

Sous la direction de Mme. Eva NADA
Genève, janvier 2024

**“Épanouissement professionnel :
Les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales face aux défis
de la toxicodépendance”**



Laura BRAUNSCHWEIGER PT/21 - ES
Oskar CRETENAND PT/21 - ASC

Travail de bachelor effectué dans le cadre de la formation à la Haute École de Travail Social de Genève

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteur·e·s

Résumé

Ce travail de bachelor examine comment les TS, engagés auprès de personnes toxicodépendantes, parviennent à s'épanouir malgré les défis du métier. En se concentrant sur les institutions Quai 9 et Argos, ainsi que sur la politique des drogues en Suisse, l'étude explore les éléments favorables à l'épanouissement. Ce travail met ainsi en lumière les facteurs les plus importants qui permettent aux professionnel·le·s de perdurer dans leur travail et de trouver du plaisir dans leur pratique professionnelle.

Remerciements

Nous souhaitons sincèrement remercier tous les professionnel·le·s qui nous ont donné de leur temps pour les différents échanges et entretiens. Leurs témoignages et leurs vécus personnels nous ont été très riches.

Un grand merci à notre directrice de TB, Eva Nada qui nous a permis de nous faire progresser dans notre cheminement des fois compliqué et qui nous a toujours soutenus dans nos recherches.

Table des matières

Introduction.....	7
Présentation du sujet.....	7
Choix du sujet et motivation.....	7
Objectif et question de recherche / hypothèse.....	8
Problématique.....	9
Introduction.....	10
Historique de la politique liée aux drogues.....	10
La politique des 4 piliers.....	11
Travail social et drogue, un métier particulier.....	12
L'épanouissement professionnel.....	14
Introduction.....	14
L'épanouissement dans la sociologie du travail.....	14
Sens et valeurs.....	15
Les émotions.....	16
Le développement professionnel.....	18
La reconnaissance au travail.....	19
L'équipe.....	20
Les difficultés du travail social.....	21
Conclusion.....	22
Méthodologie.....	23
Language inclusif.....	23
Comment nous avons effectué notre recherche.....	23
Terrain d'enquête.....	24
Association Argos.....	24
L'Entracte (pôle ambulatoire) :.....	24
Accompagnement :.....	24
Les ateliers (pôle de travail et d'insertion) :.....	24
Le CRMT (pôle résidentiel à court et moyen terme) :.....	24
Le Toulourenc (pôle résidentiel à durée adaptée) :.....	25
Association Première ligne.....	25
Le Quai 9.....	25
Accompagnement :.....	25
Nuit blanche :.....	25
Pôle de valorisation sociale :.....	26
SleepIn :.....	26
Les entretiens.....	26
Déroulement de l'entretien avec Alex.....	26
Déroulement de l'entretien avec Noé.....	27
Déroulement de l'entretien avec Lucie.....	27

Déroulement de l'entretien avec Valentine.....	27
L'analyse des données.....	28
Analyse des entretiens.....	29
Introduction.....	29
Travail émotionnel intense.....	29
Présentation du thème.....	29
Présentation des citations.....	29
C'est un métier particulier.....	29
Interprétation des citations.....	29
Présentation des citations.....	30
Conscientiser ses émotions.....	30
Interprétation des citations.....	31
Présentation des citations.....	31
Impactes sur la vie personnelle.....	31
Interprétation des citations.....	32
Conclusion.....	32
Équipe.....	33
Présentation du thème.....	33
Présentation des citations.....	33
Échange entre paires.....	33
Interprétation des citations.....	33
Présentation des citations.....	34
L'humour dans le travail social.....	34
Interprétation des citations.....	34
Présentation des citations.....	34
Soutien et épanouissement.....	34
Interprétation des citations.....	35
Conclusion.....	35
Sens, valeurs.....	35
Présentation du thème.....	35
Présentation des citations.....	36
Le sens crée le bonheur.....	36
Interprétation des citations.....	36
Présentation des citations.....	37
Questionnement et valeurs.....	37
Interprétation des citations.....	37
Conclusion.....	38
Développement professionnel et liberté.....	38
Présentation du thème.....	38
Présentation des citations.....	38
La formation.....	38

