

Agir et art de faire. Répercussions sur le développement identitaire des assistants sociaux

Acting and art to do. Impact on the social workers identity development

Thierry Glarner

Volume 3, numéro 3, été 2014

Les identités professionnelles dans le miroir du discours

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1026395ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1026395ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université de Sherbrooke

ISSN

1925-4873 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Glarner, T. (2014). Agir et art de faire. Répercussions sur le développement identitaire des assistants sociaux. *Phronesis*, 3(3), 63–77.
<https://doi.org/10.7202/1026395ar>

Résumé de l'article

L'assistant social forge son identité professionnelle dans son engagement à se mettre au service des populations exclues en vue d'améliorer leur sort. Cette identité professionnelle influence fortement son regard sur le monde et par conséquent, l'art de faire influence la construction identitaire. Lorsque les relations avec la hiérarchie, la population aidée ou l'environnement institutionnel défaillent, comment cette identité professionnelle est-elle perçue par l'assistant social et comment son identité personnelle se développe-t-elle avec le temps ? L'analyse de récits de pratiques d'assistants sociaux ayant vécu des situations de souffrances dans leur travail met en évidence les liens étroits entre assistant social, institution et population aidée. La nature affective des liens qui émerge de l'art de faire se démarque à travers les trois pôles et joue alors un rôle prépondérant sur le développement identitaire de l'intervenant.

Agir et art de faire. Répercussions sur le développement identitaire des assistants sociaux

Thierry GLARNER

Haute École en Hainaut
13 avenue V. Maistriau
7000 Mons
thierry.glarner@heh.be

Mots-clés : assistant social, identité professionnelle, identité personnelle, lien social, agir, souffrance au travail

Résumé : L'assistant social forge son identité professionnelle dans son engagement à se mettre au service des populations exclues en vue d'améliorer leur sort. Cette identité professionnelle influence fortement son regard sur le monde et par conséquent, l'art de faire influence la construction identitaire. Lorsque les relations avec la hiérarchie, la population aidée ou l'environnement institutionnel défont, comment cette identité professionnelle est-elle perçue par l'assistant social et comment son identité personnelle se développe-t-elle avec le temps ? L'analyse de récits de pratiques d'assistants sociaux ayant vécu des situations de souffrances dans leur travail met en évidence les liens étroits entre assistant social, institution et population aidée. La nature affective des liens qui émerge de l'art de faire se démarque à travers les trois pôles et joue alors un rôle prépondérant sur le développement identitaire de l'intervenant.

Acting and art to do. Impact on the social workers identity development

Key words : social worker, professional identity, personal identity, social link, acting, suffering at work

Abstract : The social worker builds his working identity through his commitment to serve excluded populations with the aim to take part in their welfare improvement. This working identity acts on his attention on the world. Therefore, his personal identity is affected in his development by the art of doing. When relations with hierarchy, people or institutional environment fail, how is this professional identity perceived by the social worker and how is his own personal identity growing in time? The analysis of stories of social workers' practices, who had suffered because of working situations, reveals close links between social worker, institution and people helped. The affective nature of the links that emerge from the art of doing stands out through the three poles and then plays an important role in the social worker's identity development.

Introduction

Les trente dernières années ont été source de bouleversements importants sur le plan des valeurs et des certitudes institutionnelles, familiales, individuelles et communautaires. Elles représentent également une période de crises économiques successives qui ont eu des conséquences particulières sur la gestion sociale des effets de ces crises, en passant de l'état-Providence à l'état social actif. Le système de sécurité sociale, véritable rempart de protection des citoyens contre l'exclusion du système économique, est ainsi l'objet de fréquents réajustements dans ses actions, pour préserver l'équilibre entre son financement et les résultats attendus en matière de réinsertion et de responsabilisation des gens exclus. Parallèlement, l'évolution des profils des demandeurs d'aide suscite l'élaboration de nouvelles politiques sociales qui génèrent une multiplication des normes et critères d'accès aux droits à faire respecter, sous la pression grandissante du management institutionnel.

L'assistant social est ainsi contraint, dans ses missions, à la fois de vérifier le respect de l'application du droit et en même temps d'assurer son rôle d'accompagnement et de soutien des personnes dans le vécu de leurs difficultés, quand il lui est encore laissé la possibilité de l'exercer. Paradoxalement, il est formé pour jouer un rôle d'acteur de changement, dans le but de rendre les personnes autonomes, en vue de leur intégration sociale. Aussi doit-il constamment, à la fois se montrer créatif, produire des stratégies innovantes pour résoudre des situations problèmes de plus en plus hétéroclites et remplir ses obligations de « contrôleur » envers sa direction hiérarchique.

La réalité socio-économique de ces dernières années et la pression managériale confrontent durement l'assistant social à ses différentes missions et aux différents rôles qu'il est amené à exercer. Il évolue ainsi, régulièrement, avec un sentiment croissant d'impuissance en tant qu'acteur de changement et les remises en question existentielles ou les fréquentes remises en cause de l'efficacité de ses pratiques l'interrogent sur l'idéal de la profession, dont il est imprégné, depuis sa formation. Ce n'est pas sans conséquence problématique sur sa motivation à l'action. Au-delà de ces constats, l'identité professionnelle construit (et est construite par) les habitudes de vie professionnelle. De manière corrélative, elle forge et subit l'habitus de l'identité personnelle. Ces habitudes de vie au travail sont liées aux rapports que le travailleur entretient avec son organisation, ses collègues, les clients avec lesquels il exerce concrètement sa profession. Trois pôles d'un triangle, au sein duquel les relations professionnelles peuvent être des sources de satisfactions, mais également des sources de conflits et de freins, non seulement dans l'action sur le terrain, mais aussi sur le plan psychique, dans son développement identitaire et dans sa vie privée.

D'un autre côté, lorsqu'on interroge les assistants sociaux sur ce qui les motive à pratiquer une profession qui, dans la grande majorité, semble constamment évoluer dans des environnements de tensions permanentes, ils répliquent qu'ils aiment leur métier. Ils apprécient de pouvoir innover, d'imaginer des solutions nouvelles, au gré des situations souvent complexes qu'ils rencontrent, mais qui stimulent leur créativité et produit du plaisir au travail. Autrement dit, cette profession nécessite d'en accepter les contraintes, inhérentes au métier, dans le but de les transformer, avec le risque, en cas d'échec, qu'elles perturbent l'action et le développement identitaire de l'assistant social.

Quels sont alors les effets de ces contraintes, leur impact sur le développement identitaire, le bien-être, indispensable pour mener son métier en toute sérénité? Comment décrire ce que vit l'assistant social dans ces relations triangulaires (institution/hiérarchie, client et assistant social) lorsqu'elles deviennent chaotiques? Quel est l'état des motivations à l'action au milieu des difficultés vécues? Une fois la crise dépassée, que peut-on déduire de ces impacts, en matière de développement identitaire? Enfin, quelles sont les réflexions que ces questions suscitent sur l'articulation à construire, entre art de faire, propre au métier et développement identitaire?

L'objet de cette contribution provient d'un travail de recherche mené sur 5 ans avec des assistants sociaux ayant vécu un état de souffrance psychique lié à des événements professionnels. Les récits de pratiques professionnelles de ceux qui se sont exprimés dans des Focus Groups, nous ont amené à découvrir et analyser à la fois les cheminements de ces vécus et les motivations à l'agir. Avec le temps, il était intéressant de nous demander si l'activité quotidienne de ces témoins en portait ou non encore des traces et quels en étaient les effets sur le plan identitaire. Notre question principale a donc été la suivante : comment l'art de faire participe-il à la construction de l'identité professionnelle, avec quels effets de l'agir sur le développement identitaire?

Après avoir relevé les principaux repères du métier de l'assistant social et comment il se positionne dans le champ du Travail social contemporain, nos réflexions abordent l'articulation de l'art de faire et de l'agir avec la construction identitaire. À partir de l'analyse qualitative des cheminements ayant conduit à vivre un état de souffrance psychique, nous mettons en lumière les effets de cette souffrance sur le développement de l'identité et en corollaire, sur l'état de l'agir et sur l'état de la satisfaction au travail. Il convient enfin d'en tirer les enseignements utiles pour les acteurs de terrain, en vue d'améliorer l'efficacité de l'intervention, mais surtout d'assurer le bon développement du travailleur, en lui permettant de construire une identité professionnelle forte et nécessaire pour affronter les vicissitudes, de plus en plus importantes, du quotidien de l'action sociale.

1. Les fondements du Travail social et ses limites

Selon l'association internationale des écoles de service social et la Fédération internationale des travailleurs sociaux, « le Travail social cherche à promouvoir le changement social, la résolution des problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes, afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le Travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession » (Bilodeau, 2005, p. 45). Cette définition ambitieuse révèle sa dimension utopique, tant elle suppose que le changement social proviendrait d'une mutation des comportements liée à l'acquisition de savoirs et à la connaissance du fonctionnement de l'environnement proche de la personne. En modifiant son comportement, en devenant autonome, celle-ci trouverait « naturellement » sa place dans la société.

