous pouvons parler d'aide naturelle, d'aide humanitaire ou sociale et encore de l'aide relationnelle thérapeutique :

- L'aide naturelle : L'aide naturelle est instinctive. Lorsque nous sommes face à des proches en détresse, nous avons envie de les prendre sous notre aile et de faire le possible pour qu'ils aillent mieux. Ceci touche notre affectivité et peut donc fausser notre objectivité. C'est en sympathie que nous réagissons et non en empathie à laquelle sont formées les professionnelles.
- L'aide humanitaire ou sociale : l'aide humanitaire se fait souvent dans un environnement où la souffrance est visible. Il est, alors, nécessaire de former les intervenantes à supporter ce genre de contexte. L'aide sociale, quant à elle, se passe souvent dans un milieu institutionnalisé doté de règles et d'un cadre. Les AS doivent faire attention à ne pas se laisser englober par l'administratif et la conjoncture de l'institution. Elles doivent aussi laisser place à l'émotion ou à l'expression de la souffrance, au relationnel avec autrui.
- L'aide relationnelle thérapeutique : Ce type d'aide est médical, psychologique ou psychothérapeutique. Il est prodigué par des personnes spécialisées en la matière qui permettent à leurs client·e·s de pouvoir régler des problèmes passés, d'atteindre des objectifs ou encore de changer un comportement, une pensée. (Ricourt J-C., 2010, p.12-13)

Dans chacune de ces formes d'aide, la posture professionnelle peut varier d'une intervenante à une autre.

Dans la notion de relation d'aide, il ne faut pas négliger le mot "relation". Colette Portelance (2007, p.20-22) met en avant la relation d'humain à humain dans la collaboration. Elle dit :

« On reconnaît la présence d'une relation véritable entre un aidant et un aidé lorsqu'interviennent l'authenticité, l'affection et la confiance et lorsque l'aidant est en mesure d'écouter non seulement le monde intérieur émotionnel de l'aidé mais aussi son propre vécu dans l'ici et maintenant de la relation. [...] La relation telle qu'elle est entendue ici ne se réduit pas à une affaire de techniques, de trucs ou de moyens concrets d'établir le contact et de régler des problèmes, elle reste essentiellement sous-tendue par des sentiments qui, bien qu'il ne soit pas toujours possible de les visualiser, n'en sont pas moins perçus à travers des attitudes. »

C'est bien ce côté relationnel, à travers la posture adoptée par l'AS, qui suscite l'attention dans ce travail écrit.

6.1.2 L'accompagnement

La définition de l'accompagnement selon Martine Beauvais (2006, p.2), enseignante et chercheuse en Sciences de l'éducation, est la suivante : « *Il s'agit d'une démarche visant à aider la personne à cheminer, à se construire, à atteindre ses buts.* » Elle poursuit en disant que l'accompagnement nécessite d'avoir une certaine conception de l'humain, à savoir de le considérer en tant que *Sujet Autonome, Responsable et Projectif*.

L'accompagnement identifie les usagères ou usagers dans leur fragilité, leur degré d'exclusion ou encore leur désaffiliation, vis-à-vis d'une norme sociétale. Les professionnelles reconnaissent la souffrance d'autrui puisqu'elle préexiste dans le contexte de travail. De ce fait, la pratique est axée sur des « [...] *préoccupations concernant l'estime de soi, la confiance à reconquérir et le respect mais [elle est] aussi [relative] à la honte, au mépris et à la perte de dignité.* » (Foucart J., 2005, p.104)

Ainsi, les AS qui accompagnent des client·e·s doivent non seulement être capables de **favoriser l'envie chez autrui**, afin qu'il s'imisce dans cette conception d'autonomisation, de responsabilisation et de projets en devenir, par lui-même et pour lui-même ; mais elles doivent également **laisser de l'espace à la personne**, malgré le cadre de l'accompagnement, pour que cette dernière puisse s'exprimer et réfléchir à son aise dans son cheminement. Les AS ne doivent toutefois pas oublier que, si la personne a de la peine à être autonome dans ses activités, elles peuvent l'**aider en faisant les choses à leur place**. Par exemple, elles peuvent aider la personne concernée dans la gestion de ses frais médicaux. Ce ne serait pas les accompagner que de les laisser totalement désemparé·e·s, face à quelque chose qu'ils n'arrivent pas à faire

C'est pour cette raison que le verbe *accompagner* a été désigné pour illustrer cette posture professionnelle : « *accompagner c'est "être avec" et "aller vers" [...]* ». (Paul M., 2012, p.14) Maéla Paul (2012, p.14), enseignante à l'université de Nantes, évoque, de plus, trois principes relatifs à cette définition :

- Premièrement, la relation établie avec la personne accompagnée dépend du chemin que veut emprunter cette dernière ;
- Deuxièmement, il s'agit plus d'orienter la personne *vers* que d'atteindre un résultat, c'est-à-dire que c'est le chemin qui importe pour atteindre l'objectif plutôt que la réussite même de l'objectif ;
- Troisièmement, l'action entreprise se calque sur autrui. L'intervenante doit s'accorder avec la personne accompagnée, en allant où *elle* va et *en même temps* qu'elle.

Les client·e·s sont, dès lors, sujets de la collaboration, responsables de leurs pensées et de leurs actions, et non pas objets dépendant de l'aide d'un tiers, sauf en cas de nécessité. Les professionnelles doivent toujours rester vigilantes sur leurs façons d'agir avec les personnes accompagnées. En effet, si elles prennent "trop" les rênes de la relation, elles enfonceraient inconsciemment et peu à peu les individus dans le désarroi ou « *la dépendance et [...] la perte d'autonomie.* » (Ricourt J-C, 2010, p.27). Elles doivent donc jauger s'il est plus judicieux d'adopter une **posture d'accompagnante**, consistant davantage à *être avec* la personne plutôt qu'agir à sa place, ou une **posture d'aidante** car la personne n'a pas les ressources nécessaires pour agir seule dans une situation donnée.

Dès lors, le terme d'*accompagnement* symbolise un ensemble de pratiques qui ont en commun (Paul M., 2004, p.113) :

- Une relation interpersonnelle fondée sur la réciprocité et sur un modèle contractuel ;
- Une idée de parcours de vie non linéaire, jalonné d'étapes ;
- Une action orientée, visant un changement dans les rapports sociaux de la personne, mais sans visée finale ;
- Une action intégrée à des dispositifs, comprenant la mise en œuvre d'un plan, d'une politique. Ce sont les moyens offerts à la personne qui permettent l'action.

6.1.3 Les accompagnantes et les accompagnatrices

L'accompagnement est un mot à la mode aujourd'hui. De multiples domaines l'utilisent tels que le social, la santé, l'éducation ou encore le milieu économique. L'accompagnement est composé de différents niveaux d'intervention selon Martine Beauvais (2006, p.3). Elle parle du *micro niveau* (les acteurs) qui représente là où l'accompagnante et l'accompagné-e vivent leur relation, du *méso niveau* (l'organisation de formation) correspondant aux déclinaisons relatives à la fonction de l'accompagnement et, enfin, du *macro niveau* (l'institution politique) qui s'oriente sur les valeurs sociales concevant la logique d'accompagnement.

À travers ces trois niveaux, elle fait une différenciation entre les termes d'*accompagnatrice* et d'*accompagnante*. Ainsi, *être accompagnatrice* (accompagnateur au masculin) désigne une *fonction*, c'est-à-dire « *ce que fait le professionnel dans le cadre de ses attributions. [...] Par la fonction, c'est le lien institutionnel qui opère comme cadre structurant la relation* » (Paul M., 2004, p.153). C'est donc au méso niveau que se situe ici l'accompagnement, car il entre dans le cadre de la fonction d'accompagnante. Selon l'enquête à laquelle fait référence Jean Foucart (2005, p.110), toutes ces accompagnatrices ayant des *statuts* différents (dans l'enseignement, dans les soins hospitaliers ou dans les services sociaux, par exemple) estiment que leur fonction d'accompagnatrice comprend avant tout l'accompagnement des personnes. Tandis qu'*être accompagnante* symbolise, comme expliqué précédemment, une posture particulière de l'accompagnement qu'empruntent les professionnelles, accompagnatrices ou non, au micro niveau dans la relation de collaboration avec les client-e-s.

6.2 Les pratiques et les postures d'accompagnement

6.2.1 Les pratiques d'accompagnement

Les pratiques désignent la diversification de ce que l'on définit dans la notion d'accompagnement : *coaching*, *parrainage*, *compagnonnage*, *mentoring* ou encore *tutorat* en font partie. Elles ne sont donc pas à confondre avec les postures de l'accompagnement, qui sont, quant à elles, les diverses manières qu'ont les professionnelles d'aborder la relation avec les individus dans la pratique de l'accompagnement.

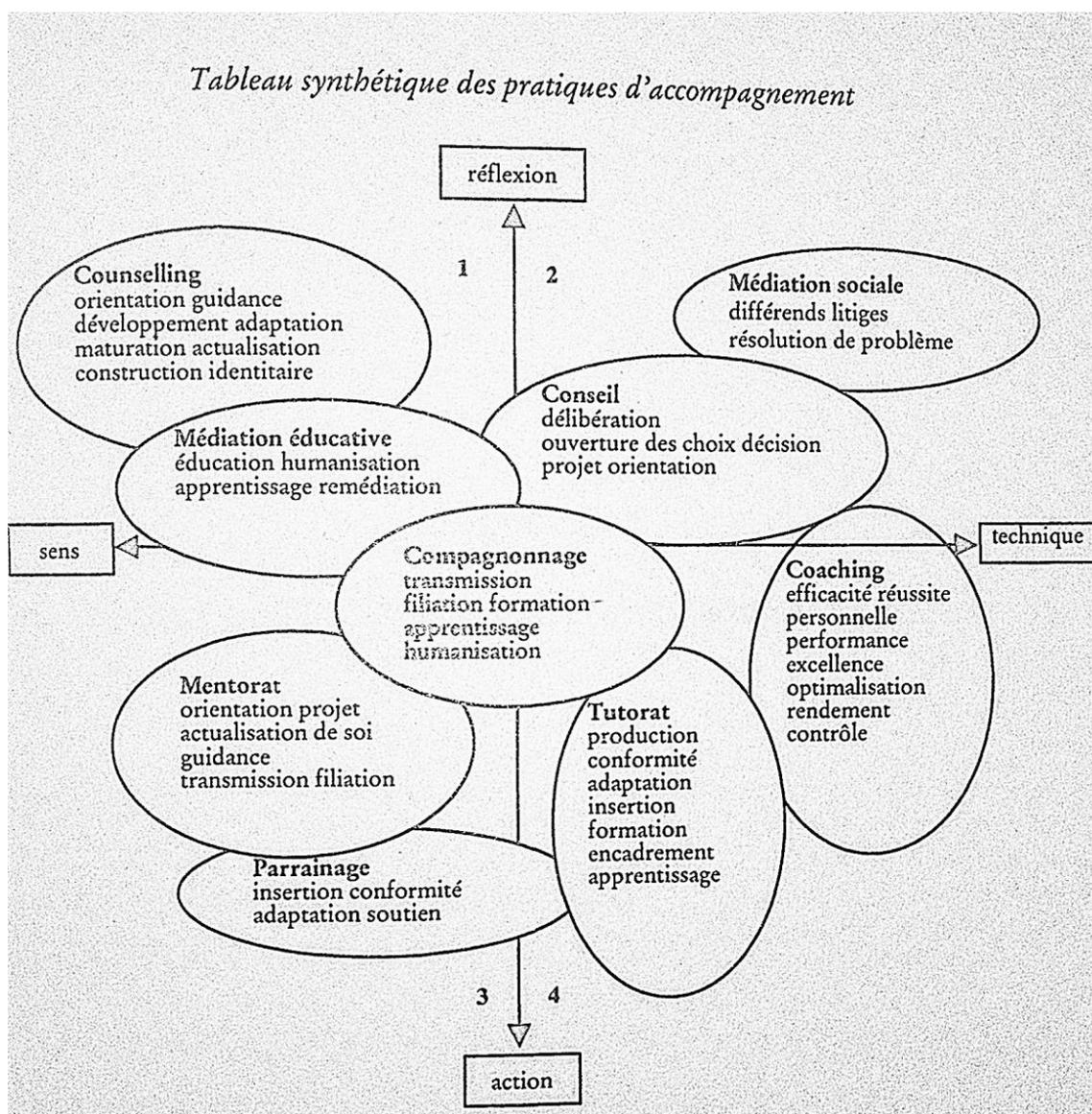


Figure 3 : Tableau synthétique des pratiques d'accompagnement (Paul M., 2004, p.53)

Dans la figure 3, les différentes pratiques d'accompagnement sont placées sur deux axes afin de repérer celles qui mettent l'accent sur la réflexion ou l'action d'une part, et sur le sens ou la technique d'autre part. Au cœur de cette « *nébuleuse de pratiques* », comme la nomme Maela Paul, se situe le compagnonnage. Cette pratique demande aux professionnelles beaucoup de pédagogie et de ressources. En effet, les intervenantes ne vont pas simplement aider les personnes à copier des comportements afin qu'elles s'intègrent mieux. Le travail consiste avant tout à « *chercher ailleurs les ressorts qui conduisent une personne, en tant que sujet libre, à décider d'adopter une certaine attitude sachant que, pour cela, il ne suffit pas de le vouloir : il faut avant tout en avoir envie, le désirer, y aspirer.* » (Paul M., 2004, p.48) Ainsi, les AS vont entrer en relation avec elles pour leur permettre de mettre en action leur empowerment, c'est-à-dire leur pouvoir d'agir mais aussi leur pouvoir de réfléchir, de se questionner, de donner du sens, de mobiliser leurs ressources ou encore de se projeter dans l'avenir.

6.2.2 Les postures d'accompagnement

En ce qui a trait aux postures professionnelles de l'accompagnement, elles ne sont pas toujours aisées à adopter. Non seulement, il s'agit pour les professionnelles d'être motivées et disponibles pour autrui, mais il s'agit également de savoir quelle posture choisir selon la situation à traiter, selon le temps à disposition et selon le point où se situe la personne dans son cheminement. Pour aider à la compréhension de ces différentes postures, Maela Paul (2004, p.108 à 110) a créé le schéma ci-dessous :

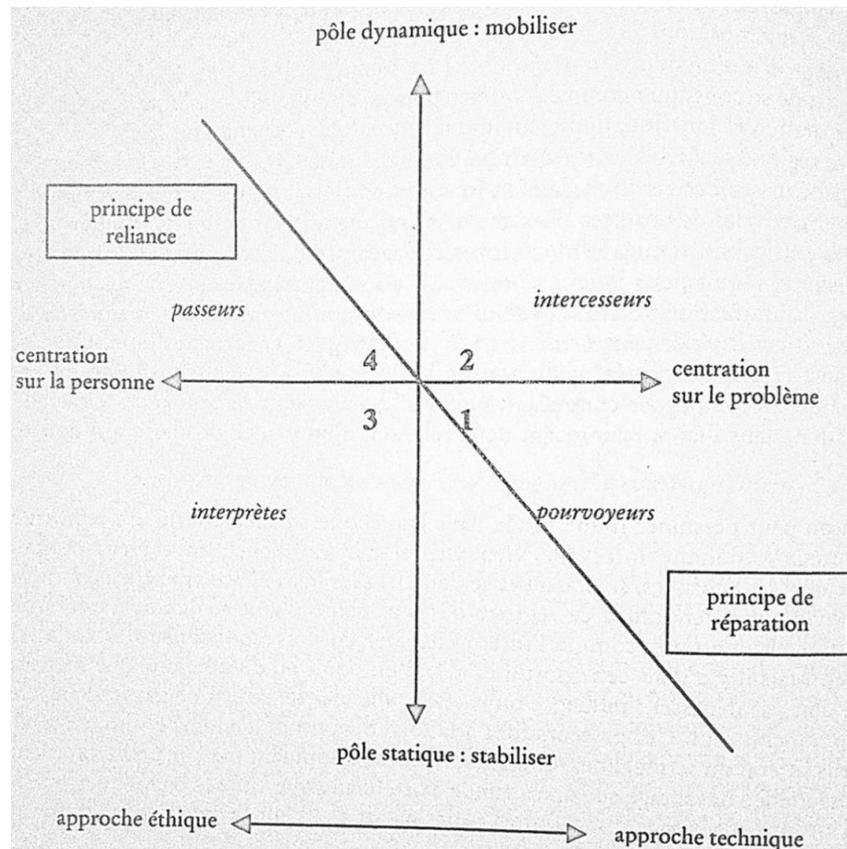


Figure 4 : schématisation des postures professionnelles d'accompagnement (Paul M., 2004, p.110)

La figure 4 montre selon quelle visée les travailleuses sociales définissent leur posture d'accompagnement. L'axe horizontal représente, sur la gauche, l'*approche éthique* basée sur les ressources de la personne ; et sur la droite, l'*approche technique* et donc objective, centrée sur la problématique abordée. Tandis que l'axe vertical concerne, en haut, la *mobilité*, c'est-à-dire le cheminement réflexif et projectif que peut apporter l'accompagnement ; et en bas, la *stabilité*, autrement dit la protection apportée lorsqu'une des problématiques de la situation abordée est résolue.

Les diverses postures de l'accompagnement comprennent deux catégories : il y a les postures d'aidantes, soit le pourvoyeur et l'intercesseur, et il y a les postures d'accompagnantes, soit l'interprète et le passeur. (Paul M., 2004, p.108 à 110) :

- **Le pourvoyeur** : Le nom de *pourvoyeur* désigne la personne qui *fournit* quelque chose à quelqu'un. Dès lors, les solutions ne vont pas être recherchées au cœur de la relation mais à l'extérieur, comme si elles étaient déjà préfabriquées et applicables

dans l'instant. La professionnelle se focalise sur la tâche à exécuter, souvent administrative, et ne prend pas en compte le lien relationnel avec les usagères ou usagers. C'est pourquoi ils sont renvoyés au rang d'objet dans la relation, ce qui démontre le lien hiérarchique entre les protagonistes. C'est à l'encontre de cette posture que l'accompagnement s'est développé. Cependant, le rôle du *pourvoyeur* s'avère quelques fois un passage obligé, selon Maela Paul, puisqu'il permet aussi de démarrer la relation avec autrui.