Interprétation des citations.....	39
Présentation des citations.....	40
La liberté.....	40
Interprétation des citations.....	41
Conclusion.....	42
Non-reconnaissance du travail social dans le milieu des addictions.....	42
Présentation du thème.....	42
Présentation des citations.....	42
Non-reconnaissance.....	42
Interprétation des citations.....	43
Conclusion.....	44
Durée dans ce milieu.....	44
Présentation du thème.....	44
Présentation des citations.....	44
Travail submergent.....	44
Interprétation des citations.....	45
Présentation des citations.....	45
Rester ou partir.....	45
Interprétation des citations.....	45
Présentation des citations.....	46
Ce qui permet de durer.....	46
Interprétation des citations.....	47
Conclusion.....	47
Conclusion.....	49
Ce que l'analyse nous montre.....	49
Retour sur notre expérience.....	50
Oskar.....	50
Laura.....	50
Apport pour le travail social et la posture professionnelle.....	50
Oskar.....	50
Laura.....	51
Bibliographie.....	52
Images.....	55
Annexe.....	56
Rôle et travail :	56
Liens avec la population :	56
Emotionnel :	57
Professionnellement :	57
Personnel :	57

Introduction

Présentation du sujet

Notre travail de Bachelor porte sur le concept d'épanouissement professionnel. Plus précisément, nous nous intéressons à l'épanouissement professionnel des travailleurs et travailleuses sociales (TS) qui accompagnent des personnes toxicodépendantes. Pour nous, prendre du plaisir et s'épanouir dans sa profession aide à la pratique et à perdurer, c'est pour cela que nous nous questionnons sur ce qui aide au quotidien ces TS dans leur pratique professionnelle.

Nous débuterons en exposant nos motivations pour ce sujet, puis présenterons nos objectifs et hypothèses liées à notre question centrale, qui est de savoir comment les TS, accompagnant des personnes en situation de toxicodépendance, parviennent-elles et ils à s'épanouir professionnellement ?

Pour cela, il nous semble essentiel de présenter ce qu'est l'accompagnement des personnes toxicodépendantes en Suisse et comment cette pratique s'inscrit dans la politique nationale. De plus, nous clarifierons le concept d'épanouissement professionnel avant de l'élaborer plus profondément dans la suite de notre travail. Enfin, nous exposerons la méthodologie que nous adopterons pour mener à bien cette recherche.

Choix du sujet et motivation

Oskar : Lors de ma première expérience de formation pratique dans un foyer pour adolescents en difficulté, j'ai rencontré de nombreuses difficultés à comprendre mon rôle. Les premiers mois ont été particulièrement éprouvants, et j'ai envisagé à plusieurs reprises d'abandonner ma formation en travail social. Cependant, au cours du dernier mois, j'ai réussi à prendre du recul et à mieux comprendre le fonctionnement de l'institution, ce qui m'a permis d'aborder mon travail de manière plus sereine et confiante. C'est pour cette raison que la question d'épanouissement est le noyau de notre thématique car il est un enjeu principal pour notre carrière si nous voulons tenir dans le champ du travail social.

Aujourd'hui, j'ai voulu m'intéresser au domaine de la toxicodépendance car il m'est peu connu et m'a à plusieurs périodes de ma vie inquiété. Ce que je crains ce ne sont pas les personnes dépendantes, mais le chemin qui conduit à devenir dépendant de substances. J'ai donc trouvé intéressant d'explorer comment les professionnel-le-s de ce domaine travaillent avec cette population, ce qui les anime, comment elles, ils trouvent un sens à leur travail au quotidien et comment elles et ils s'épanouissent dans leur activité.

Mon objectif à travers cette recherche est de mieux comprendre comment les professionnel·le·s du social peuvent trouver de la satisfaction, de la joie et un véritable sens dans leur travail, en particulier lorsqu'elles et ils soutiennent des individus aux prises avec des problèmes de dépendance. J'espère que cette exploration me permettra d'acquérir des connaissances précieuses sur le bien-être des TS et sur la manière dont elles et ils contribuent à améliorer la vie des autres tout en préservant leur propre épanouissement professionnel.