En confiant au travailleur social la responsabilité d'une telle tâche, le risque est grand de lui attribuer une responsabilité démesurée dans son action. La complexité des fonctionnements sociétaux et des rapports sociaux qui s'expriment au sein de situations problématiques plurielles, de plus en plus nombreuses, produisent plus de confusion que de clarté sur la signification même du Travail social. Karsz (2004) souligne en effet son indéfinition : « sa nature, sa force, sa puissance, ses limites restent le plus souvent dans l'ombre. Comme si ce dont il traite et les mécanismes qu'il mobilise allaient de soi. Comme si ce qu'il produit et ce qu'il ne peut en aucun cas produire étaient des évidences. Comme si on savait déjà, de façon relativement précise, ce qu'est le Travail social. D'où l'abondance de fresques plus ou moins allégoriques évoquant un Travail social qu'on ne voit guère vivre dans ses œuvres quotidiennes » (p. 10). L'auteur analyse ainsi le Travail social dans son fonctionnement plutôt que dans ses idéaux.

Dès lors, deux dimensions épistémologiques émergent, lorsque le Travail social devient un objet de réflexivité : le réel et l'intervention. Le réel, c'est la situation de santé, de logement, de chômage, de l'organisation familiale, de la scolarité, c'est le concret des individus. L'intervention, c'est lorsque le Travail social s'impose là où les moyens classiques de résolution des problèmes (à travers le droit, l'enseignement, la psychologie, etc.) sont inefficaces. Il s'impose quand la situation devient complexe. Il constitue, en soi, un processus qui met en œuvre un savoir-faire et un savoir-être particulier invitant l'individu à prendre ou reprendre une place, au sein de la société. Il est aussi un métier, à partir des missions qui le définissent et un art de faire qui révèle toute la complexité de sa praxis. L'art de faire constitue une compétence métier qui façonne l'identité professionnelle et il s'apprécie dans la coopération avec d'autres travailleurs qui maîtrisent également un savoir-faire et un savoir-être particulier.

1.1 Le métier de l'assistant social

Dans leur grande majorité, les assistants sociaux ont une mission à visée normative et normalisatrice (Karsz, 2004, p. 61), l'octroi de l'aide étant de type palliatif. Les politiques définissant les mesures d'octroi d'allocations de ressources insistent sur l'obligation, pour les populations cibles, de se conformer au système dominant. Ce travail de mise en conformité s'opère, se structure principalement à travers l'activité bureaucratique (mise en ordre de mutuelle, droit aux allocations familiales, octroi du chômage, du revenu d'insertion, des conditions d'accès au logement, etc.). Le travail des assistants sociaux s'inscrit également dans les missions d'intervention d'urgence (expulsion, situation de danger familial, catastrophe, accident, santé, etc.) et d'insertion sociale. Le caractère d'intervention, extra-muros, est propre au Travail social (visites à domicile, relations institutionnelles, accompagnement des personnes à l'extérieur, dans leurs démarches, etc.), alors que le travail bureaucratique ou purement clinique est souvent exécuté intra-muros par différents métiers du Travail social.

Bien que la part administrative reste importante, l'intervention psychosociale est la première raison qui motive l'action de l'assistant social à exercer son rôle, car elle est au cœur de la relation d'aide dans l'intervention sociale. Selon Foucart (2005), « nous entendons par travailleur social celui qui est chargé principalement d'accompagner et d'aider certains types de populations afin de favoriser leur insertion dans le respect de l'autonomie de ces personnes. Son intervention revêt des dimensions éducatives, d'animation, d'accompagnement et de soutien, d'information et d'orientation, d'aide psychosociale, d'encadrement de travailleurs sociaux ou de bénévoles et de gestion de services ou d'établissement » (p. 98). L'intervenant est donc un spécialiste de la transaction entre la personne et son environnement, un médiateur, Bilodeau (2005) définissant ce mode d'intervention sous la forme d'une « thérapeutique sociale » (p. 57).

Par conséquent, sur le plan du changement social, l'intervention de l'assistant social vise surtout l'amélioration du sort des personnes. Il devient ensuite un informateur, auprès des instances hiérarchiques, en livrant son regard expérientiel sur la réalité du terrain. Il appartient alors, aux décideurs politiques, d'apporter des réponses claires et efficaces aux problématiques soulevées et qui traduisent de facto, la responsabilité politique du changement social. Cet aspect épistémologique éclairci, quel est ce savoir expérientiel, cet art de faire de l'assistant social ?

1.2 L'art de faire

L'art de faire s'inspire directement de l'expérimentation, qui stimule le développement de l'intelligence et façonne la pensée. La connaissance s'acquiert par l'apprentissage du faire. L'appropriation des compétences du métier passe par la mise en action de la subjectivité, dans l'assimilation des propriétés et règles du réel, à travers le tâtonnement, l'essai-erreur, la recherche de solutions. C'est pourquoi Dejours (2009) considère le travail comme vivant, car il constitue « la capacité à faire preuve d'obstination dans la confrontation au réel, dont on peut montrer qu'elle a une dimension proprement physique » (p. 13). C'est l'agir d'un corps à corps avec le réel qui s'exprime dans les situations sociales les plus complexes. L'enjeu est de trouver une solution à tout ce qui résiste, avec le risque de vivre l'épuisement ou le découragement, voire la

démotivation lorsque les résistances sont sans fin ou ne peuvent être dépassées.

L'art de faire signifie également que l'individu est capable de maîtriser des techniques et de s'en servir avec une certaine virtuosité (Dejours, 2009). Le travailleur social montre alors son inventivité et son implication, « jusqu'au "faire corps avec" la matière, l'outil ou l'objet technique » (Dejours, 2009, p. 11). Dans son travail, l'assistant social doit maîtriser et incorporer les fondements et l'usage méthodologique qui guident la relation d'aide, en vue d'opérer les transactions utiles entre l'individu et son propre environnement d'une part, et entre l'individu et l'environnement sociétal d'autre part.

L'art de faire, c'est l'héritage d'une tradition, d'un savoir-faire et d'un savoir-être d'une culture spécifique (Honneth, 2007). Le travail est alors une activité déontique, c'est-à-dire « l'activité de délibération qui conduit à la formation des règles de travail et qui est au principe même de la coopération » (Dejours, 2009, p. 82-83). Être assistant social (AS), c'est donc reconnaître, chez celui qui exerce ce métier, cette alchimie particulière qui allie différents savoirs mis en œuvre pour accompagner l'aidé dans son rapport à soi et avec son environnement. C'est cette familiarité qui résonne dans l'usage des différentes pratiques de la relation d'aide. C'est ressentir sa propre importance aux yeux des autres professionnels dans la défense de l'aidé, à travers l'application du secret professionnel, l'exercice de la médiation et l'accès au Droit.

L'art de faire conduit à énoncer la qualité du travail, qui a trait à la qualité même du produit, du service ou de l'acte accompli, à la qualité du processus professionnel mis en œuvre et aux conditions de travail existantes pour aboutir à sa réalisation. Les décisions qui sont prises en faveur des personnes aidées sont étroitement liées à la valeur argumentaire et la solidité du contenu des rapports des AS.

L'art de faire, enfin, mobilise la subjectivité collective des pairs pour évaluer le savoir-faire et le savoir être du métier. Or, ce n'est que la partie visible, qui peut être soumise à l'évaluation et non le « travailler effectif », c'est-à-dire ce qui mobilise la personnalité tout entière (Dejours, 2009). L'art de faire de l'assistant social est alors jugé sur les résultats attendus par la hiérarchie, avec le risque d'éluider l'impact des effets liés à l'organisation du travail et des conditions existantes pour la faire fonctionner, sans omettre les contingences souvent délicates de l'action.

Il existe donc bien un lien étroit entre l'art de faire et la construction identitaire. L'incorporation d'un savoir-faire et d'un savoir-être façonne l'être au monde de l'individu. Autrement dit, l'identité professionnelle modifie et modélise le regard de l'individu sur le fonctionnement sociétal et les rapports sociaux dans lesquels il s'inscrit.

1.3 *L'identité professionnelle*

L'idéal du Travail social est imprégné des valeurs humanistes, c'est-à-dire le respect des droits de l'homme, l'aide inconditionnelle à l'autre, le soutien et l'accompagnement de l'exclu, etc., en vue de lui permettre de (re) trouver une place dans la société. Lorsque ces valeurs sont en adéquation avec le travail prescrit et le travail réel, l'intervenant y ressent un vrai plaisir, qui forge son identité professionnelle en le satisfaisant pleinement. Il y trouve reconnaissance sociale et accomplissement de soi, qui le mènent à l'épanouissement. Cette reconnaissance est mesurée, à travers le jugement de beauté et le jugement d'utilité (Dejours, 2009). Le jugement de beauté renvoie à l'évaluation par les pairs du résultat produit par le savoir-être et le savoir-faire qui confirment ou non l'appartenance de l'individu au groupe. À cet endroit, l'appréciation prend le sens d'une intégration dans un collectif; celle-ci est différente de l'appréciation évaluée par la hiérarchie. Le jugement des pairs contribue à la construction de l'identité professionnelle alors que le jugement d'utilité est évalué par la hiérarchie, la satisfaction du client et également par les pairs. Il traduit « l'utilité économique, sociale ou technique du travail pour l'organisation compte tenu de ses finalités » (Vézina, 2003, p. 114).