- **L'intercesseur** : Cette posture consiste à prendre part au processus mis en route avec la personne concernée tout en gardant le côté hiérarchique de la relation : l'intervenante a les pleins pouvoirs sur la relation et n'y participe que de manière externe, trouvant des solutions par elle-même et non dans la relation de collaboration. De fait, les client·e·s peuvent se sentir oppressé·e·s par l'AS.
- **L'interprète** : L'interprète assure la transition, le passage, d'un mode de réflexion à un autre. Sa manière d'accompagner consiste à viser la réalisation et non pas le changement. La professionnelle se situe, ainsi, dans l'ici et le maintenant de la relation, dans « *quelque chose qui doit se passer.* » (Paul M., 2004, p.109)
- **Le passeur** : comme l'*interprète*, son rôle consiste à être une transition entre deux choses : le pendant et l'après problématique. Ne prétendant pas être connaisseur en tout, le passeur fonde sa posture sur l'existence, sur les expériences de vie, les difficultés qui ont permis d'avancer. Le *passeur* rend conscient le chemin des possibles.

Certain·e·s pourraient penser que ces postures ne correspondent pas toutes à l'accompagnement. Les postures du *pourvoyeur* et de l'*intercesseur*, par exemple, représentent davantage une prise en charge plutôt qu'un accompagnement dans des démarches réflexives permettant à autrui de se reconstruire par lui-même, comme le font les postures de l'*interprète* ou du *passeur*.

Pourtant, que ce soit les postures d'aidantes ou les postures d'accompagnantes, ces quatre postures d'accompagnement sont toutes nécessaires. Selon Maela Paul l'accompagnement comprend deux dimensions :

« *D'un côté, la dimension anthropologique de l'accompagnement, fondée sur une disposition humaine à être en relation avec autrui, et les figures qui interrogent le sens et de [sic] l'éthique de ce rapport ; de l'autre, la dimension conceptuelle de l'accompagnement, ses problématiques actuelles et les logiques qu'elle combine, comme autant de critères d'adéquation à une situation sociale spécifique.* » (Paul M., 2004, p.8)

L'accompagnement demande une certaine stratégie d'esprit et de rigueur dans le cadre d'intervention. Non seulement les postures se diversifient car les demandes et besoins des client·e·s sont à traiter de manière singulière, chaque cas ayant sa particularité, mais elles sont également variables dans le temps puisque le chemin s'effectue d'étape en étape dans l'accompagnement.

6.3 Du principe de réparation au principe de reliance

Les principes de réparation et de reliance permettent également d'effectuer une distinction entre les diverses postures d'accompagnement¹⁵ que peuvent adopter les professionnelles, concernant notamment la juste proximité ou distance affective qu'elles abordent avec les personnes. D'une part, le *principe de réparation* est constitué des postures professionnelles des *pourvoyeurs* et des *intercesseurs*. Dans cette situation, les client·e·s sont perçu·e·s en tant qu'«*objet (à réparer), problème (à résoudre), dossier (à traiter) [...]*» (Paul M., 2004, p.306). D'autre part, *Le principe de reliance* a pour objectif le vivre ensemble. C'est pourquoi les postures de l'*interprète* et du *passeur* y sont relatives.

6.3.1 Un peu d'histoire

Suite à la deuxième guerre mondiale, un élan de modernité se déclenche jusqu'aux années 1970. C'est l'État Providence qui fait son entrée avec une vision positive sur l'avenir social, mettant en place l'aide sociale publique et de nouvelles mesures de protection pour chacun·e. Le principe de *réparation* apparaît dans ce contexte où «*le travail social a pour objet d'éradiquer les maux sociaux, d'assurer l'éducation, de développer les potentialités de l'individu, [ou encore] d'assurer l'intégration*» (Foucart J., 2005, p.98). L'objectif de l'assistance consistait, alors, à garantir l'indépendance financière des personnes en les aidant à (re)trouver un travail.

Peu à peu, de nouvelles problématiques sociales ont émergé. Le chômage prenait de l'ampleur tandis que les financements pour la sécurité sociale s'amenuisaient. L'État s'est ensuite tourné vers d'autres moyens pour répondre aux besoins de la population. Comme l'ont écrit Jean-Pierre Tabin et ses collègues dans le livre *Temps d'Assistance* (2008, p.172) :

«*Pour les politiques d'assistance, vouloir "l'indépendance" d'une personne, c'est simplement l'aider à trouver des ressources suffisantes pour n'avoir plus de comptes à rendre à l'État, c'est donc principalement l'aider à décrocher une activité rémunérée. Vouloir "l'autonomie" d'une personne c'est bien davantage, puisque c'est ce qui nécessite non seulement qu'elle trouve une activité rémunérée mais qu'elle soit à même de la garder, c'est-à-dire qu'elle sache évoluer et sache maîtriser sa vie.*»

Voici, dès lors, le grand défi des services sociaux actuels : essayer de garantir l'autonomie des usagères ou usagers.

D'un *État Providence*, la société est passée à un *État social actif* ayant pour objectif le vivre ensemble, les enjeux concernant désormais la collectivité. Ainsi, le principe adopté est la *reliance*, faisant allusion au lien social unissant l'individu à la société.

6.3.2 Le principe de reliance

Les personnes accompagnées doivent être considérées par les intervenantes en tant que sujets de la relation de collaboration, comprises et reconnues dans leur unicité et leur autonomie. De

¹⁵ Attention, je tiens à clarifier les termes énoncés. Les postures *d'accompagnement* comprennent la *posture d'accompagnante*, relevant du principe de reliance, et la *posture d'aidant*, pour le principe de réparation. Dès lors, ce n'est pas parce qu'une professionnelle dit travailler avec l'accompagnement qu'elle adopte forcément une posture d'accompagnante.

fait, le principe de reliance passe par un concept essentiel à l'évolution de l'autonomie d'autrui : l'accompagnement. Comme expliqué précédemment, les professionnelles doivent, ainsi, adopter une posture permettant aux personnes concernées de laisser leurs potentialités et leurs ressources s'exprimer librement. Les AS doivent créer un lien de confiance, une alliance, afin que l'accompagnement se fasse dans le partage de l'authenticité. Le principe de reliance prend en compte trois axes (Paul M., 2004, p.102 à106) :

- **L'axe individuel/collectif** : pour l'AS, cela consiste, d'une part, à reconnaître la personne telle qu'elle est (l'individualisation) et, d'autre part, à viser avec elle la restauration de ses rapports sociaux avec la communauté (le collectif). La professionnelle devrait donc travailler au cas par cas puisque chaque individu a un rapport différent à lui-même et à son environnement. Toutefois, un paradoxe s'installe : la personne accompagnée devrait s'intégrer dans un groupe, c'est-à-dire s'immiscer dans les valeurs et pratiques de la société, ce qui équivaudrait à effacer sa différence. Maela Paul (2004, p.104-105) neutralise ce paradoxe en disant : « *Ce que l'accompagnement éclaire de façon nouvelle, c'est que le lien social ne se construit plus dans une communauté d'origine mais dans ce qu'on peut appeler une "communauté de situation" ou "communauté de destin".* » C'est pourquoi la collaboration est remise au goût du jour, « [...] *moins analysée en termes de distance ou de proximité sociales qu'en termes de "risques partagés".* » (Paul M, 2004, p.104-105). Ceci permet à l'accompagné-e d'être acteur ou actrice de son individualité et de sa socialisation.
- **L'axe autonomie/indépendance** : Les personnes qui sont dépendantes financièrement de la société (en ayant recours à l'aide sociale financière par exemple) s'excluent souvent par elles-mêmes de la société. Elles ne participent plus à la collectivité, se retirent du système. Par conséquent, ces personnes ne peuvent sortir de cette marginalité si elles ne récupèrent pas leur autonomie, vecteur de liens et d'insertion. Dans une collaboration basée sur la co-construction, l'intervenante et l'utilisateur ou usagère travaillent sur une situation spécifique concernant le rapport à la communauté. Ensemble, les protagonistes de la relation donnent sens et valeurs à cette démarche.
- **L'axe altérité/altération** : Il s'agit de proposer un accompagnement dans un « *mouvement d'élaboration de soi dans son unicité et mouvement d'ouverture à ce qui est "autre" que soi.* » (Paul M., 2004, p.106) Ainsi, selon Maela Paul, les accompagné-e-s passent d'acteurs de leur histoire à auteurs. Ils prennent conscience qu'ils sont créateurs de leur vécu, à l'origine de quelque chose inscrit dans le temps.

Dans le principe de reliance, les manifestations affectives et émotionnelles de l'AS n'interfèrent en rien grâce à la posture d'accompagnante. En effet, comme la personne accompagnée est elle-même sujet de la relation, c'est à elle que reviennent les décisions. De manière imagée, la posture de l'intervenante serait la digue qui permet au fleuve (à chaque client-e) d'être orienté-e dans son écoulement. Les débordements, les vagues, les sécheresses (manifestations affectives et émotionnelles) appartiennent donc au fleuve et à son environnement (ici, le contexte social, économique et environnemental dans lequel vit l'utilisateur ou usagère). Cela ne veut pourtant pas dire que les professionnelles ne sont pas réceptives aux moments de souffrance d'autrui. Au contraire, elles les accueillent avec écoute et empathie, et encouragent la personne à trouver une issue par elle-même à ce ressenti.

6.3.3 Le principe de réparation

Comme son nom l'indique, le *principe de réparation* consiste à vouloir *réparer* par soi-même les maux d'autrui, les maux de la société. Les intervenantes qui ont ce principe d'intervention sont le sujet de la relation puisque ce sont elles qui prennent toutes décisions, se donnant pour but de remettre la personne accompagnée en état dans sa situation de vie. De ce fait, le principe de réparation engage les sentiments et les émotions des professionnelles concernées. Ces dernières s'évertuent tellement à vouloir aider, qu'elles s'épuisent à la tâche. Il existe deux cas de figure.

- Soit les intervenantes ne tiennent compte de l'aspect relationnel qu'en second plan. Ce comportement est parfois dû au fait que les travailleuses sociales se sentent tellement impuissantes face au désarroi des client-e-s, qu'elles préfèrent se positionner en retrait de la relation, hors de l'émotionnel et de l'affectif. Elles se diront par exemple : « *J'ai fait tout ce que j'ai pu pour la personne que j'accompagne. Si ça ne marche pas, c'est parce qu'il manque de volonté, parce que c'est son problème, parce qu'il est irrécupérable.* » (Gaignon C., 2006, p.167). Il s'avère que la souffrance relatée par les usagères ou usagers rappellerait aux AS leurs propres souffrances. Elles ne se concentrent pas sur ce qui fonctionne, sur les potentialités et ressources des personnes, mais bel et bien sur ce qui ne va pas. Le principe de réparation consiste, alors, à "prendre en charge" la personne sur l'aspect médicalisé de la réponse immédiate à la demande, donc de manière très objective.
- Soit, au contraire, les intervenantes désirent tellement aider les personnes concernées, qu'elles interviennent avec sympathie plutôt qu'avec empathie dans la relation. Selon la définition, le terme *sympathie* signifie en latin « *partager les mêmes sentiments* » (Ricourt J-C., 2010, p.38). Tandis que l'empathie consiste à comprendre les affects d'autrui sans pour autant les vivre. Il s'avère, de ce fait, ardu pour les AS d'aider quelqu'un pour qui elles éprouveraient "trop"¹⁶ de sympathie puisque la souffrance de l'autre deviendrait la leur. Dans ce cas de figure, les intervenantes veulent résoudre les difficultés des client-e-s par « *moralisation, solutions immédiates, exhortations, consolations faciles, interprétations* » (Ricourt, 2010, p.39), allant même jusqu'à s'énerver lorsque la situation ne trouve pas de solution. Elles mettent tant d'énergie dans la recherche de solutions, que leur manière de penser et de ressentir la souffrance d'autrui régit l'intervention. Il existe deux grands risques à cette posture professionnelle : d'une part, le sentiment d'impuissance peut épuiser les AS jusqu'au *burn-out*¹⁷ ; et d'autre part, les affects faussent la relation de collaboration car les usagères ou usagers n'osent plus se confier à la professionnelle de peur de la blesser.

¹⁶ Je pense que dans la relation avec les usagères ou usagers, l'AS peut tout de même intervenir dans la sympathie tout en faisant attention à l'emprise que peut avoir cette relation sur ses émotions et sentiments. C'est à l'AS de jauger selon son ressenti et sa personnalité quelle proximité elle peut avoir avec les personnes accompagnées.

Ici, je parle donc des AS qui s'impliquent tellement dans la collaboration que cette dernière peut leur devenir toxique et ne permet pas la posture d'accompagnante.

¹⁷ Selon la définition du Larousse 2015, le burn-out est un « *Syndrome d'épuisement professionnel caractérisé par une fatigue physique et psychique intense, générée par des sentiments d'impuissance et de désespoir.* »

6.4 La conclusion

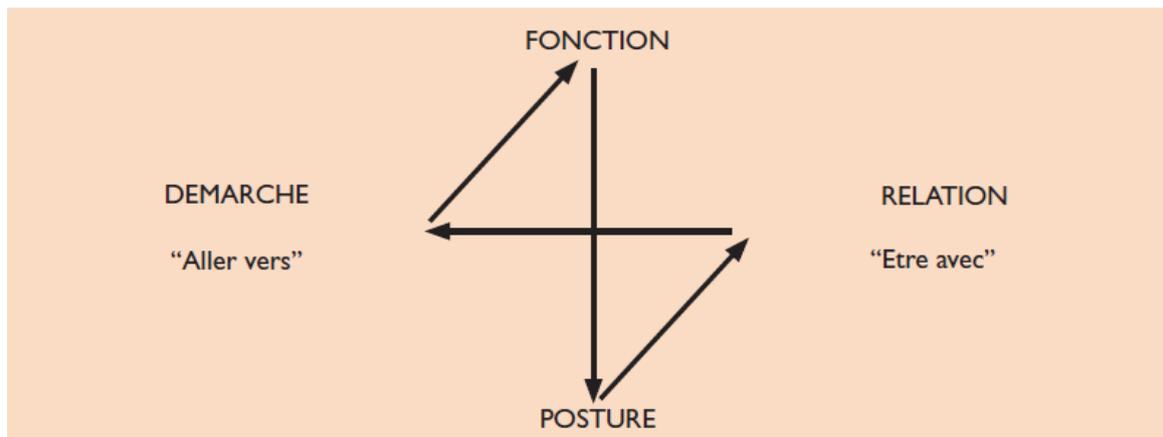


Figure 5 : Accompagner c'est *être avec* et *aller vers* tout en respectant ses fonctions professionnelles et en adoptant la posture d'accompagnement adéquate à la situation. (Paul M., 2012, p.15)

En somme, l'accompagnement comprend des pratiques qui demandent chacune des postures différentes. Néanmoins, chaque intervenante aura sa propre manière d'aborder la relation avec autrui et de répondre à ses besoins. En outre, les AS doivent jongler entre les fonctions qui leur sont attribuées, les mandats délivrés par l'institution et un cahier des charges bien rempli. Il est donc important qu'elles préservent leurs valeurs personnelles, celles qui les ont engagées dans cette profession, et leur identité professionnelle afin d'accompagner au mieux les usagères ou usagers.

En effet, comme le montre la figure ci-dessus, la démarche entreprise par les professionnelles doit se référer à leurs fonctions. Il y a un certain cadre professionnel à respecter dont les AS ne sont pas responsables. C'est pourquoi la posture adoptée est si importante dans leur profession, car elle régit la coopération et l'alliance, permettant d'aller jusqu'au bout de la démarche entreprise.

Il existe deux principes relatifs à la manière d'aborder la relation d'aide. Le principe de reliance est une alternative à un accompagnement sain, qui permet aux professionnelles d'économiser leur énergie émotionnelle pour la replacer ailleurs. Tout l'enjeu des postures du *passer* et de l'*interprète* consiste, en effet, à insuffler chez autrui la motivation nécessaire au cheminement menant à l'autonomie. Cela demande une certaine constance réflexive et un lien relationnel particulier avec la personne. De plus, en adoptant une posture d'accompagnante, l'AS peut laisser son ressenti s'exprimer avec authenticité à la personne qu'elle accompagne. L'essence de la collaboration sera donc humaine avant d'être "cadrante" ou administrative.

Au contraire, le principe de réparation ne permet pas d'être en pleine mesure d'accomplir sa tâche avec professionnalisme puisque les client-e-s ne sont, en définitive, pas accompagné-e-s dans leurs démarches. À la place, c'est une prise en charge qui s'effectue, menant la personne à être dépendante des services de l'AS. Les postures du *pourvoyeur* et de l'*intercesseur* semblent, certes, faciles à adopter puisqu'il suffit de chercher des solutions aux demandes, mais elles comprennent également tous les soucis et la pression que les intervenantes portent elles-mêmes : sentiment d'épuisement parce que trop impliquées dans la relation ou, au contraire, les AS déshumanisent la relation en s'obligeant à adopter des mécanismes de défense pour ne pas laisser leurs affects et ceux d'autrui les atteindre.

7 L'élaboration d'une méthodologie

7.1 La question de recherche

Les interrogations que je me suis posées, alliées à la théorie investiguée, m'ont permis de retenir une question de recherche principale :

Quelle compréhension ont les assistantes sociales des manifestations affectives et émotionnelles dans leur professionnalité ?

7.2 La technique de recueil de données

Comme le sujet de ce travail porte sur la concordance entre professionnalité et affect dans le quotidien des AS, il m'apparaissait logique de choisir une méthode qualitative et non quantitative. De ce fait, j'ai réalisé des entretiens semi-directifs, c'est-à-dire que les questions posées sont ouvertes, permettant à l'interlocutrice de développer le fond de sa pensée. Ce procédé favorise l'échange et les confidences. En tant qu'intervieweuse, j'ai, ainsi, rebondi sur des sujets qui n'étaient initialement pas prévus, j'ai quelquefois donné des exemples car mes questions n'étaient pas comprises, j'ai demandé des précisions ou, au contraire, j'ai interrompu la personne car il y en avait assez.

Malgré un guide d'entretien similaire d'une rencontre à un autre, la durée des entrevues a varié de 45 minutes pour le plus court à une heure et 30 minutes pour le plus long. En effet, tout dépendait du temps qu'on m'accordait, de la loquacité de mon interlocutrice, des pistes de réflexions et des anecdotes qui m'étaient partagées. Les tempéraments variaient au point de donner à chaque interview un dynamisme différent.

Au fil de la rédaction du cadre théorique, j'ai pris soin de noter les questions et réflexions qui surgissaient sur une feuille parallèle, sans vraiment savoir à quoi elles allaient me servir. Cela m'a grandement facilité la tâche au moment de remplir mon guide d'entretien¹⁸. Pour l'élaboration de ce dernier, j'ai suivi attentivement les consignes données par Mme Marie-Luce Délèz et Mme Jurisch Praz. Lors d'un cours, elles ont détaillé la façon de le construire en disant qu'il fallait fractionner un tableau en thèmes et sous-thèmes tout en laissant de la place pour diverses remarques qui surgiraient pendant la retranscription des entretiens. Ainsi, les questions se suivent dans un ordre logique. J'ai trouvé cela très pertinent pour pouvoir m'y retrouver non seulement dans la conversation, mais également dans l'analyse des données. Une fois les retranscriptions terminées, j'ai repris ce même tableau en y ajoutant les réponses des personnes interviewées. Cette grille-ci¹⁹ mettait en relief les éléments qui pouvaient éclairer l'analyse.