Laura : Pour moi la question de l'épanouissement est une quête complexe mais très importante. En sachant que le social est une profession qui nous expose aussi bien physiquement que psychologiquement et cela avec diverses populations, je me questionne au sujet du plaisir, des ressources et de la motivation des professionnel·le·s et de leur épanouissement dans leur pratique professionnelle. Nous avons envie de nous pencher principalement sur le domaine de l'addiction car c'est un domaine que nous connaissons peu et qui nous semble plus ou moins difficile. Les TS sont confrontés à la complexité de leur quotidien, à leurs rechutes et même à leur fin de vie.

Dans nos différents cours nous parlons de la complexité du travail social, de l'importance de se préserver pour durer, d'être attentive et attentif à notre santé mentale comme physique car la réalité du burn out touche beaucoup le domaine du social. C'est pour cela que la dimension de l'épanouissement est importante pour moi et m'intéresse particulièrement.

Objectif et question de recherche / hypothèse

Notre question de recherche s'est construite à travers de nombreuses discussions et négociations. Cela à été une étape difficile et nous avons plusieurs fois changé de thématique avant de nous intéresser à l'épanouissement des professionnel·le·s dans le champ de la toxicodépendance. Le choix de ce sujet est également motivé par le fait qu'il pourra nous apporter une base pour commencer notre vie professionnelle.

Comme décrit plus haut dans le sous-chapitre sur nos motivations les objectifs de cette recherche sont de comprendre ce que vivent les TS accompagnant une population toxicodépendante. Comment s'épanouissent-elles-ils au quotidien et si elles et ils ne s'épanouissent pas, comment durent elles-ils dans leur métier ?

Lors de nos discussions sur cette thématique, notre hypothèse était que ce champ professionnel est un champ particulièrement difficile. Il est important de préciser que cela était une hypothèse avant que nous commencions nos recherches et que nous n'avions que très peu de notion de ce champ. Notre objectif était également en ce sens de découvrir ce champ professionnel qui nous était presque inconnu.

Problématique

La question de l'épanouissement professionnel des TS dans le contexte de la toxicodépendance pose selon nous des défis significatifs car ce métier se retrouve à l'intersection du bio, psycho, social (Il touche à la santé physique, mentale et à l'aspect social). Il est crucial pour nous de reconnaître la complexité inhérente au travail social, qui requiert souvent un investissement intense de notre personne. Nos témoignages dans le chapitre sur nos motivations soulignent les hauts et les bas rencontrés dans cette profession, où nos premières expériences nous ont parfois déconcertées.

Pour nous, l'épanouissement professionnel est défini comme la satisfaction, la joie, et le sens trouvés dans notre pratique au quotidien. Ainsi, la question de savoir comment ces professionnel·le·s parviennent à maintenir un équilibre entre l'accompagnement de cette population et la préservation de leur propre bien-être se pose comme la problématique centrale de notre travail sous cette forme : *Comment les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales accompagnant des personnes en situation de toxicodépendances à Genève s'épanouissent elles-ils dans leur pratique professionnelle.*

L'accompagnement des personnes toxicodépendantes

Introduction

Pour comprendre qui sont les TS dans le champ de la toxicodépendance à Genève et quel est le but de leur travail, nous trouvons intéressant d'entreprendre un panorama de l'histoire des politiques liées à la drogue en Suisse.

Historique de la politique liée aux drogues

Cattacin & Lucas (1999) nous apprennent que jusque vers la fin du 19ème siècle, la prise en charge des individus "à problème" ne relève pas encore de l'intervention de l'État. La prise en charge de ces individus est confiée à des organisations privées, fréquemment associées à des mouvements religieux et de charité. Initialement, la résolution des problèmes sociaux s'est concrétisée en adoptant des mesures légales, conformément à la logique de l'État de droit, qui assure un ensemble de libertés. Cela visait principalement à protéger les individus, notamment dans le contexte du travail.