Une dimension supplémentaire est à prendre en compte dans le processus de construction de l'identité de l'assistant social. Il s'agit de la logique managériale de l'intervention, autrement dit le travail prescrit, qui est soumis à un ensemble de procédures à respecter dans le souci d'optimiser au mieux les deniers publics. L'influence de la logique économique dans le cadre de l'intervention introduit des restrictions, en matière de temps, dans le travail de la relation d'aide. Les assistants sociaux concernés en premier lieu sont ceux qui ont la responsabilité de gérer l'accès aux droits en matière de prestations sociales financières. Ils sont mandatés par leurs institutions pour le faire, c'est-à-dire les CPAS (centre public d'action sociale), les hôpitaux, les services sociaux qui octroient une allocation liée au handicap ou à la maladie, etc. Cette logique administrative prend le pas sur la logique de la relation d'aide. Selon Barbe (2008), « l'affaiblissement de la légitimité de la logique éducative ou soignante ouvre la porte à une domination de la logique gestionnaire et administrative – disposant d'une légitimité rationnelle évidente –, mais presque par définition résistante à l'innovation » (p. 118).

Le risque est donc réel que l'institution refuse toute initiative qui rende le fonctionnement du système plus problématique ou qui remette en question les objectifs de gestion. Or, les assistants sociaux ont affaire à des situations problèmes souvent très complexes et ils doivent parfois s'écarter des procédures et être créatifs pour les résoudre. De surcroît, le temps consacré à l'intervention sociale est plus élastique que celui qui est imposé par l'organisation, bien que le contrat, entre l'aidant et l'aidé, fixe des objectifs en termes d'échéances et de résultats. Le temps de l'action et ses effets attendus placent alors l'intervenant social dans une situation inconfortable de « challenger », indicateur supplémentaire de l'état de tension qu'il peut vivre, au quotidien.

Pour éviter l'inertie, la relation statique, le fatalisme, la superficialité, l'inaction menaçante de la situation, ils peuvent se faire violence (Chambeau, 1999) pour faire face aux contradictions apparentes. Ils cherchent à intégrer des dimensions nouvelles¹ qui vont bousculer leur culture professionnelle (Bédard-Hauser & Bolzman, 2004) et leur permettre de dépasser le malaise que provoque la dissolution progressive du référentiel, propre au Travail social (Castel, 1998) ou plutôt le flou référentiel existant, qui oblige à remettre constamment en question

¹ À travers, par exemple, le développement de projets collectifs, tels que les jardins partagés, les épiceries sociales, etc. Autre exemple, le recours systématique aux droits de l'homme pour défendre leurs dossiers, s'apparente à une forme de militance qui était peu exploitée jusqu'à présent.

leur travail et leur relation à l'autre, dans l'optique de la reconstruire (Dubet, 2006), avec des répercussions parfois difficiles sur leur propre état de santé.

L'énergie dépensée est importante pour s'améliorer sans cesse, pour faire face à l'urgence, au nombre de dossiers, à l'évanouissement progressif des repères sociétaux traditionnels, au maintien de la relation dans l'efficacité, à la gestion des émotions dans la relation, à la précarité du statut, etc. Le besoin d'énergie dépasse souvent les limites physiques de l'individu pour la produire. S'il n'y prend pas garde, il peut se retrouver facilement en situation d'épuisement professionnel, de décrochage professionnel, de démission (Biron, 2006). Or, lorsque l'assistant social se retrouve dans l'un de ces états, c'est parce qu'il engage davantage toute sa personnalité (Dubet, 2006) et donc qu'il investit son identité dans l'agir professionnel.

1.4 Conséquences sur l'agir

L'assistant social peut vivre, avec difficulté, l'un ou l'autre de ces moments professionnels, et se sentir impuissant à y faire face (Foucart, 2005); il se sent contraint d'agir sous la pression, et de l'usager et de sa hiérarchie; dans l'urgence, il vit le sentiment d'être un rouage de l'exclusion (Bajoit, 2005), d'être inutile, car incapable d'enrayer la souffrance sociale (Chavaroche, 2005). Vient le temps de la plainte et la nécessité de faire appel à des solutions externes (Franssen, 2000). Il est alors atteint d'une souffrance psychique.

Dans leur grande majorité, les assistants sociaux donnent une image sombre de leur profession, voire de masochiste. Or, l'art de gérer les situations difficiles, la reconnaissance par l'usager du travail accompli ou le fait d'être constamment confronté à de nouvelles situations stimulent son savoir d'expert. Les conséquences positives qui peuvent émerger de ce travail souvent difficile peuvent être de véritables sources de plaisir et d'augmentation de la confiance en soi. Malgré les difficultés de son application, l'assistant social aime son métier (Tabart & Vandromme, 2011). En effet, lorsqu'il bénéficie de la reconnaissance sociale, l'accomplissement de soi dans l'agir le mène à l'épanouissement. Autrement dit, « s'il trouve du plaisir, c'est dans son acte même, effectué au moment propice (Kairos, le moment "pointu" des Grecs), il vit pour vivre, pour défendre le vivant » (Enriquez, 2009, p. 196).

La première motivation à l'action, de l'assistant social, se situe ainsi dans le rapport à l'altérité, l'interaction, qui vise le changement de la situation de l'individu. L'intervenant aspire à ce que son action converge avec la finalité des raisons d'être de son métier; il vit alors son statut avec fierté. En outre, lorsque son environnement professionnel est un espace sécurisant, soutenant, stimulant, valorisant, il prend le risque d'expérimenter de nouvelles pratiques, de s'améliorer, d'innover. L'« état psychologique optimal » (Forest, 2004) peut alors être atteint, l'énergie psychique est mobilisée vers l'activité à mener, l'homo faber trouve son terrain de réalisation de soi. Le bien-être, à travers le vécu de plaisir, devient un vecteur de construction de l'identité (Gutnik, 2004).

Cet état de bien-être peut s'apparenter à des sentiments de puissance, de pouvoir, d'autorité, d'influence ou d'hégémonie, au sens que Bajoit (2003) leur donne.

Bajoit postule, en effet, que l'individu est toujours pris dans le cycle de la construction et de la réalisation de son identité à travers la relation aux autres. Dès lors, il produit des contraintes sur les autres (en termes de puissance, de pouvoir, d'autorité, d'influence et d'hégémonie), pour qu'il puisse réaliser ses désirs. Il produit des sens pour justifier ses actes à lui-même et aux autres (c'est la problématique du contrôle culturel). Les contraintes sociales et les significations culturelles vont à leur tour structurer les modes de relations sociales à la base de la constitution des identités collectives. Ces identités collectives sont traversées elles-mêmes par des tensions structurelles, que l'individu va gérer pour construire sa propre identité personnelle et, pour la réaliser, il va s'engager dans des logiques d'action avec les autres jusqu'à produire ou reproduire à nouveau des contraintes et des significations sur ses relations sociales. Ainsi est définie la théorie du cycle du changement social. Le besoin de ressentir de la puissance, du pouvoir, de l'autorité, de l'influence et de l'hégémonie, représentent les motivations qui poussent les individus à l'action. Il s'agit de pulsions canalisées vers l'agir, vers l'émancipation, dans un rapport de force et de contraintes avec autrui et en cela, ces cinq besoins pulsionnels constituent la sphère des « motivations conatives », les motivations à l'agir.

a. La puissance

Selon Bajoit (p. 21), la puissance est « la capacité de définir les besoins qui sont considérés comme culturellement légitimes, c'est la capacité de contrôler la consommation des biens ». L'assistant social dispose d'une certaine forme de puissance lorsque, grâce à son intervention, les usagers bénéficient de l'accès à leurs droits, lorsque leur bien-être s'améliore ou lorsqu'ils parviennent à transformer leur situation de dépendance envers l'institution, en une situation qui favorise le développement de leur autonomie.

b. Le pouvoir

Selon Bajoit (p. 24), le pouvoir est une contrainte qui organise et garantit l'ordre interne. Il constitue, en soi, un mécanisme de persuasion et il est de quatre ordres : judiciaire, répressif, législatif et exécutif. Chacun d'eux est organisé de manière autonome et a un rôle particulier qui lui est assigné : maintenir l'ordre existant (pouvoir judiciaire et pouvoir répressif) et changer l'ordre existant, pour l'adapter aux transformations internes et externes (pouvoir législatif et pouvoir exécutif). Sur le plan macro-social, l'état représente l'organisation de l'ensemble des quatre formes de pouvoir et leurs appareils.

Sur un plan microsocial, le pouvoir de l'assistant social envers l'institution est faible. L'aS appartient à la classe des dirigés et il obéit aux règlements, aux lois qui guident son travail, aux injonctions provenant de la hiérarchie et il exécute les décisions qui sont prises. Cependant, il dispose davantage de pouvoir envers les populations dont il s'occupe ou envers ses collègues collatéraux, par exemple. À titre illustratif,

pour qu'un dossier présente toutes les garanties d'être accepté par un Conseil de CPAS², le demandeur d'aide doit se conformer aux directives de l'assistant social (même si ce dernier opte pour un accompagnement individualisé), afin qu'il puisse être dans les conditions pour bénéficier d'une aide, favorable à l'amélioration de sa situation. L'assistant social contrôle (pouvoir judiciaire) le respect des conditions d'octroi de l'aide, intervient lorsqu'il y a un risque de dangerosité pour des mineurs, par exemple et peut participer à l'établissement d'une aide contrainte (pouvoir répressif). Il peut être investi de l'autorité nécessaire pour appliquer les décisions prises envers l'usager et rappeler, aux collègues des services de l'institution concernée, l'application des décisions (pouvoir exécutif). Enfin, dans certains cas, il peut élaborer les règles à mettre en place, avec ou pour la personne, afin que les conditions défavorables, dans lesquelles la personne se trouve, puissent être modifiées (pouvoir législatif).