¹⁸ En annexe 14.1

¹⁹ En annexe 14.2

Je me suis imposée une certaine éthique pour mener à bien cette enquête dans le respect des paroles qui m'ont été confiées :

- Chaque enregistrement a été effacé suite à sa retranscription ;
- Dans un souci de confidentialité, je ne cite pas les noms et prénoms. De plus, lorsqu'une phrase retranscrite d'un entretien apparaît dans cet écrit, je ne nomme pas la fonction de la personne afin que les lecteurs ou lectrices ne fassent pas d'amalgame selon la vision de la professionnelle.
- Je fais preuve de non-jugement vis-à-vis du discours de chaque AS, d'autant plus que mes questions portent sur leur ressenti et leur vision, ce qui est subjectif d'une personne à une autre. C'est la lecture que chaque AS fait de sa propre professionnalité qui m'intéresse.

7.3 Des professionnelles issues de milieux différents

J'ai profité de ma deuxième formation pratique, réalisée à Monthey, pour cibler le terrain d'enquête dans ce canton, en restant dans la partie francophone. Mon premier entretien s'est déroulé en mars 2015 et le dernier en juin 2015.

À l'état de projet, je désirais différencier les manifestations affectives et émotionnelles que partagent les hommes AS avec leur-s client-e-s, de celles que partagent les femmes AS avec les leurs. Je me suis rendue compte que les données recensées allaient être trop subjectives comme seul-e-s deux hommes et deux femmes se seraient prêté-e-s au jeu de l'interview. Je changeais donc d'idée au mois de février 2015.

En effet, j'ai décidé d'interroger quatre femmes AS me basant essentiellement sur le ressenti d'un seul genre. Choisir des femmes me paraissait d'autant plus logique puisque non seulement elles sont majoritaires dans le travail social, mais en plus, j'en suis moi-même une. En outre, on considère encore souvent que ce sont elles qui sont le plus sujettes aux émotions. Les échanges que j'ai entretenus avec ces AS ont, dès lors, fait écho à ma personnalité sensible, à ma professionnalité d'AS, et m'ont donné des pistes de réflexions sur la manière d'allier ressenti et intervention sociale.

Pour entrer en contact avec ces intervenantes, j'ai procédé de diverses façons : j'ai demandé à une de mes collègues si elle avait une amie AS avec qui elle pouvait me mettre en contact, j'ai envoyé un e-mail à une professionnelle après une rencontre de réseau, et j'ai demandé à deux connaissances si elles étaient d'accord de m'accorder du temps pour ce travail. Par chance, je n'ai essayé aucun refus. Les dates des entretiens se sont organisées par échange d'e-mails.

Les interviewées travaillent chacune dans un domaine d'intervention différent : handicap, insertion professionnelle, aide sociale et financière, addictions. Elles sont animées, selon leur personnalité, identité et expérience, de ressentis peu similaires. Voici un tableau qui, très succinctement, présente le profil de chaque professionnelle :

<u>Les AS</u>	<u>Valeurs et ressentis de l'AS</u>			<u>Posture de l'AS</u>
	Niveau macro	Niveau méso	Niveau micro	
AS1	Contre les injustices (se sent jugée, mise à l'écart, en colère)		Equité, éthique de responsabilité, souci de l'autre	Accompagnement Rôle de contrôle
AS2		Injustices proviennent du réseau (et non du niveau macro)	Responsabilité professionnelle et éthique	Accompagnement
AS3	Contre les injustices (en colère)		Empathie, confiance en autrui, égalité, authenticité, partage	Accompagnement
AS4	Contre les injustices (révoltée)	Agacée par les canevas, sentiment d'être parfois infantilisée	Humilité, bon-sens, partage, authenticité, responsabilité éthique	Accompagnement

Cette diversité de lieux et de profils m'intéressait car, selon mes objectifs professionnels, il m'apparaissait judicieux de percevoir quelles visions et quelles manifestations affectives et émotionnelles concordaient d'une professionnelle à une autre malgré les fonctions différentes qu'elles exercent. D'ailleurs, quand bien même toutes ont un diplôme d'AS, l'une d'entre elles ne se définit pas en tant que telle mais en tant qu' "intervenante". Je trouvais intéressant de l'interroger pour comprendre pourquoi elle ne se catégorise pas dans cette fonction et pour voir si elle ressent tout de même les conflits professionnels qu'exposent les trois autres AS.

7.4 Les hypothèses

Hypothèse 1 :

L'AS agit dans un espace conflictuel entre professionnalité et subordination.

Hypothèse 1.1 :

L'intervention de l'AS s'effectue :

- au niveau micro, concernant les valeurs, l'éthique et la posture professionnelle adoptée par l'intervenante dans la collaboration avec l'utilisateur ou usagère ;

- au niveau méso, relatif aux mandats, aux fonctions et aux règlements que doit respecter l'AS au sein de l'institution ;
- et au niveau macro, comprenant les instances sociétales plus élevées qui régissent l'institution, comme le canton, l'État, la politique ou encore l'économie ambiante.

Hypothèse 1.2 :

Il existe un conflit entre la professionnalité de l'AS (définie au niveau micro et méso) et la subordination (au niveau méso et macro)

Hypothèse 2 :

Les manifestations affectives et émotionnelles se déploient plus particulièrement dans l'espace de professionnalité (niveau micro et méso).

Hypothèse 3 :

L'accompagnement est un outil de gestion des manifestations affectives et émotionnelles dans la relation avec les client·e·s.

8 La description et l'analyse des entretiens

Dans ce chapitre, je vais tout d'abord détailler ce que les AS m'ont confié durant notre temps d'entretien. J'analyserai les éléments concomitants ou, au contraire, dissemblables d'un discours à un autre. Ensuite, je relèverai des thèmes qui méritent de plus amples explications en les agrémentant par ma propre réflexion.

J'invite les lecteurs et lectrices à consulter l'annexe 14.2 afin d'avoir une vue d'ensemble sur les réponses données par les AS. Comme mentionné dans le point 7.1, je choisis de ne pas nommer la fonction qu'exerce chacune de ces professionnelles.

8.1 Affect et professionnalité : ce qu'en disent les AS

8.1.1 L'espace conflictuel²⁰

8.1.1.1 L'espace de subordination : entre macro et méso

Les trois AS qui se définissent en tant que telles partagent un ressenti très négatif vis-à-vis des directives cantonales et, de facto, politiques qu'elles suivent dans leur fonction. Les contraintes sont pesantes pour elles, que ce soit à cause de normes très strictes à respecter, à cause du contrôle qu'exerce le canton sur certaines situations ou encore à cause de fonds financiers difficiles à débloquer. Elles pensent, d'autre part, qu'il y a un réel souci avec la façon qu'ont les autorités politiques valaisannes de réglementer le domaine social. Elles expriment leur sentiment par ces mots :

« [...] *Donc je suis **fâchée**²¹ au niveau politique. J'ai l'impression que nous qui sommes sur le terrain ne sommes pas entendus. [...] On est pourtant sur le terrain, on reçoit des gens mais on est un peu **mis e-s à l'écart**.* » (AS1)

Une autre disait, en évoquant les hommes politiques qui décident des lois :

« *Et pis je suis aussi **touchée** parce que ce sont des gens qui font de grandes théories, qui ne connaissent pas la réalité des choses... [...] Ouais donc me dire que ce sont des gens qui ne connaissent rien du tout à ce qu'on fait et qui viennent imposer aussi des choses... et tu te demandes d'où ça tombe... Et moi aussi, ce qui me **révolte** c'est qu'on va de plus en plus dans une politique de droit, de répression, par peur et méconnaissance.* » (AS4)

La professionnelle qui n'a pas la fonction d'AS, quant à elle, ne se sent pas vraiment concernée par l'espace de subordination :

« *C'est vrai qu'on n'est pas censé-e-s, envers les réseaux et les clients, prendre parti pour les décisions politiques qu'il y a. Après, moi, ça n'influence pas mon travail. Donc oui, j'ai mon avis sur ce qui se passe, sur la politique au niveau de ce qui nous concerne ici, les lois. Mais*

²⁰ Je rappelle que les termes « macro ; méso ; micro » sont définis au chapitre 5.2 avec des explications à la figure n°2.

²¹ J'ai décidé de mettre en évidence certains mots dans le discours des AS interrogées afin d'accentuer le ressenti vécu.

après, je peux quand même travailler, ça ne me cause pas de problème. [...] On est tellement centré sur le client que finalement... » (AS2)

Elle ne ressent pas vraiment les contraintes au niveau cantonal dans sa profession étant donné que les procédures qu'elle doit suivre dans son institution ne sont pas beaucoup touchées par des directives cantonales, mais davantage centrées sur la relation avec les client-e-s. Son cahier des charges est plus souple qu'une AS en service social qui, quant à elle, doit suivre un panel de normes dans l'accompagnement d'autrui.

8.1.1.2 Espace de professionnalité : entre méso et micro

Quelques contraintes sont ressenties au sein de la structure même, notamment en ce qui concerne le cahier des charges : il faut se présenter d'une manière conforme aux attentes de l'institution ou remplir ses heures de travail en fonction des prestations accordées aux client-e-s. Toutefois, l'agacement face à ce genre d'obligations fait très vite place à l'habitude. De plus, au-delà des canevas institutionnels, il existe un cadre imposé, celui dont on a parlé précédemment contenant des normes et des obligations d'évaluation exigées par l'État. Malgré tout cela, les AS se sentent généralement libres dans l'intervention qu'elles mènent avec les usagers ou usagers : « *La marge de manœuvre est assez limitée mais comme les situations ne vont pas forcément dans les lignes, c'est là que j'ai un rôle à jouer en tant que professionnelle* » (AS1). Le rôle dont parle cette professionnelle est défini par les valeurs propres à chaque AS. En effet, ces femmes sont non seulement des intervenantes formées dans la pratique et la théorie de leur métier, mais elles sont également des humaines engagées par des valeurs. Parmi ces dernières, il y a le partage, l'humanité, l'égalité, l'authenticité, le souci de l'autre, la confiance en l'humain ou encore le bon sens et la bienveillance. Ce sont ces valeurs propres au travail social qui leur tiennent à cœur et qui expliquent pourquoi elles se sont engagées dans cette profession. Malgré les contraintes, les intervenantes veulent les faire respecter grâce à leur rôle.

Toutefois, dans le travail d'AS, ces valeurs, dont découle un ressenti positif, se conjuguent avec l'éthique de responsabilité. Les professionnelles ont pour mission d'informer les client-e-s sur leurs droits, de les responsabiliser sur leurs devoirs de citoyen-ne-s, de parents, d'enfants. Le but pour ces personnes serait de se sentir mieux psychologiquement et, dans l'idéal, de devenir autonomes. Les AS ont donc des moyens concrets pour aider ces gens : des outils d'intervention propres à leur structure, un travail en réseau rigoureux, la mise en place de mesures sociales, professionnelles, ou bas-seuil. Elles sont, de ce fait, toujours responsables de ce qu'elles proposent à ces personnes. L'éthique de responsabilité qui leur incombe les pousse beaucoup à réfléchir sur les situations rencontrées ou à se remettre en question lorsque les mesures proposées pour une réinsertion échouent. Il n'est pas non plus évident pour elles d'être prises dans des conflits de loyauté entre l'institution-même et les personnes qu'elles aimeraient aider. Par exemple, une des AS expliquait que si une personne possède un permis B de moins d'une année au moment où elle s'inscrit dans un service d'aide sociale financière, il est de son devoir professionnel d'envoyer le dossier au service de la population, au risque que la personne se fasse expulser du pays. En d'autres mots, l'AS peut avoir ce rôle inquisiteur qui n'est pas toujours évident à assumer, évaluant les personnes, contrôlant ce qu'elles exécutent.

Dès lors, quand bien même le travail des AS est très enrichissant au quotidien, il peut également s'avérer difficile psychologiquement. Travaillant avec l'humain, tout n'est pas si

facile, d'autant plus si la personne en face de l'AS est atteinte d'un trouble psychique qui peut accentuer ses émotions :

« Le nombre de fois où les gens qu'on rencontre nous disent "Si vous ne m'aidez pas, je vais braquer une banque", "je vais tuer quelqu'un" ou "je vais me suicider". Voilà, le monsieur que j'ai reçu avant m'avait dit "Je vais me foutre sous le train et je vais faire en sorte que ça soit vous qui récupérez les morceaux"... Donc ça, tu te dis... bon ben voilà c'est lié aux émotions. Moi ça m'affecte pas plus que tant. Mais d'un autre côté, c'est des phrases qui te restent en tête quand même. Donc il faut pouvoir encaisser. » (AS1)

Dans ce genre de situations, les AS avouent avoir un sentiment d'agacement, un manque de sensibilité lorsque la personne pleure pour la énième fois dans leur bureau. Parfois, une impression de se sentir maladroit surgit, car l'utilisateur ou l'utilisatrice peut se braquer ou réagir de manière inattendue lorsque l'AS conseille une mesure ou lorsqu'elle se montre trop intrusive dans ses questions. Et puis, il existe aussi ces personnes qui savent toucher l'AS avec leur histoire et qui aspirent à la sympathie :

« Tu dois juger selon les situations des personnes. Moi les personnes qui sont en face de moi et qui pleurent... au bout d'un moment, je sais plus quoi dire. Il y a certaines personnes tu as envie presque de les prendre dans tes bras... Il y a des personnes qui te touchent, c'est incroyable ! » (AS1)

8.1.1.3 Conflit ressenti : sentiment d'injustice

Les travailleuses sociales interrogées avaient en commun un sentiment général : l'envie de se battre contre les injustices. En interrogeant ces femmes, je me suis rendue compte que l'injustice les menait toutes à se sentir en colère, à se révolter contre le système. Les valeurs, pour lesquelles elles se battent sont si importantes que leurs émotions en sont d'autant plus touchées. C'est donc lorsqu'elles pensent au système suisse qu'elles s'emparent dans de telles effusions.

Le canton, de plus, exerce directement une pression sur leurs épaules : il leur attribue des responsabilités tout en contrôlant si elles font bien leur travail. Ce point engendre, chez les professionnelles, des interrogations perpétuelles sur leur professionnalité : Est-il préférable d'aller à l'encontre de ses propres valeurs tout en respectant les normes cantonales ou le contraire ? De fait, elles sont souvent prises dans des conflits de loyauté. Et puis, non seulement elles sentent que la confiance se restreint du côté de la hiérarchie, mais d'autre part, elles-mêmes n'ont plus vraiment confiance en ce qui se passe au niveau cantonal.

Une équipe professionnelle d'AS, niveau méso, ne peut donc qu'être touchée par ce qui découle d'instances plus élevées. Parfois, les dysfonctionnements au sein d'une équipe peuvent venir de là. Certain-e-s suivent les règles sans réagir, d'autres décident de se battre... et certaines se plaignent sans agir.

Les conflits intérieurs de l'AS sont donc dus à ce qu'elle ressent vis-à-vis de l'espace de subordination. Il est difficile pour elle de concilier valeurs personnelles et normes cantonales à respecter. Les valeurs et le regard de terrain qui animent ces intervenantes méritent d'être défendus sur l'échelle cantonale. Pour ce faire, les AS doivent agir ensemble.

8.1.2 La vision et la posture de l'AS

8.1.2.1 De la théorie à la pratique : Vision changeante

J'ai interrogé les professionnelles sur la vision qu'elles avaient du travail d'AS avant de le débiter et je l'ai comparée avec celle qu'elles ont aujourd'hui. Toutes m'ont répondu que de la théorie à la pratique, il existe une grande marge d'adaptation.

« *J'ai l'impression que tout ce qui est "relation d'aide" s'apprend sur le tas* » (AS1) ;

« *J'avais une vision très administrative, très branchée sur "écrire des lettres et tout"... ça fait partie du métier mais c'est surtout des choses qui s'apprennent sur le tas. [...] Et je sais qu'on nous a mis en tête des choses sur les assurances sociales pour passer à côté de ce qui était plus "problématiques humaines des gens"... "Maladies psychiques" ? Que dalle ! [...] J'ai eu une claque en débutant en me disant "Je suis absolument nulle", "je nage". Et pis ça s'apprend aussi. Je trouvais que des choses de la formation m'avaient manqué par rapport à la posture à adopter avec le client.* » (AS4)

Leurs points de vue montrent que, dans la formation des AS, le côté relationnel est délaissé pour laisser place au versant administratif, comprenant le droit et les assurances sociales à connaître sur le bout des doigts. En outre, une des professionnelles a avoué qu'elle n'avait postulé qu'en tout dernier lieu dans un service d'aide financière à cause de la vision qu'elle en avait retenu des cours enseignés à la HES·SO.

Voici deux passages que la professionnelle qui ne se désigne pas en tant qu'AS m'a partagé :

« *J'avais fait un stage en CMS et tutelles à la HES, et j'ai l'impression qu'à l'époque on arrivait bien à coordonner relationnel et administratif. Aujourd'hui, j'ai l'impression que **les AS qui travaillent en tant qu'AS, donc pas moi**, sont que centrées sur l'administratif et qu'il n'y a plus de place pour le relationnel. Et ça ne me donne pas du tout envie de bosser en tant qu'AS. [...] Les AS ont toujours à la base l'argent en tête et le dossier et tout ça. Et ça biaise aussi la relation finalement.* » (AS2) ;

« ***Pour moi, je ne fais pas du tout le boulot d'AS !** Ça, c'est clair. Après avec mes collègues, j'ai l'impression quand on évalue les situations ... J'ai toujours tendance même quand je vais à l'hôpital, par exemple à dire "et au niveau des assurances, est-ce que quelqu'un s'occupe de vos papiers ?". Et les renvoyer sur du Pro Senectute et CMS. Puisque de toute façon on évalue la situation, je sens que j'ai plus aussi ce côté-là. [...] Après je suis au clair avec le fait qu'ici **je ne fais pas du tout un travail d'AS.*** » (AS2)

Cette intervenante semble prendre très à cœur la fonction que lui a donnée l'institution dans laquelle elle exerce depuis 6 ans. Elle insiste d'ailleurs très fortement sur le fait qu'elle n'est pas AS de fonction mais intervenante dans un domaine spécifique. De plus, comme cette dernière y a été engagée directement après avoir terminé la HES·SO, elle ne peut avoir apprivoisé la pratique actuelle quotidienne des AS de fonction. Son identité est davantage marquée par l'institution dans laquelle elle exerce que par l'enseignement qui lui a été prodigué à l'HES·SO. Elle évoque, cependant, sa sensibilité d'AS qui l'habite toujours lorsqu'il faut éclaircir le côté administratif et budgétaire des personnes qu'elle accompagne. C'est alors qu'elle les redirige vers l'organisme social adéquat où des AS pourront, elles, se charger de la situation.