Dans la suite du texte, nous apprenons qu'au début du 20ème siècle, les pays européens explorent des formes de régulation sociale plus complexes. Les politiques qui en découlent sont le résultat d'une combinaison de mesures, donnant lieu à diverses formes d'organisation des solidarités. Initialement axées sur la sanction des ivrognes et des systèmes de taxation simples, les premières interventions étatiques liées à l'alcool ont évolué vers des réponses plus complexes, marquées par la croissance industrielle et la consommation accrue de boissons alcoolisées.

Ensuite dans l'article de Dentan (2000), nous pouvons lire que durant les années 1960, les politiques concernant les drogues illégales sont axées sur la répression, avec une forte implication des forces de l'ordre. À la fin des années 1970, cette approche évolue vers une approche plus médicale et psychosociale, avec une prise en charge des toxicomanes par les services de santé. Cette évolution reflète une prise de conscience de la complexité du problème de la drogue et de la nécessité de proposer des solutions adaptées aux besoins des individus. Elles mettent alors l'accent sur la prévention, la prise en charge des toxicomanes et la réduction des risques.

Dans un documentaire de la RTS, *Le Letten, scène ouverte de la drogue à Zurich, fermait il y a 25 ans* de Turuban (2020) nous découvrons l'histoire de la fermeture du centre autonome provisoire de Zurich en 1982 (une structure d'accueil pour personnes toxicodépendantes). Cela fait bouger le problème sur l'espace public au Platzspitz puis au Letten.

Savary (2007) explique que durant les années 1980, les scènes ouvertes, en particulier le Platzspitz et le Letten à Zurich, perturbent sérieusement l'ordre public.

L'article de la commission fédérale pour les questions liées aux drogues (CFLD) Eidgenössische Kommission für Drogenfragen (2006) explique que ces scènes ouvertes mettent en lumière l'ampleur du problème et contribuent à sensibiliser un large public, tant au niveau national qu'international. Les villes, les cantons et la Confédération unissent leurs efforts pour élaborer un modèle à quatre piliers : prévention, thérapie, réduction des risques et répression, auxquels s'ajoutent des mesures novatrices telles que le traitement à la prescription d'héroïne. Ces initiatives permettent de mettre fin aux scènes ouvertes. Lors de la deuxième Conférence nationale sur la drogue en 1995, la politique des quatre piliers est confirmée. Elle constitue actuellement un système offrant plusieurs réponses convaincantes aux enjeux de terrain. Cette politique a d'ailleurs été un modèle pour plusieurs pays en Europe.

La politique des 4 piliers

Voici l'explication de chacun des piliers que nous donne le site de la Confédération Suisse OFSP (2022).

1) Promotion de la santé, prévention et repérage précoce

Ce pilier regroupe les initiatives visant à promouvoir la santé de manière générale, afin de renforcer les capacités sanitaires individuelles afin de prévenir divers problèmes, notamment ceux liés à l'addiction. Il inclut également des mesures de prévention qui abordent la santé dans sa globalité, se concentrant spécifiquement sur la prévention de l'addiction.

2) Thérapie et conseil

Les mesures de traitement ciblent les individus chez lesquels une dépendance s'est développée et qui aspirent à réduire leur consommation. Ces mesures ont pour objectif d'aider ces personnes à reprendre le contrôle de leurs comportements, voire à s'affranchir durablement de leur dépendance. Les approches thérapeutiques et les conseils cherchent à améliorer la qualité de vie ainsi que la santé physique et mentale des personnes concernées, tout en favorisant leur intégration sociale et professionnelle.

3) Réduction des risques et des dommages

Les initiatives de réduction des risques ont pour objectif de stabiliser l'état de santé des personnes toxicodépendantes, en les orientant vers des comportements moins risqués. Elles visent également à préserver leur intégration sociale et facilitent leur réinsertion sociale. L'objectif global est de maintenir la qualité de vie de ces personnes, leur permettant de mener une existence aussi autonome et sereine que possible. Cette approche prépare ainsi le terrain pour d'éventuelles démarches thérapeutiques ou un sevrage futur.