Ces quatre rôles ne se retrouvent pas au sein d'organes structurés, comme le sont les appareils d'état. Le plus souvent, ils apparaissent de manière implicite dans la pratique de l'intervenant, qui les exerce conformément à l'éducation et la formation qu'il a reçues et en lien avec le respect des valeurs sociétales. Dans sa pratique, le pouvoir de l'assistant social s'observe dans l'art de faire qu'il exerce, pour mettre en œuvre et faire entendre sa volonté, dans ses relations professionnelles. Dans ce cadre, il doit donc disposer également d'un certain pouvoir sur sa pratique.

c. L'autorité

Selon Bajoit (p. 27), l'autorité devient un enjeu de lutte entre les acteurs et elle se répartit inégalement entre eux (hiérarchie et dirigés). Les relations sont d'ordre instrumental et participent à l'organisation structurée de la vie en société. Il s'agit de :

- la capacité de reproduire la division du travail existante : les AS appliquent les règles propres à leur métier ;
- la capacité d'enseigner les rôles à ses membres (capacité d'inculcation normative) : les AS ont un rôle pédagogique à exercer avec les populations exclues ;
- la capacité d'éviter de laisser se développer l'anomie, le vide normatif, l'absence de balises, de limites, de régulations : les AS prônent l'accompagnement et la relation d'aide avec les personnes exclues en vue de leur permettre de rester ou de s'intégrer dans la société (rôle de socialisation) ;
- la capacité d'articuler les rôles complémentaires entre eux et de reproduire l'ordonnement des statuts sociaux qui y sont rattachés : les AS et leur hiérarchie sont complémentaires dans leur fonctionnement. Ils se doivent de jouer leurs rôles et de veiller à ce qu'ils soient respectés ;
- la capacité d'adapter la division du travail, de la laisser évoluer, avec assez de souplesse, pour qu'elle puisse répondre à ces changements : le style autoritairif, qui allie souplesse et respect des règles, doit permettre à la hiérarchie et aux AS d'évoluer, au mieux, dans l'agir communicationnel.

d. L'influence

Bajoit (p. 28) considère que l'influence est la capacité d'exercer des pressions. Les intérêts d'une catégorie particulière d'individus doivent pouvoir être exprimés et rallier, autour d'eux, grâce à l'art de négocier, le plus grand nombre de ceux qui sont susceptibles de partager les mêmes convictions, les mêmes intérêts.

En cela, les AS s'efforcent d'appréhender au mieux les situations classiques et les nouvelles problématiques sociales. Le fait d'être au cœur de l'action les amène à relayer, auprès de leur hiérarchie, les éléments susceptibles de mieux comprendre les situations problèmes, pour que des mesures adéquates soient appliquées. Par ailleurs, ils cherchent à promouvoir les conditions dans lesquelles ils souhaitent exercer. L'influence est donc le mode d'action le plus opératoire pour rallier d'autres membres d'équipe à la défense de causes difficiles, pour aboutir à un changement des conditions de l'action sociale, pour faire entendre auprès de leur hiérarchie les situations d'injustice sociale qu'ils rencontrent ou pour défendre leurs intérêts.

L'influence est également la capacité d'établir des compromis (par la négociation) : les AS, régulièrement confrontés à des situations d'ambivalence, apprennent à composer, à argumenter, à négocier, à jouer le rôle de médiateur auprès des décideurs et des usagers.

e. L'hégémonie

Bajoit (p. 31) définit l'hégémonie autour du pouvoir qu'une collectivité exerce sur une autre collectivité, en dehors de son champ d'action interne. Les relations d'hégémonie produisent indubitablement des inégalités entre les collectivités. Celles-ci sont mouvantes et varient selon les capacités de ces entités à gérer leurs relations, mais aussi à résoudre les autres problèmes de la vie collective.

Les AS qui mènent des actions communautaires peuvent être associés à des groupes d'individus qui défendent leurs droits à l'intégration, qui font entendre leur voix et qui finissent par obtenir une reconnaissance auprès des dirigeants sociaux. Les intervenants peuvent également avoir, par leur action ou du fait de l'objet social de l'action qu'ils mènent, au sein d'un réseau, une réelle influence sur l'action d'autres partenaires.

Les motivations conatives sont donc sources de l'agir, et tenant compte de la réalité complexe du Travail social et de ses effets sur l'état psychique de l'assistant social, quels peuvent être, à présent les sources d'insatisfaction influençant le développement identitaire ?

2 Toutes les décisions dans un Centre Public d'action Sociale (CPAS) sont prises par les membres du Conseil de l'action sociale, organe hiérarchie principal.

2. Les indicateurs d'insatisfactions au travail et questionnement

La fonction d'assistant social réclame une grande polyvalence dans l'action et les insatisfactions vécues dans son travail entraînent des répercussions non négligeables sur le plan de son développement identitaire. Celles-ci prennent la forme d'une plainte; l'intervenant est ou entre en crise. Cette plainte peut être assimilée à un symptôme; elle cristallise une diversité d'indicateurs qui renvoient aux actions successives opérées par le professionnel, lors de sa gestion de la crise, laquelle, irrésolue, finit par générer un état de souffrance psychique.

La plainte de l'assistant social exprime une série d'insatisfactions qui sont de trois ordres (Glarner, 2008) :

1) l'assistant social est régulièrement placé dans des situations d'ambivalence qui produisent des tensions (entre aide et normalisation, entre intérêts individuels et intérêts collectifs, entre les différentes contradictions qui émergent de situations complexes, etc.);

2) il est confronté à des insatisfactions propres au domaine des compétences (les savoirs à intégrer sont multiples, il n'est pas possible de tout connaître, la situation peut engendrer une crainte de mal travailler ou la relation peut être suffisamment déstabilisante et peu maîtrisable, etc.);

3) l'intervenant peut être insatisfait parce qu'il n'est pas reconnu dans son travail (son autorité n'est pas prise en compte par la hiérarchie, il se sent seul face à des vécus d'agression, l'encadrement fait défaut en matière de formation, de protection, etc.).

Ces insatisfactions peuvent ainsi traduire une absence dans la réalisation de l'agir. De fait, les motivations conatives, c'est-à-dire le besoin de ressentir de la puissance, du pouvoir, de l'autorité, de l'influence ou de l'hégémonie jouent un rôle sur le développement identitaire.

L'état psychique insatisfaisant, dans lequel se trouve alors l'assistant social, devient une source d'informations intéressantes pour analyser le cheminement qui le mène à la crise, tout en étant guidé par la question suivante : *quels sont ces indicateurs d'insatisfaction qui apparaissent, lorsque l'assistant social se trouve confronté à un ou plusieurs événements, dont l'enchaînement des séquences aboutit à vivre un état de souffrance psychique, et quelles sont les inférences significatives qui s'en dégagent ?*

2.1 Contexte et déroulement de la recherche

Pour répondre à cette première question, Entre 2007 et 2009, 10 Focus groups ont été réalisés, totalisant la présence de 120 travailleurs sociaux, au cours d'activités organisées dans le cadre du CREAS (Centre de Ressource Éducative pour l'action Sociale³) et au cours de formations menées pour l'uVCW (Union des Villes et des Communes de Wallonie, section CPAS). 6 à 14 personnes maximum par Focus group ont participé à ces ateliers. Nous avons recueilli 11 témoignages d'assistants sociaux dont l'un deux concernait l'histoire de deux personnes. Au total, 12 personnes témoins ont donc constitué un échantillon de convenance. Chaque activité a été enregistrée et entièrement retranscrite, permettant ainsi une analyse qualitative approfondie des récits, à partir d'une grille de 60 indicateurs de la souffrance psychique, élaborée au cours d'un travail précédent⁴.

Les indicateurs, relevés en groupe, ont été classés par le narrateur dans l'ordre causal d'apparition, de manière à former ainsi le cheminement de la situation ayant conduit à vivre un état de souffrance psychique. Le nombre d'indicateurs relevés est différent pour chaque témoignage et les significations multiples qu'ils ont suscitées au cours de l'analyse ont ensuite fait l'objet d'échanges et de réflexions sur l'état de la situation de chaque membre du Focus group, au regard de l'exercice.

Les tableaux 1a et 1b qui suivent, relatent les situations des personnes qui ont témoigné dans les Focus groups. Le groupe 1 du tableau 1a est composé des personnes ayant participé aux ateliers du CREAS. Le groupe 2 du tableau 1 b est celui des personnes ayant témoigné au cours des ateliers de l'UVCW.

³ Ce centre est une extension de l'uMONS, financée par le Fonds Social Européen et vise la formation des travailleurs sociaux de la Province du Hainaut en Belgique.