Les remarques apportées par cette professionnelle permettent de mettre le doigt sur deux interrogations :

- Est-ce donc là la vision des TS qui n'exercent pas la fonction d'AS, de penser que cette profession consiste à se cantonner à des tâches administratives et à considérer les personnes comme des dossiers?
- Les TS définissent-elles ou ils leur professionnalité selon leur identité personnelle et professionnelle ou selon la fonction que leur attribue l'institution dans laquelle elles exercent?

En effet, je crois que les réflexions de tou-te-s travailleurs et travailleuses sociales doivent aller au-delà de la question de la fonction au sein d'une institution. La question qui importe n'est pas "Est-ce de ma fonction d'aider une personne pour cette situation ?", mais plutôt "Comment puis-je aider ou accompagner cette personne avec mon ressenti et les outils qui sont en ma possession ?", sous-entendu "sans penser à la fonction".

Les trois AS qui ont cette fonction attitrée, quant à elles, ont contré les préjugés qu'ont certain-e-s professionnel-le-s à leur rencontre. Dans les passages suivants, chacune d'entre elles défend le fait qu'elle ne considère de loin pas les usagères ou usagers comme des dossiers, mais bel et bien comme des personnes. Elles prennent le temps d'accueillir les client-e-s, de les écouter, de créer un lien de confiance. Cela montre que la professionnalité de ces femmes ne se résume de loin pas à la froideur d'une relation administrative, comme le disent certain-e-s TS. Elles aussi peuvent être des accompagnantes de qualité malgré le cadre professionnel parfois très rigide :

« [...] Des fois, justement, on est presque en train de rentrer dans un rôle de psy. Tu fais dix minutes à parler administratif et cinquante minutes à parler de comment ça va à la maison. » (AS1) ;

« Certains clients veulent qu'on leur parle que de leurs papiers et qu'on ne leur pose pas la question de comment ils vont. Et pour d'autres, il y aura dix minutes d'administratif pour cinquante minutes de "blabla" avec "comment ça va la maison", "avec le réseau"... Ce qui permet parfois de réactiver le réseau. » (AS4) ;

« À partir du moment où ça m'interroge, par exemple un jeune qui boit beaucoup, j'ai besoin de lui en parler. Et s'il me dit "J'ai pas envie d'en parler", je lui dis "Je ne te demande pas de me répondre. Je te dis juste que ça m'inquiète et qu'à partir du moment où ça m'inquiète, je te le dis." » (AS3)

8.1.2.2 L'accompagnement comme posture

« Ma posture, je pense que c'est accompagnante de parcours comme je pourrais être accompagnante de moyenne montagne. [...] Accompagner c'est mettre à la disposition du participant des compétences que j'ai et que, pour l'instant, il n'a pas. » (AS3)

Le rôle de guide de montagne est, comme le fait remarquer cette AS, très semblable à celui de l'accompagnante. Tous deux ont pour but de partir d'un point A pour atteindre un point B. Il faut dire qu'en haute montagne, comme dans une intervention avec des client-e-s, il n'y a pas toujours de jolis sentiers à emprunter pour atteindre l'objectif. Le hors-piste est même quelquefois nécessaire. L'AS va guider la personne sur un chemin qui lui permet d'activer,

d'entraîner ou même de réactiver son autonomie. Toutefois, comme en montagne, tous les événements ne sont pas présagés, tel qu'un temps changeant ou encore un obstacle sur le sentier. Le guide de montagne doit trouver des solutions pour contourner l'épreuve, l'affronter ou s'en protéger. L'AS, elle non plus, ne prévoit pas ce qui se passe dans la vie d'autrui. Pour l'aider, elle doit user de toute sa créativité et de tous ses ressorts : soit elle lui propose des pistes d'action, soit elle fait directement à sa place s'il n'en est pas capable, soit elle le supervise et l'encourage dans les décisions qu'il prend.

Toutes les AS interrogées sont d'accord de dire qu'elles ont une posture d'accompagnement. Elles associent cette posture d'une part, avec les compétences qu'elles mettent au profit des usagères et usagers, et, d'autre part, avec l'objectif que ces dernières ou derniers devraient, dans l'idéal, atteindre :

« Dans certaines situations je dois être aidante et faire "à la place de" car je dois l'être, faire un bout c'est aussi nécessaire. [...] Du moment qu'on leur donne le moyen de faire les choses, ils peuvent faire eux aussi un bout du travail. C'est pas des imbéciles parce qu'ils sont à l'AI [Assurance Invalidité]. Quand il n'y a pas d'autres moyens de faire, je le fais volontiers dans ces cas-là. Après, je vais pas faire juste parce que la personne ne veut pas faire l'action de mauvaise foi. Quand on a expliqué trois fois, ils peuvent le faire eux au bout d'un moment. » (AS4)

Quand les AS évoquent les facteurs primordiaux pour établir une agréable relation dans l'accompagnement, leurs réponses sont teintées des valeurs propres à la posture : répondre à la demande et aux attentes de la personne ; faire preuve d'empathie et d'authenticité à son égard ; être capable de la rassurer ; montrer qu'elles sont disponibles pour elle ; ou encore l'importance de pouvoir "passer le relais" à un-e collègue si elles ne se sentent plus aptes à accompagner ou se sentent désemparées face à une situation. Ce dernier point démontre qu'il existe une limite à l'accompagnement. Un regard nouveau permet alors à l'utilisateur ou usagère d'être accompagné-e différemment jusqu'au but fixé.

8.1.3 Les manifestations affectives et émotionnelles

8.1.3.1 Les manifestations émotionnelles dans la relation professionnelle

Pour ce qui a trait aux émotions, les AS pensent qu'elles sont normales car la relation entre l'AS et l'accompagné-e est humaine. Certaines disent, néanmoins, que ce sont les émotions d'autrui qui comptent davantage dans la relation que les leurs :

« Celles des clients sont nécessaires et importantes. Les miennes pas forcément. Les miennes peuvent être parasites, je pense oui. Parce qu'il peut y avoir des situations qui nous touchent plus que d'autres... [...] Si c'est des émotions, si je suis vraiment à l'écoute et vraiment centrée sur le client comme je suis censée l'être, et que moi je ressens des choses, ça ne cause pas de problème, au contraire. Mais après, si c'est des choses qui me touchent au niveau personnel qui peuvent être dans son histoire, au client, je pense que c'est un problème. Parce que moi je dois vraiment être neutre et être à sa disposition, à son écoute, à son attention... donc après si on se projette.... À un certain niveau, ça peut être aidant puisque j'aurais une attention différente par rapport à ça et je vais pouvoir guider les gens autrement. Et à un autre niveau... Si ça va plus loin, ça peut être parasite. » (AS2)

Ce discours révèle la dualité existante entre un ressenti de l'ordre professionnel, c'est-à-dire que l'AS va pouvoir intervenir en fonction des émotions que transmet la personne face à elle et l'interroger vis-à-vis de cela ; et un ressenti de l'ordre personnel, où l'accompagné-e suscite de telles émotions chez elle, car ce qu'il raconte fait écho à son vécu personnel, que cette dernière n'arrive plus à être professionnelle, focalisée sur son ressenti et, par conséquent, coupée d'autrui. La façon d'intervenir serait donc, pour l'AS qui s'est exprimée, de ne pas 'trop' laisser le vécu personnel entrer dans la relation avec les client-e-s car cela fausserait l'accompagnement.

Cependant, le contexte professionnel de deuil dans lequel les émotions de tristesse surgissent permet probablement plus de liberté émotionnelle que dans un contexte neutre.

« À [mon ancienne place de travail]²² la tristesse était très présente lors de suivis de deuils etc. **J'ai beaucoup pleuré en entretien. Ce n'était pas mal-venu non plus, tout le monde pleurait lors des réseaux.** Il y a des entretiens où on ne peut pas ne pas être touchée par le jeune papa qui pleure parce qu'il va perdre sa femme. Tu te projettes en te disant 'Mon dieu, pourvu que ça ne m'arrive jamais'. J'ai eu beaucoup d'émotions et de tristesse. J'essayais beaucoup de me retenir au début. J'avais les larmes de tristesse qui montaient et je me disais 'je vais pleurer, je vais pleurer'. Du coup, **tu n'écoutes plus parce que tu penses juste au fait que tu vas pleurer.** [...] J'ai jamais été en 'effondrage' de larmes mais j'ai beaucoup pleuré dans la voiture après. Mais c'était des fois des larmes nécessaires qui me lavaient. » (AS4)

Il s'avère donc difficile de rester pleinement concentrée dans une intervention si des résonances, en rapport avec le vécu personnel, se manifestent. La professionnelle qui s'exprime ci-dessus, relève l'importance de pouvoir faire quelque chose des émotions surgissant dans la relation d'aide. En discutant avec les AS, deux manières d' "être" dans les rapports émotionnels se distinguent :

- Soit l'intervenante se laisse le droit d'être humaine et authentique en expliquant à autrui ce qui la touche tant dans l'histoire qui lui a été racontée. Ainsi, elle peut accueillir son ressenti quitte à laisser sa tristesse s'exprimer par des larmes ;
- Soit elle pense qu'il est de son devoir de ne pas "flancher" devant les récits des personnes accompagnées. Elle décide, alors, de retenir ses émotions, ne rien laisser transparaître. Le problème, ici, c'est qu'étant trop préoccupée par ce qu'elle éprouve, la professionnelle n'est plus en phase avec les usagères ou usagers. Une distance s'établit donc de manière automatique entre l'intervenante et la personne présente.

Plainte ? Besoin de se défouler ? Remise en question sur le ressenti qu'ont provoqué les personnes accompagnées ? Pour parer ce trop-plein d'émotions, toutes ces travailleuses sociales ont cependant verbalisé à quel point il leur est important de partager avec leurs collègues ou un-e proche ce qu'elles ressentent suite à une intervention laborieuse émotionnellement :

« Et sinon, ce qui nous aide dans la gestion de nos émotions... Des fois entre collègues on pose, on n'est pas très sympa avec les usagers, on rigole d'eux. Je vais pas te donner

²² L'AS4 travaillait dans un milieu où les moments de deuils étaient fréquents.

d'exemples mais ça fait du bien et c'est pour continuer à être aidant avec la personne. Tu vas pas lui dire mais tu vas être calmée. » (AS1) ;

« Très honnêtement, il y a ma fille qui est une grande oreille. Elle a beaucoup de bienveillance mais pas d'indulgence. C'est pas jugeant mais elle me secoue. [...] Elle me dit "Mais tu en es où ?", "Ça te fait quoi ?", "Mais tu es déçue ? ". Voilà, elle met des mots parce qu'elle n'est pas dans le social. Elle m'aide à trouver l'émotion, en fait, en me demandant si je suis triste, déçue, si je m'en veux. Et après je répercute là-dessus. [...] Quand j'avais des collègues, c'était plutôt dans " J'ai besoin de souffler", "Il était pas content, j'ai dû lui donner la réponse de l'AI" ... C'était plus dans la plainte.» (AS3)

Ce qui est certain, c'est que suite à la décharge des émotions, il est important pour toutes les AS d'en reparler avec les personnes accompagnées, comme l'explique le chapitre 4.3.2 « *l'analyse des affects dans la collaboration* ».

Dans un autre registre, les travailleuses sociales doivent apprendre à se protéger psychologiquement de paroles que peuvent dire les personnes accompagnées. Les AS interrogées ont donné diverses pistes pour y parvenir :

- Lorsque des insultes ou de trop fortes émotions éclatent dans le bureau de l'AS, cette dernière peut se sentir heurtée personnellement. Ainsi, se dire que l'utilisateur ou usagère est atteint-e dans sa santé psychique, quand c'est le cas, aide à relativiser et à éloigner la culpabilité ou la colère : « [...] *Mais c'était bien pour moi de me dire "voilà cette dame a été malade et si ça s'est passé comme ça, c'était pas ma faute, j'y pouvais rien."* » (AS1)
- Savoir imposer ses propres limites est aussi une manière de se faire respecter en tant qu'AS : « *"Vous sortez et vous revenez quand ça ira mieux parce que là je n'accepte pas"*. C'est une technique pour désamorcer plutôt que monter en escalade. [...] *Ça c'est ma cheffe qui m'a dit " Dans ton bureau c'est chez toi et tu décides si ça te convient ou pas."* » (AS1)
- Trois des professionnelles interrogées expriment, également, l'importance de se savoir protégées et soutenues par l'institution si un problème survient avec un-e client-e : « *Moi j'avais mis en place le "groupe violence", pour savoir jusqu'où on peut aller lorsqu'une personne vient à nous menacer... ou quand quelqu'un menace devant nous quelqu'un du réseau. [...]. C'est bien joli de se cacher derrière la confidentialité mais s'il arrive quelque chose ? [...] J'étais contente d'avoir été entendue et d'avoir pu faire quelque chose au niveau institutionnel.* » (AS2)
- Par ailleurs, le fait de pouvoir bénéficier de supervisions et d'intervisions en équipe est une réelle chance. Ce moment permet aux AS d'analyser des situations qui leur ont donné du fil retordre et de récolter des conseils et outils de la part des collègues.

8.1.3.2 Les diverses manières d'aborder la question de l'affect : chacune ses limites

‘Affection’ est un mot qui effraie beaucoup de professionnelles. Celles que j'ai interrogées sont partagées sur le sujet puisque chacune l'aborde de façon différente :

*« J'ai de l'affection tout le temps... Je remets pas du tout ça en question. **J'ai toujours de l'affection pour les gens.** [...] Moi, je n'ai pas peur de m'attacher parce que je sais que ces personnes ne font que passer dans ma vie et que l'attachement fait partie de l'engagement. Je*

ne comprends pas comment, à l'école, ils vous disent d'être engagés, de bousculer vos valeurs... tout en vous disant de ne pas vous attacher aux gens. [...] » (AS3) ;

« Je pense qu'avec certains suivis on peut avoir des relations de l'ordre de l'affectif. Beaucoup avec les enfants qu'on voit grandir. C'est des jolies situations et il y a aussi un lien affectif avec les parents. Quand je vais chez eux boire le café, ça me permet d'avoir ça. Et ça, ce sont des suivis nécessaires pour supporter les autres. » (AS4) ;

« L'affectif, pour moi, c'est dans le privé, c'est quand je fais un câlin à mes enfants. [...] Alors ça²³, c'est même moi qui ne veux pas donc...Après, au niveau institutionnel, je pense pas que c'est le but non plus. On ne doit pas être amis... Et après, même s'il y a des gens avec lesquels on s'entendrait bien... ça reste professionnel. Je pense qu'à partir du moment où il y a de l'affectif dans la relation, on est moins aidant. [...] Il y a des gens où je dis "Ben celui-là il est sympa", "il est rigolo", mais ça s'arrête là... pour moi c'est pas "affectif". » (AS2)

D'après le discours de chaque travailleuse sociale, on en comprend que la notion d'affection dans la relation à autrui est quelque chose de très personnel. Chacune l'interprète comme elle l'entend, comme si le mot lui-même avait une signification différente selon son identité et son ressenti. Deux des AS ne remettent pas du tout en question l'affection qu'elles portent aux gens, tandis que deux autres voient l'affection comme un sentiment incompatible avec la profession. Paradoxalement, ce sont les AS qui accueillent leurs émotions et qui les expriment aux usagères et usagers qui n'ont pas peur de l'affection dans la relation professionnelle. On peut se demander, alors, pourquoi certaines AS semblent avoir peur d'être dans la proximité avec les client-e-s. Souvent, ces dernières suivent des règles qu'elles se sont construites, permettant d'éviter tout rapport d'affection ou de familiarité avec autrui. Elles limitent donc d'office la relation de proximité qu'elles pourraient avoir avec autrui :

*« La bise c'est hors de question. Le tactile, c'est dans le privé et au niveau professionnel non. [...] Et la bulle²⁴, je le fais tout le temps sans m'en rendre compte. Ça peut être déjà quand je vois le gars qui arrive trop proche, je recule... justement à **distance professionnelle**. » ou « Je pense que c'est à partir du moment qu'on se livre en tant que personne, nous professionnels, c'est là que ça peut basculer. » (AS2) ;*

« Quand je te parle de distance, c'est comme le tutoiement. C'est de te dire "au moment où tu passes une étape, le jour où..."'. C'est comme avec la dame, il y a une bonne relation et ça s'est installé directement comme ça mais le jour où tu dois mettre des objectifs en disant "c'est comme ça sinon ça joue pas", ou bien "là, on va vous enlever 50.- parce que vous avez fait ça aussi"... là tu pètes tout quoi, et la relation que t'as créée. C'est pour ça qu'il faut garder la distance d'après moi. » (AS1)

Ces AS donnent l'impression d'avoir peur qu'autrui entre dans leur intimité, soit par choix personnel, soit car il leur a été inculqué que cela ne se fait pas dans leur travail quotidien.

Les AS qui sont à l'aise avec la proximité relationnelle, quant à elles, évoquent tout de même certaines limites à la relation d'affection avec les client-e-s : ne pas dépasser le cadre

²³ En évoquant l'affect dans la relation avec les usagères ou usagers.

²⁴ La "bulle", c'est sa manière de se protéger quand elle est avec des client-e-s : imaginer une bulle protectrice autour de soi sur laquelle les émotions d'autrui rebondissent.

professionnel. En effet, elles se permettent proximité, affection, familiarité, humour ou contact tactile tant que ce cadre est respecté :

« Ça ne va pas quand ça touche ma sphère [privée]. Je ne suis plus dans le cadre professionnel, je ne choisis pas la situation et je ne supporte pas être en otage des gens. Dans mon cadre professionnel, eux choisissent de me voir ou pas. Y a pas de souci... si tu me fais signe dans la rue, que tu t'arrêtes et que tu me dis "on peut se voir 5 minutes ?", j'ai besoin de pouvoir choisir. » (AS3) ;

« On n'est pas ami non plus. Typiquement avec les réseaux sociaux, j'ai deux clients qui étaient vexés que je ne les accepte pas sur Facebook. Là, pour moi, c'est déborder. » (AS4)

Elles évoquent également le "feeling", c'est-à-dire une évaluation subtile et personnelle selon ce qu'elles ressentent en présence de leur interlocuteur ou interlocutrice. Grâce à cet outil, les AS disent qu'elles savent avec qui elles peuvent faire de l'humour ou non, avec qui elles peuvent être tactiles ou non. Le feeling leur permet, quelque fois, de franchir la barrière des rigidités conventionnelles : « Oui, on est toujours dans le feeling en fait. Un bout de familiarité pour moi, ça ne veut pas dire être mauvaise professionnelle. Ça aide aussi certaines personnes. » (AS4)

Cependant, le feeling permet également de prévenir les réactions des personnes accompagnées, d'autant plus si elles sont atteintes dans leur santé psychique : « Je pense que la limite serait pour moi de voir qu'il y a un gros gouffre affectif devant moi. Ce n'est pas moi qui vais remplir ce gouffre. » (AS3)

En somme, toutes les AS s'entendent sur le fait que la relation professionnelle n'est pas une relation d'amitié. Les professionnelles peuvent donc être dans l'affection, dans la proximité ou encore dans la familiarité pour autant qu'elles soient à l'aise avec cela, mais cela ne veut pas dire pour autant qu'elles tisseront ce lien particulier.