⁴ Lire à ce propos Glarner, 2008, l'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux, Pensée Plurielle n° 18. Ces indicateurs proviennent d'une recension de la littérature traitant des différents aspects philosophiques, sociologiques et psychologiques de la souffrance psychique.

Très brièvement résumé, voici les situations professionnelles des 12 assistants sociaux ayant conduit à vivre un état de souffrance psychique, avec, dans les tableaux 1a et 1 b, ci-dessous, le premier indicateur et le dernier indicateur du cheminement vécu, suivi du type de souffrance que cela a provoqué.

Tableau 1a
Synthèse des situations ayant conduit à vivre un état de souffrance psychique

Groupe 1	Situation problème	1 ^{er} indicateur	Dernier indicateur	Type de souffrance vécue
Joëlle, AS dans l'aide à la jeunesse	Problème de responsabilité dans le suivi d'un jeune ayant des comportements pathologiques	Conforter ou soutenir l'autre dans ses doutes quand on vit les mêmes doutes	Les limites de l'action sont atteintes et menace de la perte de la relation	Épuisement moral
Patricia, AS dans un home pour handicapés adultes	Promesse d'un engagement personnel non tenu auprès d'une famille ayant un enfant handicapé placé	Tensions entre idéaux et loyautés	Crainte de mal travailler	Sentiment d'inefficacité professionnelle, d'isolement
Dominique et Violaine, AS dans un hôpital	Impossibilité de retarder la sortie d'hôpital d'un patient gravement malade	Tensions entre qualité de l'intervention et rentabilité	Difficultés d'établir des hiérarchies absolues entre les valeurs ou entre les intérêts contradictoires	Dissentiment, perte de sens, épuisement
Laetitia, AS dans un CPAS ¹	Confrontation au cas d'une mère de famille très malade qui refuse de se soigner, révélé par un médecin	Tensions entre secret et informations partagées	Écart entre définition du rôle et sa réalité	Mal être, plainte, impuissance
Sylvie, AS dans un CPAS	Surcharge d'activités	Précarité des conditions d'emploi	Douleur créée	Épuisement, sentiment de détresse

Tableau 1 b
Synthèse des situations ayant conduit à vivre un état de souffrance psychique

Groupe 2	Situation problème	1 ^{er} indicateur	Dernier indicateur	Type de souffrance vécue
Catherine, AS dans un CPAS	Surcharge de travail et difficulté d'organisation	Crainte de mal travailler	Défaut d'encadrement	Angoisse, inefficacité professionnelle
Aurélië, AS dans un CPAS	Agression verbale d'une personne en demande d'aide	Atteintes profondes au métier, mais absence de défense professionnelle	Les limites de l'action sont atteintes et menace de perte de la relation	Épuisement moral, blessure affective
Laure, AS dans un CPAS	Harcèlement moral du Secrétaire de l'institution	Angoisse du libre arbitre	Être une personne non aboutie par rapport aux possibilités existantes pour se réaliser	Sentiment d'inefficacité professionnelle, d'être empêchée de se développer
François, AS dans un CPAS	Tentative de meurtre de la part d'une bénéficiaire de l'aide sociale	Stratégie défensive du silence, de la cécité, de la surdité	Frustration, mais pas de protestation	Sentiment d'abandon, de solitude
Vanessa, AS dans un CPAS	Menace de mort de la part d'un jeune toxicomane	Tensions entre valeurs et contraintes matérielles	Tensions entre vie privée et professionnelle	Angoisse d'être agressée
Irène, AS dans un CPAS	Harcèlement moral du Président de l'institution	Tension entre demande de l'usager et commande institutionnelle	Surinvestissement au travail	Épuisement moral

Les besoins psychosociaux qui alimentent ce développement identitaire peuvent ainsi être ou non satisfaits. Le fait de se trouver en mauvaise situation psychologique ne signifie pas nécessairement que l'assistant social se trouve dans l'incapacité d'assumer l'ensemble de son travail. Cependant, l'événement de souffrance vécue oblige l'assistant social à mobiliser ses ressources identitaires pour surmonter la crise. En s'appuyant sur l'analyse des témoignages, réalisés en Focus group, une deuxième question peut alors être identifiée : *avec le recul de deux ans ou plus, quelle validation l'assistant social donne-t-il de l'analyse réalisée et quelles sont les ressources identitaires qui lui ont permis de poursuivre son travail, lors de l'événement de crise ?*

En comparant le vécu professionnel, lié à l'événement de crise et la vie professionnelle actuelle, deux ans plus tard, un autre axe permet d'étudier les répercussions de l'agir sur le développement identitaire de l'assistant social ; ce qui donne lieu à une troisième question : dans les conditions de travail actuelles, deux ans après l'événement de crise vécu, comment l'assistant social vit-il son activité professionnelle et quelles sont les ressources identitaires et les motivations conatives qu'il met en œuvre ?

Ces deux dernières questions ont fait l'objet d'entretiens individuels approfondis, 2 à 3 ans plus tard⁵, auprès des douze assistants sociaux ayant témoigné dans les Focus groups. Cette façon de procéder a permis d'opérer la validation des analyses effectuées en Focus group avec un regard distant dans le temps. En effet, l'analyse de récit vaut surtout dans l'instant où il est produit. Le temps permet la maturation des représentations que l'individu donne des événements qu'il a subis. Le retour sur la narration de l'histoire, a posteriori, peut induire des modifications dans les représentations exprimées par l'individu au moment de l'analyse. Dès lors, l'ajout d'éléments nouveaux conforte le sens qui en émergeait alors, ou le temps de maturation révèle un regard nouveau propre à remettre en question l'ensemble des résultats issus de l'analyse du passé.

Par ailleurs, la distance dans le temps permet de susciter l'interpellation du témoin sur sa situation professionnelle du moment, en la comparant ensuite avec celle du passé, de manière à relever si les indices de satisfactions restent présents ou non et d'en expliquer les conséquences.

2.2 La méthodologie d'analyse de contenu des discours en Focus group

Les 11 témoignages, tous retranscrits, font l'objet de 11 synthèses des ateliers réalisés, suivie d'une analyse transversale des indicateurs les plus rencontrés. Ces indicateurs sont soumis, à leur tour, à une analyse de contenu thématique, illustrée par les propos de tous les témoins concernés. Le sens inféré de cette analyse est interprété à l'aide des concepts de Bajoit (2003), assimilés aux « motivations conatives » des individus.

2.3 La méthodologie utilisée pour les entretiens individuels

Pour répondre à la deuxième question de notre recherche, les entretiens individuels ont été réalisés selon l'approche semi-directive telle que proposée par Kaufmann (1996). L'analyse de contenu est la méthode d'analyse la plus répandue en sciences humaines. Elle renvoie à la compréhension explicite de l'implicite, elle participe à l'émergence de sens nouveaux appliqués sur le réel. Bardin (2001) souligne le bénéfice important que le chercheur retire des informations de son travail d'analyse, par l'adéquation qu'il établit entre les structures sémantiques ou linguistiques énoncées et les structures psychologiques ou sociologiques de l'individu. Le discours reflète l'état psychique de l'individu et en cela, il constitue un matériau de grande qualité. Il correspond à la réalité vécue intérieurement de la personne. Enfin, il permet de saisir ce que la personne ressent et de mettre en perspective ce ressenti avec le réel.

Chaque entretien est retranscrit et fait l'objet d'un repérage minutieux des phrases, mots ou paragraphes. Ils constituent, in fine, une liste d'unités de sens, analysées à partir de deux grilles de lecture : 1) les ressources utilisées par l'assistant social pour gérer son vécu de souffrance sont classées à travers le modèle des besoins psychosociaux de Pourtois et Desmet (2004)⁶ et 2) les indices de satisfaction, qui participent à la mise en œuvre de son potentiel d'action, sont repérés grâce au modèle des motivations conatives de Bajoit (2003).

3. Résultats

3.1 Les indicateurs d'insatisfaction

58 indicateurs sur 60 que comporte la grille ont été recensés dans l'ensemble des cheminements de l'échantillon. Parmi ces indicateurs, 8 apparaissent dans au moins 6 cheminements sur 11. Ils sont repris dans le tableau 2 des fréquences des indicateurs de souffrance les plus rencontrés par cheminement. « L'insuffisance de reconnaissance officielle » est l'indicateur le plus rencontré (dans 10 cheminements sur 11), suivi de près par « la crainte de mal travailler » (9 cheminements sur 11) et « la relation déstabilisée du fait d'événements de souffrance à répétition ou accumulés » (8 cheminements sur 11). « L'écart entre la définition du rôle et sa réalité » est l'indicateur rencontré dans 7 cheminements sur 11, suivi du « défaut d'encadrement », également présent dans 7 cheminements sur 11. Les « atteintes profondes au métier, mais absence de défense professionnelle », « l'autorité légitime » et « les tensions entre le désirable et le possible » sont les indicateurs ren-

⁵ Les douze entretiens ont eu lieu sur 12 mois, en fonction de nos disponibilités et de celles des témoins.

⁶ Le modèle théorique développé par les auteurs, renvoie aux enjeux identitaires qui se nouent dans la sphère professionnelle et il permet d'apprécier la manière dont l'intervenant parvient, au sein de son environnement professionnel à développer ou non, l'ensemble de ses besoins psychosociaux sur le plan personnel. Son développement identitaire, depuis l'enfance, n'est jamais achevé et il se construit à partir de quatre sphères de besoins : les sphères affective (qui comprennent les besoins d'attachement, d'acceptation et d'investissement), cognitive (qui se réfère aux besoins de stimulation, d'expérimentation et de renforcement), sociale (liée aux besoins de communication, de considération et de structures) et des valeurs (le bien et le bon, le vrai et le beau). La présence ou le déficit de l'un ou de plusieurs de ces besoins atteste de l'état du niveau de développement identitaire de l'individu.

contrés dans 6 cheminements sur 11.

Tableau 2
Fréquence des indicateurs de souffrance les plus rencontrés par cheminement

Indicateurs les plus rencontrés	Brigitte	Fabienne	Joan	Yasmine	Adèle	Barbara	Peggy	Kristel	Danielle et Valérie	Fabrice	Sandra	Total/11
Insuffisance de reconnaissance officielle [R]	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10
Crainte de mal travailler [C]	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	9
Relation déstabilisée du fait d'événements de souffrance à répétition ou accumulés [C]	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	8
Écart entre définition du rôle et sa réalité [A]	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	7
Défaut d'encadrement [R]	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	7
Atteintes profondes au métier mais absence de défense professionnelle [R]	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	6
Autorité illégitime [R]	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	6
Tensions entre le désirable et le possible [A]	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	6
Total/8	7	7	6	7	7	6	5	4	4	3	3	

Ces indicateurs d'insatisfaction traduisent des difficultés dans l'agir, en terme de puissance, de pouvoir, d'autorité, d'influence ou d'hégémonie. Par conséquent, en fonction du contenu du discours, les éléments recensés illustrant les 8 indicateurs les plus rencontrés dans les 11 cheminements étudiés sont ainsi inférés à l'application des concepts de Bajoit, en reprenant (tableau 3), par individu et par indicateur, celui qui est dominant.

En d'autres termes, ces indicateurs dominants permettent, toujours en lien avec le discours, d'apprécier le niveau de présence ou d'absence de motivation conative, et ses conséquences en termes d'agir.

Tableau 3
Les indicateurs de souffrance analysés selon les concepts de Bajoit

Indicateurs les plus rencontrés	Déficit des concepts de Bajoit chez les AS selon les indicateurs rencontrés										
	Aurélié	Laure	Joëlle	Irène	Catherine	Laetitia	Patricia	Vanessa	Dominique et Violaine	François	Sylvie
Insuffisance de reconnaissance officielle [R]	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance		Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance
Crainte de mal travailler [C]	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	Absence d'autorité	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	Absence de puissance	Absence d'autorité	Absence de puissance	0	0	Absence de pouvoir
Relation déstabilisée du fait d'événements de souffrance à répétition ou accumulés [C]	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance	Absence de puissance		Absence de puissance	Absence de puissance		0
Défaut d'encadrement [R]	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir		0	0	Absence de pouvoir	0
Écart entre définition du rôle et sa réalité [A]	Absence d'influence	Absence d'influence	0	Absence d'influence	0	Absence de pouvoir	Absence d'influence	Absence d'autorité	Absence d'influence		0
Tensions entre le désirable et le possible	0	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	0	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	Absence de pouvoir	0	0	0	Absence de pouvoir
Atteintes profondes au métier mais absence de défense professionnelle [R]	Absence d'autorité	0	Absence d'autorité	Absence d'autorité	Absence d'autorité		Absence d'autorité	0		Absence d'autorité	0
Autorité illégitime [R]	Absence d'autorité	Absence d'autorité	Absence d'autorité	Absence d'autorité	Absence d'autorité	Absence d'autorité	Absence d'autorité			Absence d'autorité	0

« L'insuffisance de reconnaissance officielle » traduit l'impuissance à faire reconnaître, auprès de la direction hiérarchique, le besoin d'être soutenu dans l'épreuve. « La crainte de mal travailler » traduit majoritairement (5 sur 9) l'absence de pouvoir sur sa pratique. « La relation déstabilisée du fait d'événements de souffrance à répétition ou accumulés » traduit l'impuissance à gérer la situation vécue et à agir pour résoudre les difficultés rencontrées. « Le défaut d'encadrement » traduit l'absence de pouvoir des assistants sociaux qui, sans un soutien en interne, ne peuvent agir sur les causes de leurs difficultés professionnelles. « L'écart entre la définition du rôle et sa réalité » traduit majoritairement (5 sur 7) l'absence d'influence sur la réalité de leur métier dans les situations vécues. « Les tensions entre le désirable et le possible »

traduisent l'absence de pouvoir des AS pour exercer leur volonté à opérer un changement positif ou constructif, de la situation vécue. « Les atteintes profondes au métier, mais absence de défense professionnelle », traduisent l'absence d'autorité, pour faire face à la maltraitance de l'institution dont les AS se sentent victimes. Enfin, « l'autorité illégitime » traduit l'absence de reconnaissance de l'autorité des AS, par leur direction. Leur statut de professionnel n'est pas pris en compte.

Il en résulte qu'un cheminement vers la souffrance fait apparaître, à des degrés divers, sans chronologie particulière et selon l'événement, le déni de reconnaissance sociale et le déni d'accomplissement personnel, lorsque l'intervenant ne peut exercer aucune influence, aucune autorité, aucune puissance et aucun pouvoir dans son action. Émergerait alors l'hypothèse suivante : la souffrance est vécue psychologiquement et physiquement, lorsqu'une situation problème conduit à l'incapacité à exercer son autorité, son pouvoir, sa puissance et son influence. Le déni de reconnaissance et d'accomplissement, qui s'ensuit, aboutit alors à vivre un état de souffrance psychique avec des répercussions importantes sur le développement identitaire.

3.2 Validation des analyses et de l'état des ressources identitaires pour surmonter la crise

Le premier temps de l'entretien individuel a permis de valider les 11 témoignages par les personnes elles-mêmes, bien qu'une période d'au moins deux ans se soit écoulée, entre le moment de l'événement exprimé en groupe et le moment de l'entretien individuel. Chaque synthèse de l'analyse de contenu réalisée en Focus group a été confirmée. Par conséquent, le travail d'analyse est donc bien validé dans la durée.

Le deuxième temps de l'entretien renvoie à deux moments particuliers du parcours professionnel de la personne, qui ont trait aux ressources identitaires mobilisées lors du témoignage réalisé en Focus group comparées à celles qui sont présentes dans la situation de travail actuelle. Certains AS étaient toujours à leur poste de travail au même endroit ; cela concerne 6 personnes. D'autres ont changé de fonction ou d'emploi (6 personnes). Cette coïncidence de partage équilibré entre ces deux groupes permet donc de construire deux tableaux à comparer. Chaque tableau comprend deux colonnes principales. La première relève les besoins sur lesquels l'assistant social semblait s'appuyer, pour surmonter la situation problème décrite en Focus group. Parmi ces besoins, celui qui est mis en gras (besoin émergent) représente celui qui paraît focaliser toute l'attention de l'assistant social, alors qu'il vit les difficultés de l'événement. Rappelons que les motivations conatives, sans exception, semblent absentes durant la période que dure l'événement traumatisant et donc ne figurent pas dans les tableaux 4 et 5.

La deuxième colonne concerne l'analyse des représentations que l'assistant social a, de sa situation professionnelle actuelle. Cette colonne est divisée en deux. Dans la partie gauche, les besoins qui semblent satisfaits sont relevés. Parmi ceux-là, le besoin émergent est souligné en gras, il est celui qui semble le plus satisfait. La partie droite est complétée par les motivations conatives, qui émergent de l'analyse de contenu.

Tableau 4
Groupe des AS ayant conservé leur emploi et les mêmes conditions de travail

AS	Analyse a posteriori sur le témoignage livré en Focus group	Analyse de la situation professionnelle actuelle	
	Besoin émergent	Besoin émergent	Motivation conative
Laetitia	Investissement Expérimentation	Investissement , Expérimentation, Renforcement, Communication, Considération	Puissance Pouvoir Influence Autorité
Aurélie	Attachement Considération	Attachement Considération	Puissance
Vanessa	Attachement Acceptation Investissement	Attachement , Acceptation, Investissement, Stimulation, Expérimentation, Renforcement, Communication, Considération	Puissance Pouvoir Influence Autorité
Patricia	Investissement	Considération investissement	Influence autorité
Catherine	Attachement Investissement	Attachement , Acceptation, Investissement, Stimulation, Expérimentation, Renforcement, Communication, Considération, Structures	Puissance Pouvoir Influence Autorité

Sylvie	Attachement Acceptation	Attachement , Acceptation, Investissement, Stimulation, Expérimentation, Renforcement, Communication, Considération, Structures	Puissance Pouvoir Influence Autorité Hégémonie
--------	-----------------------------------	--	--

Sans entrer dans les situations particulières de chaque personne, Aurélie, Vanessa, Catherine et Sylvie, quel que soit l'état de souffrance vécue, semblent privilégier l'**attachement**, c'est-à-dire qu'elles s'appuient sur la solidité des liens tissés avec les usagers (Aurélie) ou les collègues (Vanessa, Catherine et Sylvie). Patricia et Laetitia focalisent leur **investissement** personnel auprès des usagers, pour justifier la poursuite de leur travail dans leur institution respective. Par conséquent, la sphère des besoins affectifs est privilégiée au détriment des autres sphères pour surmonter les difficultés professionnelles.