8.2 Des thématiques mises en exergue et une réflexion personnelle

8.2.1 Les conflits qui ressortent dans la professionnalité de l'AS

8.2.1.1 Les préjugés dont sont victimes les AS

L'article du docteur en sociologie José Pinilla intitulé « *Le syndrome de confort dans le travail social* » n'épargne pas les préjugés à l'égard des AS. Ce dernier explique, à travers trois figures caricaturales, que les professionnel-le-s n'interrogent plus leur pratique sous prétexte d'avoir d'autres préoccupations plus importantes. Ainsi, comme évoqué au chapitre précédent, la plainte et l'inaction deviennent monnaie courante dans leur quotidien d'intervenant-e-s. José Pinilla évoque donc : le "glandeur", le "technocrate" et "le couillon"²⁵.

La "glandeuse", pour commencer, désigne, comme son nom l'indique, la professionnelle qui se plaint dans ses habitudes de fonctionnaire. Celle-ci ne cherche pas à contrer un système dans lequel elle se confond ou ne désire pas approfondir sa pratique au travers de formations

²⁵ Je décide de féminiser ces termes par la suite.

continues par exemple. Moins elle en fait et mieux elle se porte, c'est pourquoi elle se plaint lorsqu'on lui confie deux ou trois dossiers de plus. La "technocrate", quant à elle, est celle qu'on nomme couramment "la psychorigide". Elle rationalise chaque tâche qu'elle exécute, se plonge dans la paperasse et met un ordre de priorité à son rôle d'inquisitrice. En second plan, évidemment, se situe le relationnel avec les usagères ou usagers. « *C'est comme si la technique finissait pas prendre le pas sur l'humain : on oublie le social, on oublie d'écouter les gens dans leur contexte et leurs histoires. La porte est dès lors ouverte aux préjugés ainsi qu'à la violence symbolique et institutionnelle (telle que vécu pas l'utilisateur)* » (J. Pinilla, 2008, p.108). Enfin, la "couillonne" désigne la professionnelle qui a trop peur de prendre des responsabilités, léguant les tâches qu'elle juge trop compliquées à ses collègues. Afin d'arriver à ses fins, cette professionnelle trouvera toujours des excuses qui justifieront sa prudence et le fait qu'il ne faut pas trop l'accabler de travail.

C'est ainsi que sont souvent catégorisées les AS. Comme ces dernières ont suivi des cours articulés sur le côté administratif, les assurances sociales et le droit, peut-être est-ce cet enseignement qui a fait défaut à certaines, oubliant que l'humain est au centre de la profession ?

Les professionnelles que j'ai rencontrées, à mes yeux, ne ressemblaient en rien aux caricatures de Pinilla. Certes, certaines sont plus à cheval sur la forme administrative, ou d'autres ont plus de difficultés à être dans l'affect avec les personnes accompagnées, mais j'ai avant tout perçu des personnalités aussi différentes que riches. Chacune aborde le relationnel avec les usagères ou usagers différemment et c'est tant mieux ! En effet, je crois que notre personnalité peut ou non s'accorder à celle d'autrui. De ce fait, des AS qui sont dans l'affection peuvent beaucoup plaire à certaines personnes accompagnées, tandis que d'autres gens préfèrent avoir une professionnelle davantage coach, dans l'action, et laissant moins de place aux "blablas" relationnels.

8.2.1.2 L'éthique de responsabilité et l'injustice

Il n'est pas évident, pour les travailleuses sociales, de concilier éthique de responsabilité et services sociaux. En effet, que ce soit dans la microsphère, la mésosphère ou la macrosphère, l'AS a affaire avec un bon nombre de dilemmes éthiques auxquels elle n'est pas toujours préparée.

Dans la microsphère, l'AS a une responsabilité éthique envers autrui. Elle se doit d'être à son écoute, de l'accueillir dans son entier et elle doit également faire preuve d'équité entre toutes les situations qu'elle rencontre. Les personnes arrivent avec une demande à laquelle l'AS doit répondre. Pour ce faire, cette dernière puise en elle-même les ressources théoriques et pratiques connues, les valeurs qui l'habitent, le ressenti qu'elle a vis-à-vis de l'utilisateur ou usagère. Puis, elle conjugue le tout avec le canevas qu'elle doit respecter : normes, délais, organisation des tâches. Brigitte Bouquet dans l'article « *Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société : une question complexe* », illustre ce processus interne complexe :

« *La responsabilité éthique envers les usagers est aussi une responsabilité en situation qui réunit dans l'action, le savoir, le pouvoir, le vouloir : Le savoir se réfère à la conscience (conscience de ses rapports à soi, à autrui, aux choses du monde) dans un environnement humain où le professionnel connaît les implications de ses actes ou de ses omissions. Le pouvoir concerne la capacité de modification appliquée à "L'espace-temps" humain. Le*

vouloir concerne la décision d'engagement dans l'action ou l'abstention. La responsabilité émerge de leur articulation et reste de ce fait relative. » (B. Bouquet, 2009, p.46-47)

Dans le niveau micro, l'AS donne des conseils et fait des choix d'intervention selon la vision globale qu'elle s'est faite sur cette situation. Elle accompagne donc la personne à sa manière, comme ne l'aurait peut-être pas fait une autre professionnelle. C'est pourquoi l'AS se sent quelques fois en conflits avec sa propre responsabilité, se posant souvent la question : Ai-je fait le bon choix ?

Dans le niveau méso, c'est la responsabilité éthique de la professionnelle envers la structure dans laquelle elle travaille qui est mise en relief. Suivant les directives d'un-e chef-fe d'équipe, collaborant avec des collègues, attachant de l'importance au poste qu'elle occupe, l'AS doit montrer qu'elle est capable, par ses aptitudes personnelles et professionnelles, d'entretenir de bons liens avec l'entourage professionnel et qu'elle mérite de garder sa place en son sein. Ainsi :

« La démarche élaborée par Max Weber avec l'éthique de responsabilité (quels sont les enjeux de la situation, les responsabilités auxquelles fait face l'institution ?) et l'éthique de conviction (le fonctionnement et les objectifs solutions sont-ils compatibles avec les valeurs personnelles ?) se pose particulièrement ici. » (B. Bouquet, 2009, p.49)

Pour preuve, dans les propos tenus par les AS, on sent très fortement cette opposition entre éthique de responsabilité et éthique de conviction, dualité que les professionnelles expriment par leur révolte et mécontentement face aux politiques. En effet, l'intervenante a besoin de se sentir libre dans sa pratique. Or, le cadre de travail conditionne la manière d'intervenir. C'est pourquoi plus le cadre se restreint et se durcit, plus il lui est difficile de se sentir autonome, au risque de se sentir infantilisée par ces contraintes. Par exemple, pour le système de pointage horaire, certaines institutions exigent que les professionnelles décrivent systématiquement la prestation ou la tâche qu'elles ont effectuée et indiquent le temps qu'elles ont accordé à cela. Ce genre de petits effets prennent du temps. Ou encore, certain-e-s chef-fe-s vérifient si le travail de leur équipe est correctement fait : contrôle des journaux de bords, des objectifs posés, des délais exigés,... Dès lors, la responsabilité de décider de ce qui est bon ou non selon les situations n'appartient pas toujours à l'AS, mais à ses supérieurs hiérarchiques.

Je précise toutefois que les AS interrogées pour ce travail n'ont pas relevé des problématiques de travail au niveau de l'institution, probablement car les contraintes y sont supportables et que l'AS s'y habitue. Toutefois, lorsqu'à ces contraintes du niveau méso s'ajoutent celles du niveau macro, c'en est trop :

*« Le fait de se faire contrôler... ici à l'interne ça va, mais quand ça vient du canton **en plus**... c'est vrai qu'on n'a pas que ça à faire. Si on a envoyé le dossier, c'est que pour nous il est complet. Il n'y a pas besoin encore qu'on reçoive des téléphones ou des mails pour savoir quoi comment. [...] C'est agaçant, je me sens jugée en tant que professionnelle.* » (AS1)

La macrosphère est, de ce fait, source d'injustice pour les AS. Comme cette sphère concerne la politique et l'économie du pays, les travailleuses sociales en sont indéniablement touchées. Il en va de leur responsabilité personnelle et professionnelle. D'une part, ces AS sont confrontées dans leurs valeurs, et d'autre part, elles connaissent la dure réalité du terrain et des personnes qu'elles rencontrent quotidiennement. Engagées, elles devraient, dans cette

responsabilité collective, élever leurs voix et faire valoir leurs connaissances, et ainsi, passer de la plainte à l'action.

« Pour ce faire, la responsabilité collective professionnelle implique une coordination, une mutualisation des efforts, une répartition rationnelle des moyens, des outils pertinents. [...] Comme on est infiniment responsable par rapport au temps et au futur et que l'expérience de l'altérité est celle de la vulnérabilité de l'autre homme est solidairement du sentiment de ma responsabilité envers lui, il importe bien de comprendre et d'appliquer cette responsabilité dans toute son extension » (B. Bouquet, 2009, p.53)

8.2.1.3 Les conséquences de l'espace conflictuel : le burn out

Entre les préjugés et les grandes responsabilités, il faut bien admettre que la profession d'AS n'est pas forcément évidente. Certaines perdent tout espoir, ne voyant plus comment trouver du positif dans leur profession, surtout dans les services d'aide sociale financière où l'AS a parfois davantage l'impression d'être une simple prestataire de service plutôt qu'une accompagnante. C'est pourquoi beaucoup de jeunes diplômées, après avoir travaillé quelques temps dans ce milieu, changent de voie. Par ailleurs, les AS pratiquant dans les services d'aide financière sont souvent moins bien payées que leurs consœurs travaillant dans des services d'accompagnement. Elles ont donc l'impression que leur travail manque de reconnaissance de la part de l'État, ce qui renforce le sentiment d'injustice.

Ainsi, les préjugés, les lourdes responsabilités, la non-reconnaissance font partie des poids qui mènent parfois les AS au burn-out. En 2014, Marie-Luce Délez et Éliane Favre citent l'étude du Secrétariat d'État à l'Économie (SECO) dans l'article « *Le burn-out guette les assistantes sociales* ». Le SECO s'est interrogé sur les facteurs qui mènent les AS des CMS valaisans au burn-out :

- **Les problèmes d'infrastructures** dus au fait qu'il n'y a parfois pas assez de bureaux pour toutes les AS. En attendant l'agrandissement des locaux, une AS va donc devoir déménager ses affaires d'un jour à l'autre en utilisant la place des collègues absent-e-s.
- **Le travail dans l'urgence** a des conséquences comme celle de donner envie aux AS de faire "à la place" de la personne accompagnée pour gagner du temps. La priorité n'est donc pas portée sur l'autonomisation de l'utilisateur ou l'utilisateur, mais sur la rapidité des démarches à effectuer.
- **La surcharge de travail et les heures supplémentaires** vont de pair avec le travail dans le domaine de l'aide sociale financière. En effet, les dossiers sont nombreux, les délais doivent être respectés, il faut répondre dans l'urgence à d'autres situations.
- **La complexification des procédures** mène les AS à faire davantage d'administratif.
- **Le rapport à la hiérarchie** peut être houleux lorsqu'un syndicat, revendiqué par les employés pour améliorer leur condition de travail, s'implante dans la structure ou si la hiérarchie ne fait rien pour montrer sa reconnaissance aux TS.
- **Le système de contre-prestation** fâche beaucoup d'AS qui trouvent injustes, par exemple, de mettre l'accent sur l'insertion immédiate quand les personnes n'en sont pas toujours aptes.
- Et bien sûr, **le manque de reconnaissance professionnelle et salariale** qui a été évoqué plutôt.

« On se rend compte que le travail [dans le domaine de l'aide sociale financière] est dur et qu'on est moins bien payé-e-s que des services comme [X ou Y]²⁶. On est moins bien payé-e-s que les autres et on a l'impression qu'on est le service poubelle. Si ça marche pas ailleurs, ils viennent chez nous. [...] Et pourtant c'est un travail hyper enrichissant et intéressant car en CMS on voit tout. [...] C'est pas tous les jours satisfaisants mais c'est super enrichissant au quotidien. » disait l'AS1.

En somme, les AS doivent garder et même raviver la flamme qui les a menées à s'engager dans cette profession. Elles doivent y trouver du sens sinon elles tomberont dans l'épuisement émotionnel, dans la culpabilité en ne se sentant pas à la hauteur des tâches demandées, pas accomplie dans sa fonction, ou encore dans la dépersonnalisation, c'est-à-dire « *une insensibilité au monde environnant, une déshumanisation de la relation à l'autre.* » (Délez et Favre, 2014)

8.2.2 Au-delà de l'accompagnement

Nous avons une sensibilité qui nous est propre en tant qu'humain-e. Dans ce chapitre, je ne veux pas que les lecteurs et lectrices oublient que chacun-e est libre d'interpréter ses propres manifestations affectives et émotionnelles selon sa personnalité, son identité et selon la définition qu'elle ou il désire lui attribuer. Il n'y a donc aucun jugement à avoir à l'égard des personnes plus à l'aise avec la distance que la proximité.

8.2.2.1 Posture ou état d'esprit

La posture désigne « *la manière de s'acquitter de sa fonction [...]. C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à la singularité de chacun, accueilli en tant que personne. Elle suppose une compétence à passer d'un registre à un autre.* » (Paul M., 2004, p.153) Cette définition de la posture d'accompagnement a souvent été répétée durant la formation des travailleuses sociales. Ces dernières savent donc que dire qu'elles n'ont pas cette posture est mal vu. Mireille Cifali Bega (2001) a écrit : « *Le terme est flatteur, il semble mettre un professionnel à l'abri d'une violence inscrite habituellement dans la rencontre, et propulser des qualités comme l'altruisme, le respect, la bienveillance.* » C'est pourquoi, selon ma perception, l'accompagnement symbolise bien plus qu'une posture. Il fait appel à des valeurs et une éthique, prônant le partage et l'humanité, et même à une sensibilité particulière qui s'ancrent davantage dans un état d'esprit et une façon d'être, que dans une posture à adopter au bon vouloir de quiconque.

En effet, face au cadre rigide institutionnel, l'AS doit se faire violence pour adopter le rythme des usagères ou usagers et les accompagner de manière à les rendre les plus autonomes possibles. Toutefois, certaines intervenantes sont piégées par leur envie de tellement bien faire, qu'elles accompagnent les personnes sans oser les bousculer. Elles vont tellement à leur rythme que la collaboration est plongée dans un état de stagnation. « *L'aidant qui n'a aucune opinion, aucune position, aucune direction provoque forcément chez l'aidé une grande insécurité qui l'empêche de se définir et de se reconnaître.* » a écrit Colette Portelance (2007, p.135). D'autres professionnelles, en revanche, peuvent abuser de leur pouvoir, de leur statut

²⁶ Je ne désire ni citer l'organisme dans lequel travail cette AS, ni citer le réseau auquel elle le compare.

d'autorité. Ainsi, elles n'octroient qu'une 'aide' dénuée de l'aspect relationnel, ne prenant en compte que leur propre perception de la situation :

« Lorsque l'aidant oriente sa pratique dans le but d'obtenir des résultats concrets et de prouver l'efficacité de son approche, il fait de la relation d'aide un moyen de flatter son égo et non un moyen d'aider les autres et de s'aider lui-même. [...] Il ne s'agit pas d' 'avoir' de l'autorité mais d' 'être' une autorité. Ainsi conçue, l'autorité n'est pas une question de pouvoir mais une question d'influence. » (Portelance C., 2007, p.134-135 et p.137)

L'accompagnement n'est, par conséquent, pas si facile à privilégier selon le cadre de travail de l'AS, selon la personnalité ou l'identité de la professionnelle et celles d'autrui. Il est, de ce fait, nécessaire que les intervenantes soient attentives à leur ressenti et aux capacités et ressources d'autrui pour pouvoir être accompagnante. Une des femmes interrogées a très bien détaillé les difficultés qu'elle a rencontrées dans son parcours pour préserver ses valeurs et sa posture d'accompagnante :

« Je quitte les gens rarement en bons termes. J'ai toujours pensé que ça me poursuivrait, les casseroles d'avant... mais par contre quand j'ai quitté le CMS, en grand conflit avec tout le monde, j'ai réalisé que ma réputation était plutôt liée à mon côté authentique. Les gens se disent "Ben elle, on sait ce qu'elle pense" et ça avait plus de poids que "elle, elle est jamais d'accord". Et ça, ça a été précieux pour moi. [...] Je n'étais pas la bête noire mais plus reconnue pour mon côté social. En 30 ans, j'ai changé 6 ou 7 fois de travail. Quand je n'ai plus d'énergie pour bosser, je pars. Maintenant, je récolte le fruit de mon entêtement...quand je pensais que ça allait être des bâtons dans les roues. Moi ça m'encourage à vous dire qu'il ne faut pas hésiter à dire les choses, à travailler avec vos valeurs et ne pas être modelé·e·s par le cadre. La hiérarchie, c'est pas tous des cons quand même. » (AS3)

« Rome ne s'est pas faite en un jour » comme disait le proverbe latin. Je crois que plus l'intervenante aura d'expérience dans sa pratique, dans sa manière d'accueillir autrui dans son entier et dans la compréhension de ce qu'elle ressent, plus elle comprendra ce qu'elle exige de sa professionnalité et ce qu'elle peut exiger d'autrui. L'authenticité est donc la clef de voûte à l'accompagnement car elle permet à l'AS d'être en harmonie avec les personnes qu'elle rencontre et, surtout, avec elle-même.