Des six assistantes sociales interrogées, Aurélie et Patricia sont dans la position la plus défavorable, car la probabilité de se retrouver dans la détresse psychologique est réelle, si un événement majeur devait annihiler leurs motivations conatives (puissance pour Aurélie, influence et autorité pour Patricia). De surcroît, quand celles-ci concernent uniquement les usagers, car leur organisation de travail semble leur apporter peu de satisfactions personnelles et leurs motivations conatives n'y trouvent pas de lieu d'expression.

Tableau 5

Groupe des AS qui ont changé d'emploi ou dont les conditions de travail ont changé

	Analyse a posteriori sur le témoignage livré en Focus Group	Analyse de la situation professionnelle actuelle	
AS	Besoin émergent	Besoin émergent	Motivation conative
Irène (a quitté son emploi)	Investissement	Attachement, Acceptation, Investissement, Stimulation, Expérimentation, Renforcement, Communication, Considération, Structures	Puissance, Pouvoir, Influence, Autorité
Laure (Les conditions de travail ont changé)	Investissement	Acceptation, Investissement, Stimulation, Expérimentation Renforcement Communication Considération, Structures	Puissance, Autorité, Pouvoir, Influence
Dominique (a quitté son emploi)	Attachement , Investissement, Considération	Acceptation, Investissement , Stimulation, Expérimentation, Renforcement, Communication, Considération, Structures	Puissance, Pouvoir, Influence, Autorité
Violaine (a quitté son emploi)	Attachement , Investissement, Considération	Attachement, Acceptation, investissement , Stimulation, Expérimentation, Renforcement, Communication, Considération, Structures	Puissance, Pouvoir, Influence, Autorité
Joëlle (a quitté son emploi)	Investissement	Acceptation, Investissement, Stimulation, Expérimentation , Renforcement, Communication, Considération, Structures	Puissance, Pouvoir, Influence, Autorité
François (a changé de fonction)	Attachement , Investissement	Attachement, Acceptation, Investissement, Stimulation, Expérimentation , Renforcement, Communication, Considération, Structures	Puissance, Pouvoir, Influence, Autorité

Les AS qui ont quitté leur emploi ont trouvé un espace de travail sécurisant et stimulant, avec de grandes possibilités de s'investir. Les besoins de Dominique et Violaine sont satisfaits, avec une prédominance pour le besoin d'**investissement**. C'est le besoin d'**expérimentation** qui est le mieux rencontré par Joëlle et le besoin de **structures**, par Irène. Le besoin d'**expérimentation** émerge également chez François, qui est resté dans son institution, mais qui a changé de fonction. Les conditions de travail de Laure ont changé et l'ensemble de ses besoins psychosociaux sont satisfaits, excepté celui d'attachement. La rupture d'amitié avec une collègue devenue son chef direct est encore fraîche et perturbe encore l'esprit de Laure, dans son travail, malgré les liens d'attachement qui la lient à deux autres collègues. Ses motivations conatives sont rencontrées. Elle reste focalisée sur son besoin de **considération** et celui de **structures**.

Il semble que la sphère affective soit celle qui est la plus sollicitée par la majorité des AS, lorsque l'état de souffrance psychique survient. Lorsque la situation professionnelle est stable, les intervenants ont leurs motivations conatives qui trouvent aisément leur terrain d'expression. Lorsque les besoins de puissance, de pouvoir, d'autorité et d'influence peuvent se développer, les AS sont dans un état de santé mentale positive et se sentent performants et désireux de rechercher l'excellence dans leur travail. Ce constat fait l'objet, à présent, des réflexions qui suivent.

Conclusion

Pour tous les assistants sociaux de l'échantillon, les souffrances exprimées sont des souffrances liées à la relation, aux conséquences d'une non-reconnaissance de l'investissement personnel dans le travail et non au travail lui-même. Les intervenants aiment leur métier et les souffrances s'installent lorsqu'ils ne peuvent plus agir. Soit parce que la situation est en décalage avec l'application des compétences requises (être menacé de mort par exemple), soit parce que l'encadrement fait défaut alors qu'il est nécessaire et indispensable pour soutenir l'action de l'intervenant.

L'analyse de contenu révèle, ainsi, l'érosion des motivations conatives de chacun des intervenants, en situation de crise. Progressivement, séparément, par agrégation ou par accumulation, le besoin de puissance, le besoin de pouvoir, le besoin d'influence, le besoin d'autorité et le besoin hégémonique (plus rare) sont peu à peu insatisfaits, illustrant, de fait, une perte de sens progressive de l'action menée et la perte de maîtrise et de contrôle, sur l'événement. La situation problématique, entraînant une souffrance psychique, ne perturbe pas nécessairement l'ensemble du travail assumé par l'intervenant, mais temporairement, elle l'envahit, psychologiquement, jusqu'à occulter les actions positives et efficaces qu'il mène, par ailleurs, sur le terrain. L'identité professionnelle ne joue plus, à ce stade, de rôle moteur dans l'agir, l'art de faire ne trouve plus son utilité. L'identité personnelle est atteinte, l'affectif envahit la personne qui ne peut (temporairement) mobiliser ses ressources identitaires pour dépasser l'événement.

Les motivations conatives sont au centre des raisons d'agir de l'individu. Bajoit (2009) souligne, à cet endroit, que l'être humain a besoin d'agir, à la fois sur lui-même lorsqu'il subit les contraintes inhérentes à ses relations sociales, et sur les autres, pour modifier l'influence de leurs contraintes sur son propre développement identitaire. L'auteur précise qu'il s'agit alors de se positionner, entre les contraintes subies socialement et son désir de liberté dans l'action. Lorsque ce désir de liberté ne peut s'exprimer, l'individu perd le sens de ce qu'il fait et rencontre le vide; ses motivations sont freinées, voire annihilées. Cependant, être libre implique de prendre ses responsabilités, d'assumer ses choix de vie; les conséquences peuvent être difficiles à supporter.

Le sentiment d'être contraint par les événements peut susciter malgré tout un certain sentiment d'injustice ou un certain réconfort, c'est-à-dire un confort salutaire dans la soumission. L'émancipation et l'aliénation sont donc au cœur des réflexions de l'action humaine et, dans les rapports hiérarchiques, les frontières de celles-ci sont malaisées à baliser, car l'individu doit, de toute manière, « faire des arbitrages, des choix, des interprétations » (Bajoit, 2009, p. 66). Pour réguler ces rapports de contraintes et de désir de liberté, les individus doivent nécessairement dialoguer et négocier entre eux, jusqu'à trouver un terrain d'entente, éternellement provisoire. Autrement dit, il s'agit de nourrir continuellement les motivations qui vont lier les personnes entre elles. Lorsque les attentes relationnelles sont insatisfaisantes, la souffrance qui s'en dégage oblige l'individu à agir et à trouver une solution, pour apaiser ses propres tensions.

Dans la deuxième partie de la recherche, nous nous interrogeons sur les ressources de l'intervenant mises en œuvre pour gérer les tensions qu'il subit et sur les raisons qui l'amènent à poursuivre son activité professionnelle. L'analyse des informations récoltées, lors des entretiens individuels, apporte des éléments de réponse significatifs.

Les ressources dans l'agir révèlent l'importance de la sphère affective dans les relations de travail. Le métier des relations humaines met en application les règles du régime démocratique avec les personnes en détresse. Les assistants sociaux sont tenus d'accorder une place importante à la personne humaine, de l'accompagner dans la conquête (ou la conservation) de ses droits et d'être attentifs à la qualité des services rendus. Cet investissement personnel, dans la qualité et l'efficacité professionnelle, justifie, en retour, une reconnaissance à la hauteur de l'effort psychique consenti, lequel, in fine, donne sens à l'activité professionnelle et à son utilité sociale.

La dimension affective, dans les relations de travail, prend une dimension particulière pour les personnes de cette étude, face à la souffrance engendrée par la situation problème, car « c'est toujours affectivement que le réel se manifeste au sujet » (Dejours, 2009, p. 21). Les attributions externes, responsables de cette souffrance, sont renvoyées au second plan du vécu et font place au recentrage sur soi, à la construction de la subjectivité et au sens de la vie, des rapports sociaux et de son rapport au monde. L'implication affective renvoie à la signification des attentes relationnelles sur autrui; celles-ci s'intensifient et mobilisent l'attention de l'ego, quand la reconnaissance de ces attentes fait défaut. L'individu cherche alors à retrouver son équilibre psychique; c'est pourquoi « la réinscription dans un contexte signifiant comporte une

dimension affective, le sens n'étant jamais indemne de résonances subjectives, les investissements éparpillés par la souffrance retournent au service d'une dynamique vivante et cohérente » (Barus-Michel, 2004, p. 94).