8.2.2.2 Distance professionnelle : mécanismes de défense et principes conventionnels

Je me rappelle du module C4, enseigné en première année HES·SO, dans lequel il nous a été inculqué les outils pour garder une distance physique et émotionnelle dans la relation de collaboration : nous avons dû construire notre propre mécanisme de défense en prévision d'une charge émotionnelle trop intense à affronter dans la pratique, nous avons eu des cours sur la PNL pour décoder le comportement gestuel et verbal de la personne se tenant en face de nous, on nous a enseigné la synchronisation et les désynchronisation pour être en phase ou non avec autrui,... Je ne dis pas que tous ces outils sont inintéressants à la pratique, je ne dis pas non plus qu'il ne faut pas être dans la distance quelques fois, mais je crois que cet enseignement peut induire les futures intervenantes en erreur. Certaines peuvent interpréter cette théorie en pensant qu'il faut avant tout être connecté avec son mental plutôt qu'avec son ressenti, comme s'il allait de soi que la distance est automatique dans la collaboration professionnelle. La notion d'équité de traitement, par exemple, est quelques fois mal

interprétée, les étudiantes l'associant à la notion d'égalité²⁷, pensant qu'il faut être dans l'objectivité, la neutralité ou dans la distance pour être dans le juste. Les professionnelles peuvent très bien faire appel à leur subjectivité tout en réservant un traitement équitable d'une personne accompagnée à une autre. Encore une fois, ces éléments démontrent que la société actuelle vise un idéal de performance et d'intellect, donnant probablement une tournure superficielle à la pratique.

Puis, une fois dans l'exercice de leurs fonctions, certaines professionnelles se construisent d'autres outils afin de ne pas s'épuiser psychologiquement dans un travail qui demande tant de rendement : il ne faut pas tutoyer, il ne faut pas se montrer trop sympathique, il ne faut pas faire la bise, il faut se trouver un travail hors de sa ville pour ne pas risquer les rencontres avec des usagères ou usagers lors des sorties. Elles justifient cette mise à distance en disant que si elles se montrent trop affectives et dans la proximité, il sera difficile pour elles de "retourner en arrière", c'est-à-dire de se montrer moins sympathique lorsqu'elles devront recarder les personnes accompagnées, au risque de briser la relation de confiance. Ici, je pense que le tout n'est pas de se montrer "trop" gentille ou "trop" dans la proximité mais d'être dans l'authenticité : oui, il y a des moments où la professionnelle peut être naturelle et dans la proximité tout en faisant comprendre aux personnes accompagnées que l'institution, et même les lois, exigent d'elles certaines choses. Les AS ne sont que garantes du cadre de leur profession.

Les barrières qu'impose la distance professionnelle démontrent qu'il existe une peur de l'autre dans une profession qui prône, pourtant, l'humanité et le partage. « *Tenir l'autre à distance ne va pas sans le désigner sous le signe d'un danger, d'une "chose" à maîtriser, à annuler dans sa singularité. [...] Mettre Autrui à distance ne sert, en fait, qu'à se regarder soi-même, se retourner sur soi-même dans un mouvement de repli égoïste qui évacue toute altérité de l'Autre.* » a écrit Dominique Depenne (2013, p.11). Dès lors, comment accompagner une personne si, ce qui importe, n'est pas l'évolution vers son autonomisation mais l'accomplissement du travail que l'on a à achever personnellement? Ou encore, si les client-e-s incarnent une menace pour l'AS, comment cette dernière peut-elle être accompagnante étant donné que l'éthique même de cette posture consiste à accepter autrui dans sa singularité et dans son altérité? « *Il convient de se demander s'il n'y a pas, dans l'esprit qui préside à l'idéologie de la "mise à distance", le risque d'une déshumanisation des relations d'accompagnement, au point qu'il ne serait plus possible de continuer à nommer ces "liens" en termes de relation inter-humaine.* » (Depenne D., 2013, p.20)

De plus, j'ai remarqué en interrogeant les professionnelles, que certaines avaient beaucoup de difficulté à décrire les sentiments qu'elles éprouvent à l'égard des personnes qu'elles accompagnent. Une d'entre elles préférait parler de "compassion" plutôt que "d'affection", jugeant l'affection propre au cadre privé. Je ne mets pas cette crainte de l'attachement sur le compte d'une posture complètement déshumanisée, de loin pas, mais plutôt en lien avec la personnalité réservée de certaines AS ou l'interprétation personnelle qu'elles donnent au mot "affection".

²⁷ En effet, être équitable signifie que l'AS traite les personnes de manière juste et justifiée, conformément à la valeur de la justice. Être égal, par contre, signifie que l'intervenante fera le même travail pour une personne que pour une autre, sans prendre en compte les facteurs d'autonomie. La professionnelle peut donc faire plus de démarches pour une personne en situation de handicap psychique sans les faire pour une personne autonome. La démarche ne sera pas la même, donc pas égale, mais équitable.

8.2.2.3 Proximité relationnelle : Affection et/ou familiarité²⁸

Selon ses valeurs et son ressenti, l'AS va intervenir différemment, laissant place à la subjectivité qui rend son accompagnement plus naturel et authentique. Les usagères et usagers vont, eux aussi, réagir en accord avec leur propre sensibilité. Voilà d'où provient la complexité des relations humaines. C'est donc le "feeling" dont parlent toutes les professionnelles interrogées qui justifie, selon elles, la proximité dans l'accompagnement.

Les notions d'affection et de familiarité sont à différencier dans ce chapitre. Je n'ai malheureusement pas trouvé de livre distinguant précisément ces deux éléments mais je vais réfléchir selon ma propre perception.

Ainsi, je crois que l'affection est transposable à toutes les situations rencontrées par l'AS, que la personne soit agréable ou non. Les professionnelles sont dépositaires d'histoires de vie, ce qui plonge d'office la relation dans la reconnaissance et, de fait, dans l'affection que la professionnelle éprouve à l'égard de cette personne qui lui fait confiance. L'affection se vit donc à différent niveau chez l'AS, elle peut être plus ou moins forte. Attention, ce n'est toutefois pas parce qu'il y a des client·e·s que l'AS affectionne plus que d'autres qu'elle ne sera pas dans l'équité de traitement. Une des interviewée disait :

« Il y a des gens que j'accompagne et que j'aime moins. Comme une maîtresse d'école qui a des chouchous, j'en ai. Et j'accepte que j'ai des chouchous. [...] Ma posture sera de m'occuper autant bien de mes chouchous que d'autres avec qui j'ai moins d'affinités. À la fin, quand on évalue, ils auront eu autant de temps et de disponibilité que ce que j'ai donné à mes chouchous. J'aurai juste moins plaisir. » (AS3)

Le tout est donc d'accepter, en tant que personne et professionnelle, d'avoir des préférences. C'est humain, il n'y a pas à culpabiliser. Par conséquent, être dans l'affection ne signifie pas forcément être dans la familiarité et la bonne entente avec autrui.

La familiarité, quand à elle, se déclare dans le cadre professionnel lorsque l'entente entre les protagonistes le permet. Une des intervenante disait *« Pour moi, si ça ne devient plus professionnel mais familier, amical, ... ça ne bascule pas. Ça change de paradigme, ça change de niveau, ça change de regard, mais c'est absolument pas "mon dieu c'est mon ami." » (AS3)*. Ainsi, la professionnelle se permet ce changement de paradigme lorsqu'elle est sûre d'assez bien connaître la personne qu'elle accompagne pour laisser cette familiarité entrer dans la relation. La ou le client·e, de son côté, doit également comprendre dans quel cadre cette familiarité est adéquate. Fait étrange, lors des interviews, la question de l'utilisation du tutoiement ou vouvoiement n'a pas été évoquée par les AS qui n'ont pas peur de parler de proximité, comme s'il allait de soi que c'est la relation qui établit ces pronoms et non la professionnelle elle-même. Attention, la familiarité peut également être utilisée à mauvais escient, pour rabaisser autrui par exemple ou de manière totalement inappropriée, décrédibilisant l'accompagnement de l'AS. Dans le premier cas de figure, l'AS n'est tout simplement pas adéquate et professionnelle, et dans le second, elle n'a pas suffisamment écouté son "feeling" pour savoir qu'elle ne pouvait pas se permettre la familiarité. Par familiarité, on parle ici de tutoiement, de contact tactile comme une main sur l'épaule ou la bise, ou d'une manière de parler tellement naturelle qu'elle peut en être grossière.

²⁸ Ce sous-chapitre ont été repris lors de ma soutenance orale. Il s'est organisé selon ma propre perception des mots « affection » ou « familiarité ». J'invite donc les lecteurs et lectrices à consulter la définition de ces mots et à avoir une opinion propre sur leur rapport à la distance et à la proximité.

En somme, on peut être dans l'affection sans forcément être dans la familiarité. Toutefois, la familiarité apparaît lorsqu'il y a de l'affection et qu'une entente et une connaissance entre deux personnes se profile au point de laisser place à cet élément de proximité-ci.

La notion du "cadre" professionnel a une grande importance dans la délimitation de la proximité pour certaines AS. Par exemple, lorsque les intervenantes rencontrent les usagères ou usagers dans un contexte extérieur à l'institution, elles doivent parfois leur indiquer, malgré l'affection qu'elles éprouvent à leur égard, que le cadre ne se prête pas à la collaboration professionnelle mais qu'il est de l'ordre de la vie privée de chacun-e. Une des AS expliquait :

« *Quand j'allais faire mes courses, je savais avant d'aller au magasin que j'allais rencontrer 4-5 personnes de mon boulot. [...] J'ai jamais dit "Je suis pas en train de bosser donc je ne veux pas discuter avec vous." Je trouve ça très rejetant. Mais j'ai toujours dit à la personne de me rappeler, comme ça il en advient de sa responsabilité et non de la mienne de la rappeler. On peut dire que c'est une posture protectrice.* » (AS3)

Il est donc intéressant de voir ici que l'AS fait preuve de tact pour ne pas blesser les client-e-s, attention que toutes les professionnelles n'auraient pas eue.

De plus, beaucoup d'AS insistent sur le fait qu'elles ne sont pas amies avec les personnes qu'elles accompagnent, laissant à l'amitié la place qu'elle possède dans le cadre intime et privé. Néanmoins, on peut imaginer que pour d'autres professionnelles, un bout d'amitié peut se transposer au cadre de l'accompagnement. Christophe Gaignon (2006, p.188) exprimait cette idée en disant: « *Je suis convaincu qu'il est important d'être vigilant pour ne pas faire porter au supposé aidé le poids de nos difficultés. Mais je reste persuadé qu'un partage d'expérience adéquat et au bon moment lui témoigne notre reconnaissance de sa pleine humanité.* » L'amitié, selon lui, redonne une dimension humaine à la relation car elle implique de donner et de recevoir en même temps. Toutefois, il existe une condition à la création de ce lien affectif et émotionnel : les intervenantes doivent incarner leur rôle « *[...] avec compétence et professionnalisme... en étant à la **bonne place*** » (Gaignon C., 2006, p.186). En effet, si le cadre de la relation professionnelle est posé de manière à ce que les client-e-s comprennent quelles sont les limites de l'amitié, la collaboration laissera place à l'affect des deux protagonistes dans l'authenticité, sans crainte de l'autre.

Dès lors, l'AS est-elle encore considérée comme une professionnelle si elle se met à partager des expériences personnelles de vie à des usagères ou usagers, à vouloir insuffler un peu d'amitié dans cette relation ? Cette question relève de l'éthique propre à chacun-e. Personnellement, je pense que si l'AS ressent qu'elle est capable d'accompagner la personne dans cette proximité relationnelle, qu'elle peut apporter quelque chose à la relation en partageant une expérience personnelle, elle ne doit pas s'en priver.

Cependant, il peut s'avérer plus difficile pour l'AS d'accompagner la personne dans une juste proximité si la situation exposée fait résonance à son propre vécu. Dans ce genre de cas, l'AS doit se protéger. Les client-e-s attendent que la professionnelle prête attention à leur histoire et non qu'elle commence à se confier à eux. C'est à partir de là qu'on peut différencier les notions de sympathie, lorsque l'AS partage autant sur elle-même que les usagères et usagers se confient à elle, et d'empathie quand l'AS écoute attentivement la situation exposée en se référant à son ressenti pour accompagner au mieux la demande des personnes et quittancer leur souffrance. C'est pourquoi les professionnelles devraient toujours avoir une oreille à qui

parler si elles ne se sentent pas capables d'être dans l'empathie. À mon sens, l'AS concernée peut exprimer sans honte à la personne concernée que cette situation la met dans une position inconfortable et qu'elle ne pourra pas poursuivre l'accompagnement. Elle donnera alors le relais à un-e collègue.

Le risque à la proximité est de tomber dans la relation fusionnelle :

« La situation fusionnelle, tout autant que la situation de mise à distance, est celle qui conduit à la disparition des individus en présence. Dès lors, plus aucune possibilité relationnelle ne subsiste. La fusion s'oppose à la distance, mais toutes deux, par des voies opposées, conduisent à l'annulation de l'Autre-homme, à sa disparition en tant qu'être unique incomparable. » (Depenne D, 2013, p.16)

Dès lors, il est important pour les intervenantes de maintenir vivante la réflexion autour des questions de distance et de proximité et de refuser la primauté d'un terme sur l'autre.

9 Reprenons les hypothèses

Hypothèse 1 : L'AS agit dans un espace conflictuel entre professionnalité et subordination.

Hypothèse 1.1 confirmée

L'intervention de l'AS s'effectue :

- Au niveau micro, concernant les valeurs, l'éthique et la posture professionnelle adoptée par l'intervenant-e dans la collaboration avec l'utilisateur ;
- Au niveau méso, relatif au-x mandat-s, aux fonctions et au règlement que doit respecter l'AS au sein de l'institution ;
- Et au niveau macro, comprenant les instances sociétales plus élevées qui régissent l'institution, comme le canton, l'État, la politique ou encore l'économie ambiante.

À travers l'analyse descriptive de ce qu'ont expliqué les AS interrogées, j'ai constaté que les professionnelles interviennent beaucoup dans le niveau micro, moyennement dans le niveau méso et peu dans le niveau macro. Paradoxalement, plus l'AS peine à agir dans un niveau, plus ce dernier influence la manière d'agir de la professionnelle :

- l'AS a pour terrain, en premier lieu, la relation avec autrui. C'est pourquoi son énergie est davantage puisée dans le niveau micro. Elle doit accueillir la personne et lui accorder toute son attention, puis chercher en elle des pistes de réflexions et d'action pour répondre à la demande. Elle intervient avec son ressenti de femme et ses capacités professionnelles.
- Une fois que l'AS a bien compris le canevas de l'institution ou les normes qu'elle doit respecter, il lui est facile de se concentrer sur l'intervention avec les personnes accompagnées. Le rôle qu'elle doit jouer au niveau micro lui prend bien plus d'énergie qu'au niveau méso. Toutefois, si elle a des revendications, l'AS peut les faire savoir à ses supérieurs hiérarchiques. Ces derniers seront à même de décider s'il y a lieu ou non de prendre en compte sa demande.
- Ce n'est pas pour rien que les AS sont révoltées et fâchées contre le niveau macro. En effet, les politiques créent des lois qui régissent la manière d'intervenir des professionnelles. Ces dernières ont l'impression qu'elles ont toujours moins de marge de manœuvre au niveau micro. Toutefois, elles ne peuvent lutter contre le niveau macro tant qu'elles n'agiront pas ensemble pour changer les lois. Il est difficile, seule contre tous, de refaire le système cantonale.

Hypothèse 1.2 confirmée

Il existe un conflit entre la professionnalité de l'AS (définie au niveau micro et méso) et la subordination (au niveau méso et macro)

Comme démontré dans l'hypothèse précédente, l'AS ne se sent pas à l'aise entre sa professionnalité et la subordination. Tirillée entre l'éthique de responsabilité et l'éthique de conviction, mais ayant pour obligation d'exécuter les ordres cantonaux, sa fonction n'est pas toujours évidente. C'est pourquoi les professionnelles ont trois manières de réagir face à ce dilemme : soit elles font tête-basse et se contentent d'exécuter les ordres telles de "bonnes fonctionnaires" ; soit elles se plaignent mais n'agissent pas ; soit elles créent quelque chose de concret, une association par exemple, et agissent ensemble pour défendre les droits des usagères et usagers au niveau cantonal.

Hypothèse 2 : Les manifestations affectives et émotionnelles se déploient plus particulièrement dans l'espace de professionnalité (niveau micro et méso).

Hypothèse 2 infirmée

Les manifestations affectives et émotionnelles ne sont pas les mêmes dans la professionnalité que dans la subordination. L'AS déploie ses compétences relationnelles dans le niveau micro. Les émotions sont là et permettent à la professionnelle d'agir avec empathie. Toutefois, pas toutes les AS ne veulent être dans la proximité avec les client-e-s, refusant parfois toute forme d'affection dans la collaboration. Il appartient donc à chaque intervenante de jauger les émotions et l'affection qu'elle veut partager avec autrui.

Toutefois, toutes les AS ont montré davantage de vivacité dans leurs émotions lorsque le niveau macro a été évoqué. Colère, révolte et injustice furent les maîtres mots qu'elles utilisèrent pour définir leur ressenti envers la subordination. La question de l'affection, ici, n'a donc aucune raison d'exister.

Cette hypothèse est, dès lors, infirmée puisque, quand bien même les manifestations affectives n'existent pas dans la subordination, les émotions y sont plus intenses que dans la professionnalité. D'autre part, certaines AS ne considèrent pas l'affection dans leur rôle quotidien. Ainsi, cette hypothèse n'a pas de réponse précise étant donné la multitude des facteurs à prendre en compte.

Hypothèse 3 : L'accompagnement est un outil de gestion des manifestations affectives et émotionnelles dans la relation avec les client-e-s.

Hypothèse 3 sans réponse

Il est difficile de répondre à cette hypothèse précisément. En effet, dans la théorie, l'accompagnement est une aide qui permet aux usagères ou usagers d'être le plus autonome possible. Pour être dans l'accompagnement, l'AS doit faire appel à son ressenti, ses émotions et son affect. C'est ainsi qu'elle ose parler avec authenticité de ses impressions, détectant si la personne accompagnée se perd ou s'améliore sur le chemin de l'autonomie. Cette aide passe par différentes phases : l'AS est guide, coach, conseillère et également aidante en faisant à la place d'autrui lorsque ce dernier n'en est pas capable. L'accompagnement comprend donc une palette de postures différentes, mais il n'est pas toujours aisé pour les AS d'adopter la posture

d'accompagnante. En effet, selon les contraintes cantonales et institutionnelles, être accompagnante ne peut pas toujours être une réalité à cause des situations d'urgence rencontrées, des délais à respecter ou encore des moments d'épuisement vécus par l'AS, ne lui permettant pas d'investir beaucoup d'énergie dans l'autonomisation d'autrui. De ce fait, les AS peuvent être dans l'accompagnement mais ne pas toujours adopter une posture d'accompagnante, préférant celle de l'aidante pour parvenir à un meilleur rendement institutionnel.