Le changement d'activité serait donc salutaire, quand les limites des attentes relationnelles sont atteintes. Cependant, avant d'opter pour une telle résolution, la persévérance à se maintenir le plus longtemps possible dans son emploi traduit une volonté de tout tenter pour affronter les tensions ou de concilier le vécu difficile de la situation, grâce aux liens d'amitié entre collègues ou à la reconnaissance des usagers. Ce constat révèle l'importance du rapport expressif au travail (Ferrerias, 2007) dont il faut tenir compte dans la satisfaction au travail. Le sentiment d'être inclus dans son institution signifie que des liens importants sont tissés, entre le travailleur et d'autres individus, révélant ainsi une identité professionnelle forte. Le fait d'être autonome renvoie à la capacité de pouvoir s'assumer et d'assumer les contraintes organisationnelles. Le rapport au travail qui en résulte comprend une part motivante et intéressante, dans l'exécution de son contenu et le sentiment d'être utile traduit la portée valorisante qui s'établit sur le plan identitaire.

Le contact positif, avec les personnes bénéficiaires de l'aide des services sociaux, ou avec les membres d'organisations extérieures, renvoie également à la satisfaction du rapport public au travail (Ferrerias, 2007). Le tiers joue un rôle considérable dans le métier de l'assistant social. Il constitue l'objet même du travail et le plaisir d'être en relation avec les individus est la première justification de l'idéal du Travail social. Les tensions inhérentes à l'art de faire, lorsque l'organisation interne ne change pas, peuvent conduire à une dramatisation du métier, parce que l'assistant social, qui aime son métier, ne dispose pas de l'environnement favorable pour l'exercer. Il se voit contraint d'y mettre fin, quand les limites du supportable pour préserver son identité sont atteintes.

La relative absence d'intérêt aux effets de l'art de faire, par certaines directions dans certaines institutions publiques, nous interpelle sur les motivations à mener une logique de gestion, froide et sans humanité. Le métier de la relation d'aide révèle pourtant la complexité de l'agir quand l'affectif renvoie aux rapports humains défaillants qui ne viennent plus nourrir le développement identitaire. Or, la construction identitaire des assistants sociaux est directement liée aux effets produits par les rapports construits avec les autres. Il nous semble plus qu'opportun de rappeler que l'idéal du métier, bien qu'utopique, promeut le changement social, c'est-à-dire qu'il est possible de sortir du déterminisme ambiant, pour autant que la « foi professionnelle » soit présente, que l'énergie déployée dans l'art de faire soit tout entière libérée, soutenue et mobilisée pour lutter contre toutes les résistances que le réel oppose. L'enjeu concerne bien le rapport politique au travail (Ferrerias, 2007).

La subjectivité, alors mise à rude épreuve dans les remises en questions fréquentes qui s'ensuivent, nécessite une certaine protection, un cadre rassurant, compatible avec une gestion institutionnelle raisonnée. Les directions hiérarchiques gagneraient à opérer des choix de gestion, en concertation avec ceux qui agissent en première ligne avec la misère humaine, sous peine d'importer la misère au sein même des équipes et de susciter des rotations constantes de personnel (le turnover). En omettant d'être à l'écoute, les attitudes de repli sur soi peuvent perturber, parfois profondément, l'équilibre des forces des équipes et leur efficacité.

Sur le plan méthodologique, l'analyse de contenu du discours devient significative lorsqu'elle est validée, a posteriori, par les personnes impliquées. Dans le registre de la participation de professionnels du travail social à ces travaux d'analyse, la dimension herméneutique, apporte du crédit supplémentaire au choix de la démarche qualitative, lorsqu'elle est suffisamment cadrée. Les effets thérapeutiques et pédagogiques constatés auprès des narrateurs mettent en lumière également l'importance, de non seulement prévoir des structures d'accompagnement de ces professionnels, mais aussi de sensibiliser le management aux bienfaits de l'écoute et des rapports démocratiques à instaurer. Ceux-ci ne remettent nullement en cause les impératifs de gestion, ils doivent permettre au contraire de mobiliser les différents arts de faire (direction et assistants sociaux) vers davantage de reconnaissance mutuelle et d'efficacité. Ce constat pourrait faire l'objet d'une attention particulière et salutaire dans la formation du management.

L'art de faire alimente les motivations conatives justifiant l'agir ; elles symbolisent l'état du développement identitaire et l'identité professionnelle des assistants sociaux se construit, à la fois à partir de l'art de faire et de la qualité des relations triangulaires qui interagissent dans l'humain, avec la hiérarchie et les usagers. La défaillance de cette triangulation, indispensable au fonctionnement institutionnel, entraîne des coûts humains et sociaux dans la reconstruction de la confiance et de l'agir, sans compter l'impact des coûts indirects pour l'organisation et la société (maladie, absentéisme, démotivation). L'amélioration du sort d'un nombre croissant d'individus pris dans l'angoisse du lendemain justifie tout le soutien de l'organisation à l'art de faire de l'assistant social, tant qu'investir ou réinvestir dans l'humain restera encore et toujours sa raison d'être et d'agir.

Références bibliographiques

- Aubert, N. (2006). Hyperperformance et combustion de soi. *Études - Revue de culture contemporaine*, 10 (405), 339-351.
- Bajoit, G. (2003). *Le changement social : Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*. Paris : Armand Colin.
- Bajoit, G. (2005). État social actif et pratiques sociales. *Pensée Plurielle*, 10 (2), 119-135.
- Bajoit, G. (2009). *Études sur la liberté du sujet et de l'acteur. Socio-analyse des raisons d'agir*. Québec : Presses de l'université de Laval.
- Barbe, L. (2008). Structures d'action sociale et processus de changement : quelle place pour un tiers ? Dans D. Fablet (dir.), *Intervenants sociaux et analyse des pratiques* (p. 115-128). Paris : L'Harmattan.
- Bardin, L. (2001). *L'analyse de contenu*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Barus, M.-J. (2004). *L'effet thérapeutique : Souffrance, sens et croyances*. Ramonville Saint-Agne : Érès.

- Beday-Hauser, P. & Bolman, C. (2004). Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants. Dans O. Amiguet & C. Roger-Julier (dir.) *Les enjeux contradictoires dans le travail social - Perspectives systémiques* (p. 37-55). Ramonville Saint-Agne : Érès.
- Benasayag, M. & Schmit, G. (1998). *Les passions tristes – Souffrance psychique et crise sociale*. Paris : La Découverte.
- Bilodeau, G. (2005). *Traité de travail social*. Rennes : ENSP.
- Biron, L. (2006). La souffrance des intervenants : perte d'idéal collectif et confusion sur le plan des valeurs. *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, (36), 163-177.
- Bosquet, C. (2004). Le développement communautaire : un concept, une histoire. *Travailler le social*, (37), 5-22.
- Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions. *Déviance et société*, 29 (2), 141-153.
- Castel, R. (1998). Du travail social à la gestion sociale du non-travail. *Esprit*, (241), 28-47.
- Chambeau, M. (1999). Travail social et violence (2^e partie). Se situer face à la violence dans le travail social. *Travailler le social*, (26), 28-46.
- Chavaroche, P. (2005). Psychopathologie de l'identité professionnelle. *Vie Sociale et Traitement*, 3(87), 62-69.
- Dejours, C. (2009). *Travail vivant - 2 : Travail et émancipation*. Paris : Éditions Payot & Rivages.
- Dubet, F. (2006). Au-delà de la crise : le « cas » du travail social. *Empan*, 1(61), 138-145.
- Enriquez, E. (2009). La résistance : une souveraineté sans sacrifice et sans espérance. *Nouvelle revue de psychosociologie*, (7), 187-198.
- Forest, J. (2004). La psychologie positive. *Le Journal des Psychologues*, (220).
- Foucart, J. (2005). Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires. *Pensée Plurielle*, 2(10), 97-117.
- Franssen, A. (2000). Les assistants sociaux : le crachin, la tempête, le parapluie. *Les politiques sociales*, (1& 2), 49-66.
- Fusulier, B. & Cornet, A. (2008). Questions du genre dans le travail social. *Les politiques sociales*, (1 & 2). 469-470.
- Glarner, T. (2007). *La souffrance du travailleur social. Entre fatalisme et dépassement* (Mémoire de DEA inédit). Université de Mons.
- Glarner, T. (2008). L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux. *Pensée Plurielle*, 2(18), 73-91.
- Glarner, T. (2012). *La souffrance au travail des assistants sociaux. Analyse de récits de pratiques. Répercussions sur l'agir et sur les besoins identitaires* (Thèse de doctorat inédite). Université de Mons.
- Gutnik, F. (2004). La souffrance pathogène. *Le journal des psychologues*, (220).
- Honneth, A. (2007). Travail et agir instrumental. À propos des problèmes catégoriels d'une théorie critique de la société. *Travailler-Revue Internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail*, (18), 17-58.
- Karsz, S. (2004). *Pourquoi le Travail social?* Paris : Dunod.
- Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris : Nathan.
- Lecomte, R. (2000). Fondements théoriques et identité professionnelle en service social. *Les politiques sociales*. (1& 2), 12-24.
- Pommier, J.-B. (2005). Quand les aidants demandent de l'aide : soutien aux intervenants ou soutien à la relation ?, Dans J. Ion (dir.), *Travail social et souffrance psychique* (p. 161-197). Paris : Dunod.
- Pourtois, J.-P. & Desmet, H. (2004). *L'éducation postmoderne* (2^e édition). Paris : Puf.
- Tabart, C. & Vandromme, H. (2011). *La souffrance et la satisfaction professionnelle des assistants sociaux* (Travail de fin d'études inédit). Université de Mons.