Lors des interviews, les AS ont répondu unanimement qu'elles étaient accompagnantes. Toutes parlent de leur besoin d'exprimer leur ressenti, que ce soit à leurs collègues, à leurs proches ou au cours de supervisions et interventions. Elles disent aussi qu'il est bien de reparler avec les personnes accompagnées, si quelque chose les a perturbées émotionnellement lors de l'entretien précédent.

Toutefois, nous ne pouvons considérer que la gestion de leurs émotions font d'elles des accompagnantes. En effet, toutes ces AS avaient chacune leur propre façon d'aborder les émotions et l'affect dans la collaboration, et avaient toutes des contraintes plus ou moins pesantes pour la bonne gestion de leur posture d'accompagnante. Cette hypothèse demeure donc sans réponse.

Conclusion des hypothèses

Les AS s'impliquent dans l'accompagnement selon leur propre personnalité, la compréhension de leur ressenti et les contraintes avec lesquelles elles doivent aider les usagers ou usagères à retrouver leur autonomie. L'analyse des discours de ces quatre femmes professionnelles démontre qu'il existe, dans la profession d'AS, une dualité entre les notions de distance et de proximité. Pour certaines, il faut qu'une distance professionnelle, empreinte d'objectivité, se ressente dans la relation de collaboration. Pour ce faire, ces AS se concentrent sur le fait qu'il ne faut pas qu'elles laissent paraître leurs émotions et leur affect sans se rendre compte, qu'ainsi, elles se coupent de la relation d'accompagnement. À contrario, si l'AS se montre authentique en laissant place à tout ce qui est humain et naturel dans la relation, elle permet une ouverture sur des éléments précieux sans lequel l'accompagnement ne peut exister. La proximité, tout en restant dans le cadre professionnel, est donc bénéfique à l'accompagnement car elle évite les "non-dits".

Par ailleurs, une seconde dualité existe entre l'éthique de responsabilité et l'éthique de conviction qui déclenche un sentiment de malaise et de colère chez les AS. Comme expliqué dans l'hypothèse 3, les contraintes ne permettent pas toujours à l'AS d'endosser sa posture d'accompagnante, ne sachant plus où se situer dans sa professionnalité. Je pense toutefois, que si elle laisse place à l'affect et aux émotions avec authenticité, elle pourra davantage s'épanouir dans sa profession qu'en fonctionnant selon un canevas administratif.

10 Les pistes d'actions et de réflexion

10.1 Contre les préjugés et faire valoir ses idées

Actuellement, dans le cadre de la Hes-so, l'*association des assistants et intervenants sociaux du Valais Romand* est en train d'éclorre. Il permettra aux TS de se faire entendre afin que des lois ne voient plus le jour sous le joug de politiques qui ne connaissent pas la réalité du terrain. Afin que les AS cessent de subir les jugements provenant d'autres branches du social, il serait intéressant qu'un maximum de TS, issu·e·s de différentes branches du social, se réunissent dans cet espace de dialogues. Avec du temps, peut-être que, non seulement cette initiative cesserait les amalgames sur les AS, car chaque personne pourrait s'exprimer et défendre l'essence de son travail, mais en plus cela permettrait également de débattre autour de ces nouvelles idées politiques qui chamboulent le bien être des usagères ou usagers. De plus, comme certaines AS sont peu payées par rapport à la difficulté de leur profession, elles pourraient également défendre leurs droits et leur besoin de reconnaissance.

Pourquoi ne pas commencer ce genre de table ronde au sein même de la HES·SO, lorsque les futures travailleuses sociales n'ont pas encore débuté la pratique ? De cette manière, une fois plongées dans le monde du travail, les anciennes étudiantes ne perdraient pas de vue l'importance de ces échanges. Toutefois, pour qu'un tel projet aboutisse, les enseignant·e·s de la HES·SO devraient sensibiliser les TS en devenir aux conséquences des lois qui régissent notre pays sur leur futur travail.

Grâce au dialogue et à l'échange, les actrices du travail social prendraient conscience de l'importance du militantisme dans cette profession, sensibilisées dès leur entrée en école sociale. À l'image de ce que dit le Capitaine Haddock, je crois qu'il faut que les personnes exerçant dans le social s'unissent et commencent à défendre leurs idées. Ce n'est pas dans la plainte ou dans l'ignorance que les choses vont changer, mais dans l'action.



Image du Capitaine Haddock tirée de la base de recherche *Google* en cherchant 'mentalité fermée'
(URL consulté le 20.12.2014, « <https://www.pinterest.com/pin/551620654330769603/> »)

10.2 Comprendre ses émotions et savoir les accueillir

Il existe un fameux proverbe qui dit « *C'est toujours le cordonnier le plus mal chaussé* ». Si l'on transpose cette idée au travail social, peut-être dirait-on que c'est toujours l'assistante sociale qui a le plus besoin d'aide ? Par ces mots, je cherche à dire que le choix d'exercer cette profession n'est pas un hasard. Souvent, le désir de se sentir utile et aidante pour autrui provient de l'envie inconsciente de s'aider ou d'être aidée soi-même. De plus, il y a quelque chose de très maternel dans les professions du social en lien avec ce besoin de prendre soin d'autrui. D'ailleurs, il y a plus de femmes que d'hommes dans ce corps de métier.

Avant de s'engager dans une profession où il faut aider des personnes, j'ai l'intime conviction qu'il faut se comprendre soi-même et demander de l'aide si nécessaire. En apprenant à être plus authentique avec soi-même et à ne plus se cacher des douleurs vécues, on est probablement plus à même d'intervenir dans les récits de douleurs que peuvent expliquer les bénéficiaires. Ainsi, si l'histoire fait résonance à la nôtre, on ne se blindera pas dans le repli de ses émotions, mais on apprendra plutôt à accueillir notre ressenti. La gestion des émotions se réalise par l'accueil et non par des mécanismes de défenses qui les inhibent. Il est dommage, dans notre profession humaine, d'avoir peur de l'affection ou de se priver d'essayer la familiarité avec certaines personnes accompagnées. Colette Portelance, dans son livre *Relation d'aide et amour de soi* (2007, p.19), écrit :

« C'est parce qu'il vit, aime, souffre et pleure dans sa vie personnelle qu'il peut être à l'écoute des joies et des souffrances des autres. Mais autant cette capacité à se vivre dans ses émotions et dans ses désirs est une force pour l'aidant, autant la négation de l'émotion peut-elle être une source de projection, de jugements, d'interprétations, de "prise en charge". »

Par conséquent, dans le cadre de la HES-SO, je pense qu'il serait important de sensibiliser les étudiant·e·s à la philosophie de la relation d'aide, plutôt qu'à des cours d'intervention en matière d'aide. Le but serait de bousculer celles et ceux qui se sentent reconforté·e·s dans l'idéal d'objectivité en leur apprenant à accéder à leur fort intérieur pour interagir avec autrui. Les outils enseignés, bien qu'intéressants à la pratique, donnent l'impression qu'il faut être relié au mental plutôt qu'au ressenti, qu'au cœur. La subjectivité, les remises en questions, et les réflexions permanentes sont nécessaires pour avancer le plus humainement possible dans l'accompagnement. C'est pourquoi ces outils, à mon sens, devraient être enseignés lorsque l'étudiant·e sera dans la pratique mais pas avant. De ce fait, elle ou il aura assez de recul pour les utiliser à bon escient dans l'accompagnement et non comme outil pour analyser des sujets d'intervention.

Par ailleurs, l'enseignement pour les futures AS est très focalisé sur le côté administratif, assurances sociales et droit. En plus des outils d'objectivité enseignés dans les années précédentes, ce n'est pas un hasard si elles sont jugées psychorigides. C'est pourquoi des cours plus axés sur cette notion de subjectivité et d'appel à la sensibilité pourraient les aider à se défaire de cette étiquette. Cela permettrait, entre autre, de déculpabiliser les intervenantes lorsqu'elles ressentent de l'affection pour autrui, de ne pas faire un tabou du ressenti dans le travail social.

11 Le bilan final

11.1 Le bilan des recherches

11.1.1 La difficulté à analyser le niveau méso

Peu d'éléments sont ressortis du niveau méso selon les entretiens que j'ai menés auprès des quatre professionnelles. Je pense que le fait d'être interrogée pour un travail de bachelor peut avoir dissuadé certaines intervenantes de se prononcer sur les dysfonctionnements qu'elles vivent au sein d'une équipe ou les tensions existantes entre certain-e-s collègues. Je regrette, de ce fait, de ne pas avoir posé de question précise sur l'entente entre les professionnel-le-s d'une même institution.

Je relève ce point, car cela fait plus de cinq mois que je travaille en tant qu'AS dans un service d'aide financière où les dysfonctionnements pèsent sur le travail de chacun-e. Moi-même, je me sens tiraillée entre ce que me disent mes collègues, ce que j'entends de la direction ou ce que je pense moi-même des problèmes d'iniquités. Et quand bien même j'essaie de me mettre à l'écart de cette mauvaise énergie, elle m'envahit souvent, notamment lors des colloques d'équipe où les tensions sont palpables. Les sujets fâcheux au sein de l'institution reviennent toujours sur la table. J'ai l'impression que les AS s'investissent à la fois tellement dans le combat contre la hiérarchie, et qu'elles sont à la fois tellement lassées des dysfonctionnements, qu'elles n'ont malheureusement plus assez d'énergie pour accompagner les client-e-s comme elles l'auraient fait en débutant la profession.

11.1.2 Interroger essentiellement des AS de service d'aide financière

Par choix, j'ai décidé d'interviewer des AS issues de milieux différents. J'ai trouvé d'ailleurs passionnant ce mélange de points de vue et de réflexions. Néanmoins, de par ma pratique dans un service d'aide financière, je trouverai aujourd'hui judicieux de réaliser ce même travail en interrogeant des professionnelles issues essentiellement de ce domaine. En effet, comme je l'expliquais précédemment, les intervenantes des services d'aide financière sont confrontées à tellement de normes, tellement de responsabilités, et donc de pression, que le risque de burn-out est très élevé. J'aimerais désormais savoir comment, malgré le cadre sévère, les professionnelles qui interagissent dans la proximité relationnelle arrivent à manœuvrer leur accompagnement et comment elles parviennent à ne pas se décourager sur la durée dans un tel milieu d'aide.

D'autre part, pour exercer en tant qu'AS, il est essentiel d'avoir beaucoup d'amour à partager, mais surtout beaucoup d'amour pour soi. Ce n'est pas autrui qui doit compléter notre égo. Poser des questions d'ordre un peu plus psychologiques, sur la thématique de "l'estime de soi" corrélée à la notion de "distance professionnelle" me passionnerait si je devais refaire cet écrit.

11.1.3 Approfondir ce qu'est l'affection avec les AS

Lorsque je me suis lancée dans les interviews, je me suis rendue compte que les notions d'affect, affection ou familiarité n'étaient pas interprétées par ces femmes de la même manière. Je pense que j'aurais dû être plus précise sur la signification que je voulais donner à ces termes pour mon travail. Par exemple, l'affection, pour moi, correspond à l'attachement et

à la reconnaissance que j'éprouve lorsque je rencontre des usagères ou usagers qui sont dans une situation critique et qui me font confiance pour les accompagner dans ce cheminement. La familiarité ne correspond pas forcément à la notion d'amitié, mais à une manière d'interagir avec autrui en permettant la proximité humaine, voir fraternelle. Ce qui a été néanmoins intéressant c'est de voir l'importance que certaines AS accordent à ces mots. Une d'entre elles me disait qu'elle réservait l'affection à ses enfants. Et pourquoi pas ? La manière dont on interprète les mots nous appartient selon notre propre sensibilité.

11.2 Le bilan personnel

11.2.1 La rédaction de ce mémoire de bachelor

Lors de mon dernier stage HES·SO, il m'a été très difficile de concilier les retranscriptions d'entretiens, le rapport de stage, les travaux de séminaires, ainsi que les recherches d'emploi. C'est pourquoi j'ai décidé de réaliser quatre entretiens et pas plus. Je ne voulais pas me surcharger en besognes. Jusqu'en août 2015, j'étais donc occupée aux interviews et à leur retranscription.

Puis, après avoir profité de mon été, je me suis directement trouvé un travail dans un service d'aide financière à 80%. Très fatiguée au début de cet emploi, je revenais le soir chez moi et m'endormais sur le canapé. Mon écrit de Bachelor avait de la peine à avancer dans ces conditions. C'est au mois d'octobre où j'ai enfin repris du poil de la bête : les jeudis, jour de congé, et les weekends, que je me suis mise à avancer cet écrit jusqu'à ce jour.

11.2.2 Une nouvelle étape : décrocher un travail

En me lançant dans la profession d'assistante sociale, je ne savais pas vraiment à quoi m'attendre. Ce que je voulais, c'était avoir un travail qui me permette sans cesse d'évoluer personnellement et professionnellement, qui ne laisse pas mes réflexions en suspens. Avec les cours basés sur les outils prônant la distance dans la relation d'accompagnement, en première année, je me suis interrogée sur la manière dont j'allais mener mes entretiens : est-ce qu'il faudrait sans cesse que je décrypte les faits, paroles et gestes de la personne face à moi pour l'aider ? J'étais un peu sceptique. Et je me suis vite rendue compte que ces outils ne me seraient jamais d'une grande utilité car les relations humaines ne sont pas basées sur un décryptage d'autrui mais sur l'authenticité et la spontanéité relationnelle.

J'avoue qu'en ayant des cours basés sur le côté administratif, cela m'avait un peu découragée. D'ailleurs, je crois que si c'était à refaire, je m'inscrirais dans le cursus "en emploi" qui s'effectue sur quatre ans. En effet, je trouve plus pertinent d'apprendre des notions comme les assurances sociales ou le droit lorsqu'elles font déjà écho à quelque chose rencontré dans sa pratique. Personnellement, les deux stages qu'il m'a été donné d'essayer au sein de la HES·SO ne m'ont pas plongé dans le domaine très administratif des AS, mais davantage dans le domaine de l'éducation. C'est pourquoi, à la fin de la troisième année, je désirais avidement travailler dans le domaine de l'aide financière, car non seulement je n'avais aucune pratique dans cette branche, mais surtout, je voulais que la théorie, que j'avais mis des heures à assimiler pour les examens, n'ait pas été apprise en vain. Comme mentionné, mon souhait a été exaucé.

Me voyant paniquer en début d'emploi, mes collègues m'ont avertie très vite qu'il me faudrait environ une année pour me sentir à l'aise dans la pratique. Il faut dire qu'il y a tellement de choses à assimiler : pour chaque usager ou usagère il faut créer des évaluations, des bilans

sociaux, des plans d'action personnalisés, tenir les journaux à jour, collaborer avec les gestionnaires administratives, se déplacer pour les rendez-vous de mesure d'insertion, faire des dizaines d'appels dans la journée et en recevoir tout autant. En somme, je comprends aujourd'hui pourquoi cette profession est si perturbante pour les valeurs humaines qui nous ont poussé·e·s à exercer dans "le social" : car on ne peut pas toujours être l'accompagnante qu'on imaginait être.

Je suis reconnaissante d'avoir pu effectuer mes stages dans des domaines où l'accompagnement est la clef de la collaboration car je mets l'accent sur l'accompagnement et le bien-être d'autrui. Malgré les contraintes, ce nouveau travail me permet d'améliorer mes connaissances du réseau social et professionnel de la région, mes connaissances en matière d'assurances sociales et de subsidiarité, et ma pratique dans la relation d'accompagnement. Toutefois, étant donné la constante augmentation de mes heures supplémentaires, du cadre très stricte et du nombre incroyable de contraintes exigées par le canton, je ne vais probablement pas rester dans ma place de travail actuelle in eternam. Je privilégie mes valeurs et mon bien-être professionnel. Je verrai bien où ces dernières me guideront dans le futur.

12 De la pensée estudiantine à la pratique professionnelle

Les problématiques qui me guidèrent à écrire ce mémoire me semblent aujourd'hui bien plus compréhensibles qu'autrefois. J'en retiens que les AS, œuvrant dans un idéal de performance, se perdent quelques fois dans leurs valeurs et leur professionnalité, tiraillées entre l'éthique de responsabilité et l'éthique de conviction. Pour parer à cette angoisse, certaines intervenantes se créent des mécanismes de défense et mettent une distance professionnelle entre elle-même et les client·e·s, pensant non seulement que la *distance* rend les relations objectives et donc équitables, mais pensant aussi qu'elle leur permet d'être moins épuisées psychologiquement. Dans un tel contexte de souffrance, pour l'intervenante comme pour la personne qu'elle rencontre, un accompagnement n'est que difficilement envisageable. En effet, pour accompagner au mieux des personnes, les AS doivent apprendre à écouter leur ressenti, à l'analyser et à l'exprimer à autrui. C'est en termes de *proximité* relationnelle qu'on parle alors. La personne pourra apprendre l'autonomisation dans ce contexte authentique et humain.

Il faut avouer, toutefois, que le quotidien des AS rend parfois très difficile l'accompagnement des usagères ou usagers, surtout si le canton, en plus du canevas institutionnel, augmente le nombre de contraintes et, de ce fait, rigidifie le cadre de l'accompagnement. Il faut qu'elles expriment leur ressenti face à la charge de travail épuisante qui les éloigne des valeurs de partage propres au social. Si les assistantes sociales ne veulent plus subir tant de pression, ne veulent plus être en désaccord avec les décisions des politiques concernant les normes ou les lois actuelles, elles doivent s'unir et agir.

C'est pourquoi, dès la fin de ce travail de mémoire, je vais m'engager davantage dans l'activité des TS qui essaient de faire bouger les choses. En effet, à force de lectures et de réflexions grâce à ce mémoire, couplées à ma pratique, j'ai envie de me battre pour l'accompagnement et pour que les TS cessent de souffrir en silence ou dans la plainte.

Mon identité professionnelle est désormais marquée par ce travail de longue haleine. Je suis très heureuse d'avoir choisi ce sujet car il m'en a appris davantage sur moi-même, sur ce que j'aimerais être ou ne pas devenir. Je désire préserver les valeurs qui m'animent aujourd'hui, ma spontanéité et mon amour de la vie, et ne pas m'enliser dans un travail qui ne me correspond pas.

« Les vrais aidants ne sont pas des techniciens ni des théoriciens, mais des psychothérapeutes dans l'âme qui aident les autres surtout par l'influence inconsciente de ce qu'ils sont. »
(Portelance C., 2007, p.113)

13 Les références

Amadio Nicolat et Bringout Vanessa (2011). « L'intervention sociale ou l'économie des sentiments, Regards croisés d'un sociologue et d'une ES ». *Le sociographe*. n°36. p.87 à 97.

Autès Michel (2013). *Les paradoxes du travail social*. Paris. Dunod. Coll. Santé Social. 1^{ère} édition en 1999.

Azémar Joël (2000). *Jeunes en errance. Vers une professionnalité de la rencontre*. La Beluga. La lettre de l'ISCRA (institut social de coopérative et de recherches appliquées). Notes et études n°3. Consulté le 10 février 2015. URL : http://www.iscra.org/page_614.php

Béata Claude (2013). *Au risque d'aimer, Des origines animales de l'attachement aux amours humaines*. Paris. Édition Odile Jacob.

Beauvais Martine (2006). « Des postures de l'accompagnateur à la posture de l'accompagnant : projet, autonomie et responsabilité ». *Faciliter les apprentissages autonomes*. 7^{ème} colloque européen sur l'auto-formation. ENFA. Auzeville.

Bouquet Brigitte (2003). *Éthique et travail social*. Paris. Dunod. coll. Action sociale.

Bouquet Brigitte (2009). « Responsabilité éthique du travail social envers autrui et envers la société : une question complexe ». ERES. Vie sociale. N°3. P.43 à 55.

Brillon Monique (mars 2011). « L'alliance thérapeutique ». *Psychologie Québec*. Dossier. volume 28 / n°2. Consulté le 4 novembre 2014. URL : https://ordrepsy.qc.ca/pdf/Psy_Qc_Mars2011_Dossier_01_Brillon.pdf

Cadière Joël (2013). *L'apprentissage de la recherche en travail social*. Éditeur : École des Hautes études en santé publique. Collection : Politiques et interventions sociales.

Cifali Bega Mireille (avril 2001). « Accompagner : quelles limites ? ». *Cahiers pédagogiques*. N° 393. Consulté le 6 juin 2015. URL : [http://www.mireillecifali.ch/Articles_\(1997-2002\)_files/limites.pdf](http://www.mireillecifali.ch/Articles_(1997-2002)_files/limites.pdf)

Cifali Bega Mireille (2008a). « Sentir, penser, aimer : Enjeux éthiques des gestes professionnels ? ». *Éducation permanente*. Dossier : la question éthique. p.37 à 46. n°175. Consulté le 4 novembre 2014. URL : [http://www.mireillecifali.ch/Articles_\(2007-2012\)_files/sentir,penser,aimer.pdf](http://www.mireillecifali.ch/Articles_(2007-2012)_files/sentir,penser,aimer.pdf)

Cifali Bega Mireille (2008b). « Une pensée affectée pour l'action professionnelle ». *Formation Clinique et Travail de la Pensée*. De Boeck. coll. Perspective en éducation et formation. Ch.7. Consulté le 4 novembre 2014. URL : [http://www.mireillecifali.ch/Articles_\(2007-2012\)_files/DBU_CIFAL_2008_01_0129.pdf](http://www.mireillecifali.ch/Articles_(2007-2012)_files/DBU_CIFAL_2008_01_0129.pdf)

Cousin Olivier (1996). « Les mutations du travail social : de la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge ». *Sociologie du Travail*. N°2/96. 141/161

De Coster Michel, Bawin-Legros Bernadette & Poncelet Marc (2006). *Introduction à la sociologie*. Bruxelles. De Boeck. Coll. Ouvertures sociologiques. 6^{ème} édition. Consulté le 4 février. URL : <https://books.google.ch/books?id=8815ccgD5eUC&printsec=frontcover&hl=fr#v=onepage&q&f=false>

Délez Marie-Luce et Favre Éliane (2014). « Le burn-out guette les assistantes sociales ». Consulté le 28 novembre 2015. URL : <http://www.reiso.org/spip.php?article4702>

Depenne Dominique (2013). *Distance et proximité en travail social, les enjeux de la relation d'accompagnement*. ESF-éditeur. Issy-Les-Moulineaux.

Felix Julien (2014). *Animation socioculturelle et relation individuelle dans le secteur jeunesse*. Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES-SO en travail social. Saillon

Foucart Jean (2005). « Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires, Du paradigme réparateur au paradigme de l'accompagnement ». *Pensée plurielle*. 2005/2 no 10. P.97-117.

Freud Sigmund (1912). *Totem et tabou. Interprétation par la psychanalyse de la vie sociale des peuples primitifs*. Consulté 14 septembre 2014. URL : <http://psycha.ru/fr/freud/1912/totem.html>

Gaignon Christophe (2006). *De la relation d'aide à la relation d'êtres. La réciprocité transformatrice*. Paris. L'Harmattan Coll. Histoire de vie et formation.

Guedeney Nicole (2010). *L'attachement, un lien vital*. Bruxelles. Éditions Fabert. Coll. Temps d'Arrêt/Lectures.

Guédeney Nicole & Guédeney Antoine (2009). *L'attachement : approche théorique, du bébé à la personne âgée*. Paris. Éditions Masson.

Guédeney Nicole & Guédeney Antoine (2010). *L'attachement : approche clinique, du bébé à la personne âgée*. Paris. Éditions Masson.

Larousse. Dictionnaire de français. URL consulté en 2015 et 2016 pour diverses définitions : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

Paul Maéla (2004). *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*. Paris. Éditions l'Harmattan. Coll. Savoir et Formation.

Paul Maéla (2012). « L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique : L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient ». *Recherche en soins infirmiers*. P.13 à 20.

Paturet Jean-Bernard (2012). *Le transfert à l'usage des enseignants et des éducateurs*. Approche psychanalytique. Montpellier. Éditions Sauramps Médical.

Pinilla José (2008). « Le syndrome de confort dans le travail social ». De l'acteur au système : malaise et difficulté de l'action collective. *Pensée plurielle*. 2008/3 n°19. P.105 à 112.

Portelance Colette (2007). *Relation d'aide et amour de soi*. Montréal (Québec). Les Éditions du Cram Inc. 4^{ème} édition revue et augmentée.

Richer Gilbert (2014). « La dépendance affective ». Consulté le 29 août 2014. URL : http://www.pouvoir-et-conscience.com/articles_t.php?print=oui&idt=26&lapage=1

Ricourt Jean-Claude (2010). *Aide relationnelle : Conseil pratiques*. Voiron. Territorial éditions. Coll. Dossier D'Experts.

Rimé Bernard (2009). *Le partage social des émotions*, Presses Universitaires de France, Coll. Quadrige.

Sante-médecine.net (Juin 2014). Sous la direction du Dr. Pierrick Horde. Consulté le 4 mai 2015. URL : <http://static.ccm2.net/sante-medecine.commentcamarche.net/faq/pdf/affect-definition-8036-mxe8ny.pdf>

Solioz Emmanuel (février 2014). « Guide de réalisation, de présentation et d'évaluation du TB pour l'obtention du Bachelor of Arts HES·SO en travail social ». *Travail de Bachelor*. 18pages. Valais/Haute École de Travail Social.

Tabin, Jean-Pierre, Frauenfelder, A., Togni, C., Keller, V. (2008). *Temps d'assistance. Le gouvernement des pauvres en Suisse romande depuis la fin du XIXe siècle*. Lausanne : Editions Antipodes.

Valette-Damase Claudine (avril 2013). « Usages et mésusages de la psychanalyse dans la professionnalisation des assistantes de service social ». *Vie sociale*. n°4. p.115-126.

14 Les annexes

14.1 Le guide d'entretien

THÈMES	SOUS-THÈMES	QUESTIONS
<u>PRÉSENTATION</u>	Du professionnel De l'institution	Nom, prénom, lieu de travail et votre statut dans l'institution. Pouvez-vous me parler de l'institution dans laquelle vous travaillez ? Son contexte ? Population ? Quel type de structure ? Mission de la structure ? Collaboration avec quelles autres institutions ? Financée par ?
<u>ESPACE CONFLICTUEL</u> a) Espace de subordination b) Espace de professionnalité	Niveau macro, méso, le contexte institutionnel. Contraintes Conflit entre subordination et professionnalité Expérience et ressenti (niveau méso) Valeurs et éthique	1) Quelles sont vos fonctions au sein de l'institution, comprenant le mandat que vous a attribué l'institution ? 2) Existe-il des contraintes imposées par l'institution, voire imposées par des instances plus élevées (politique, économique) ? Contraintes = temps de rdv, temps défini pour clôturer un suivi,... 3) Quels conflits vivez-vous entre la structure et vous-même ? (méso) Et quels conflits vivez-vous entre la politique sociétale, l'État, et vous-même ? (macro) 4) Comment-vous sentez-vous, en tant qu'AS, dans ce contexte ? Quel est votre ressenti, émotions qui surgissent ? 5) Comment incarnez-vous votre rôle d'AS ? (Valeurs et éthique)
<u>POSTURE PROFESSIONNELLE</u>	Vision de la profession Posture : Relation d'aide et Accompagnement Facteurs importants dans le suivi pour AS	1) Quelle vision avez-vous du métier d'AS et d'où vient-elle? 2) Quelle lecture faites-vous de votre posture professionnelle face aux usagers ? (Vous considérez-vous en tant qu'aidant, accompagnant, guide, coach? Quel mot vous vient à l'esprit et comment le définiriez-vous ?) 3) Quels sont les facteurs dans le suivi qui créent une bonne relation comme une mauvaise ?
<u>MANIFESTATIONS A&E*</u> 1) Vision des manifestations A&E 2) Contrainte 3) Exemples 4) Laisser paraître son émotion 5) Outils 6) Limite de l'affection dans le travail	*(A&E = Affectives et émotionnelles) 1) Comment percevez-vous les manifestations affectives et émotionnelles dans la relation de collaboration ? (nécessaires ou parasites ?) 2) Est-ce que votre cadre institutionnel vous permet d'avoir une relation de l'ordre de l'affectif avec les usagers et usagères ? Ex : temps de rencontre trop court, pas assez de suivi entre chaque rendez-vous,... ? 3) Quand et comment surviennent ces manifestations affectives et émotionnelles ? Exemples ? 4) Vous est-il déjà arrivé d'avoir de l'affection ou de laisser paraître vos émotions au cours d'une relation de collaboration ? (Si oui, qu'avez-vous remis en question dans votre posture d'intervenant ?) 5) Utilisez-vous des outils pour contrer l'affection et les émotions dans la relation (pour l'utilisateur et vous-même), pour vous protéger d'elles ? ou au contraire, pour les susciter ? 6) À quel moment peut-on dire que le professionnel et l'utilisateur basculent dans un rapport non professionnel ? → Quelle est la limite à l'affection dans la collaboration ?	

14.2 Les réponses au guide d'entretien

	AS 1	AS 2	AS 3	AS4
<p><u>Espace conflictuel</u></p> <p>1. Subordination</p>	<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle sur le travail fait par canton - Normes et délais à respecter <p>Ressenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colère contre les politiques - Mise à l'écart par les politiques - Sentiment d'injustice - Se sent jugée en tant que professionnelle (à cause du contrôle) 	<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - niveau financier - Au niveau de certaines lois <p>Ressenti :</p> <p>Subordination pas ressentie car travail centré sur les client-e-s</p>	<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les normes et les délais - Droits définis par le SAS (service d'action sociale) - Les rapports à faire au SAS si qqun doit faire plus de 12 mois de mesure. <p>Ressenti :</p> <p>La colère</p>	<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normes - Au niveau financier <p>Ressenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Révolte et injustice
<p>2. Professionnalité</p>	<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justifications des démarches à la cheffe - Dans l'urgence pour intervenir <p>Ressenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction car c'est un travail enrichissant - Poids des responsabilités <p>Valeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equité - Souci d'autrui - Ethique de responsabilité - Besoin de réfléchir sur la qualité de son travail 	<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne ressent pas les contraintes <p>Ressenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Besoin de se sentir protégée des client-e-s et protégée par la hiérarchie. <p>Valeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equité - Souci d'autrui - Ethique de responsabilité 	<p>Contraintes :</p> <p>AUCUNE car cheffe</p> <p>Ressenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empathique - Se sent chanceuse de rencontrer les personnes - Parfois maladroite avec les usagères ou usagers <p>Valeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Egalité - Confiance en l'être humain, en l'humanité - Partage - authenticité 	<p>Contraintes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadre fixe mais grande liberté d'intervention - Au téléphone il faut s'annoncer d'une manière particulière - Le pointage du temps de travail est effectué par prestation octroyée <p>Ressenti :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'aise dans son travail - sentiment de devoir se justifier à l'institution - se sent parfois infantilisée <p>Valeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - humilité - bon-sens - partage - authenticité - responsabilité éthique
<p>3. Espace conflictuel</p>	<p>Au niveau cantonal (macro)</p>	<p>Au niveau du réseau (méso) : Le réseau ne comprend pas toujours le devoir de confidentialité.</p>	<p>Au niveau politique (macro) : Conflits avec le SAS</p>	<p>Niveau politique (macro) : De moins en moins de moyens financiers</p> <p>Niveau institutionnel (méso)</p>
<p><u>Posture</u></p> <p>4. Vision du travail d'AS</p>	<p>Relation d'aide s'apprend « sur le tas ».</p>	<p>Avant, possibilité d'accorder les côtés relationnels et administratifs, aujourd'hui les AS sont centrées sur l'administratif, il n'y a plus de place pour le relationnel.</p>	<p>Avant, les TS militaient au nom des usagères ou usagers. Aujourd'hui, elle a compris que les personnes sont mieux placées pour parler de leurs problèmes et de leurs attentes. Elle pense qu'il faut avoir confiance en autrui.</p> <p>Ne veut pas porter les soucis d'autrui, ne veut pas les infantiliser.</p>	<p>Vision très administrative. Il a fallu apprendre en exerçant ce qu'est la relation d'aide. Surprise car il y a beaucoup d'accompagnement et pas que de l'administratif.</p> <p>Moins idéaliste qu'avant, plus réaliste. Ne veut plus « sauver » autrui.</p>

5. Posture	<p>Posture : dépend du degré d'autonomie de la personne, entre l'aidant et l'accompagnant</p> <p>But : viser l'autonomie</p> <p>rôle de contrôle</p>	<p>Posture : Accompagnante, coache, guide.</p> <p>But : « ça doit venir d'eux, pas de moi ».</p>	<p>Posture : Accompagnante</p> <p>Etre toujours dans l'égalité de traitements.</p> <p>Posture protectrice quand voit les personnes en dehors du cadre professionnel</p>	<p>Posture : Accompagnante et aidante si problème d'autonomie.</p> <p>Sa sensibilité (feeling) face à la personne change sa posture.</p>
6. Facteurs importants	<p>Répondre à la demande, aux attentes des client-e-s</p> <p>Etre un soutien, quittancer la douleur, rassurer.</p> <p>Disponibilité pour autrui</p> <p>Savoir passer le relai</p>	<p>« Se mettre au niveau des gens comme ça ils se sentent compris et entendus et ça crée le lien ».</p>	<p>L'authenticité et l'empathie</p>	<p>La demande</p> <p>Bien accueillir les personnes</p>
7. Vision <u>Manifestations affectives & émotionnelles</u>	<p>Normal car on est humain</p>	<p>Celles des client-e-s sont plus importantes que celles des professionnel-le-s</p> <p>Affectif = de l'ordre du privé, pas dans le travail avec les usagers ou usagers. Affectif => être moins aidant</p> <p>Parle plus en termes de "compassion" et non "affection"</p>	<p>On n'est pas des robots, les manifestations sont là et on fait avec.</p> <p>Toujours dans l'affection</p> <p>Si ça ne devient plus professionnel mais amical, ce n'est pas un souci.</p> <p>Tactile pour exprimer l'empathie</p>	<p>Manifestations sont nécessaires car on est humain.</p> <p>Pas de problème à être dans l'affection ou la familiarité avec les personnes.</p> <p>Parfois agacée par des comportements qu'elle reprend ensuite avec la personne</p>
8. Outils pour susciter /contrer / comprendre ces manifestations	<p>Garder une distance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pas de tutoiement - Humour pour désamorcer situation difficile <p>Outils pour manif. personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imposer des limites personnelles (=pas de cris, pas d'insultes,...) - Se dire que la personne a un problème psy. - Changement d'intervenant-e si relation problématique - En parler avec les collègues - Reprendre avec la personne ce qui s'est passé lors du dernier entretien 	<p>Garder une distance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutoiement si la personne semble plus à l'aise avec cela - Confidentialité permet de mettre autrui en confiance - Pas de contact physique mis à part serrer la main - Adaptation à la personnalité de la personne <p>Outils pour manif. personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Changement d'intervenant-e si trop de résonances dans la situation exposée - En parler avec les collègues - Imposer des limites personnelles et pouvoir intervenir si la personne n'a pas un comportement adéquat - Reprendre avec la personne ce qui s'est passé lors du dernier entretien. 	<p>Dans la proximité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Parfois intrusive - Empowerment - Posture d'ouverture ou de fermeture selon ce que dégage autrui. <p>Outils pour manif. personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Débriefing avec quelqu'un qui ne travaille pas dans le social - Accueillir les émotions et les silences. Elle écoute ce qu'elle ressent. - Parle de ce qu'elle ressent pour que la personne comprenne qu'il y a de la place à l'expression du ressenti dans la relation. 	<p>Dans la proximité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le feeling est important pour savoir jusqu'où aller avec autrui → être cadrant, être souple, se permettre de la familiarité,... <p>Outils pour les manif. personnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supervisions et interventions importantes pour pouvoir comprendre le ressenti

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">9. Limites de ces manifestations</p>	<p>« Qu'est-ce qu'être non-professionnelle au final ? »</p> <p>Réponse très floue</p>	<p>Savoir avec qui mettre des limites, selon le feeling</p> <p>Limite : Quand l'usager ou usagère commence à la connaître en tant que personne et non en tant que professionnelle (pas faire des liens avec vécu personnel pendant les interventions)</p>	<p>Hors du cadre de travail, n'aime pas être "prise en otage" par des usagères ou usagers. Elle doit pouvoir choisir de les écouter ou non.</p> <p>Pas peur de s'attacher aux gens</p> <p>Limite serait de recevoir en entretien un gros gouffre affectif → elle a le souci que l'autre s'engage dans la relation mais pas qu'il s'attache de manière à ce qu'il souffre.</p>	<p>"On n'est pas ami"</p> <p>Important de ne pas dépasser le cadre professionnel. Ex : boire un verre dans un bar pendant les heures de travail c'est ok, mais boire un verre en dehors, pas ok.</p>
---	---	---	---	--