4) Réglementation et exécution de loi

Les dispositions réglementaires liées à l'alcool, aux drogues, au tabac, aux médicaments et aux jeux d'argent ont pour objectif principal de sauvegarder la santé humaine. En ce qui concerne les substances et les comportements légaux, la réglementation englobe les interventions étatiques visant à restreindre l'accessibilité, la disponibilité et l'attrait des substances psychoactives. L'application de la loi consiste quant à elle à faire respecter les dispositions légales en vigueur.

Travail social et drogue, un métier particulier

Savary (2007) propose que cette perspective adoptée par le réseau professionnel (TS, police, médecin, infirmier, psychologue, bénévole) reconnaissent la consommation de substances psychoactives de manière pragmatique et sans entrer dans un jugement moral. Elle nécessite d'accepter les faits de la présence des drogues dans notre société et se concentrer sur la compréhension de la toxicomanie. Bien que critiquée comme une acceptation de la drogue, cette approche vise à répondre aux défis complexes liés aux drogues, reconnaissant la nécessité de comprendre les motivations individuelles derrière la consommation de substances psychoactives.

Eidgenössische Kommission für Drogenfragen (2006) affirme que :

La consommation de substances psychoactives ne représente pas exclusivement un risque puisque, pour l'individu, ce risque peut être compensé par le bénéfice, réel ou perçu, qu'il tire de sa consommation. C'est là une des clés de la prévention élargie, qui s'adresse aux raisons et aux circonstances de la consommation de substances psychoactives (p. 9).

C'est donc dans cette idéologie que les personnes toxicodépendantes sont accompagnées par des TS en suisse.

L'article de Dentan (2000), relève que l'approche bio-psycho-sociale met en lumière les multiples influences sur la santé, intégrant des facteurs sociaux, culturels, économiques et environnementaux. Dans le domaine des addictions, elle vise à améliorer la qualité de vie en favorisant une collaboration interdisciplinaire. Cependant, la médicalisation, souvent associée aux traitements à la méthadone, soulève des questions.

En effet nous pouvons lire chez Beytrison & Roessli (2005) : *“Si les traitements de substitution à la Méthadone® ont été utilisés en Suisse dès les années 1970, ce n'est qu'à partir de 1987 qu'ils ont véritablement gagné en importance du point de vue quantitatif. Le nombre de personnes participant à ces programmes est en effet passé de 4 700 en 1989 à plus de 20 000 aujourd'hui”. Durant cette même période, les critères d'admission dans les cures de Méthadone® ont eu tendance à s'assouplir, notamment en ce qui concerne l'exigence d'abstinence aux opiacés. La problématique grandissante du sida et la notion de réduction des*

risques à laquelle elle a été associée, depuis le milieu des années 1980, ont joué un rôle clef à cet égard”

Dentan (2000) met justement en évidence la prédominance du médicament dans les approches thérapeutiques, remettant en question la définition du problème. Cela souligne l'importance du discours sociétal sur l'expertise et la compréhension des addictions, posant des défis liés à l'interdisciplinarité et à la place du discours médical dans la prise en charge globale.

De plus, l'action sociale auprès des toxicomanes se distingue par sa diversité d'interventions, rendant difficile sa conceptualisation en tant qu'entité distincte. Les TS traversent l'ensemble du réseau, offrant un accompagnement continu et établissant des liens avec différentes institutions. Ils agissent en tant qu'éducateurs de rue, animateurs de centres d'accueil, acteurs de centres de traitement ambulatoire, et membres de structures résidentielles.

L'épanouissement professionnel

Introduction

Dans le texte *“Entre émotions et quête de sens. La durée des travailleurs sociaux”* de Melou & Gilbert (2021), nous apprenons qu'il y a six facteurs de risques psychosociaux : l'intensité du travail, le temps de travail, le manque d'autonomie, des rapports sociaux dégradés, une insécurisation de la situation de travail, les exigences émotionnelles et des conflits de valeurs.

Ces six facteurs nous montrent qu'il y a de nombreuses raisons qui peuvent nous pousser au départ ou au changement de profession. La raison pour laquelle nous introduisons le sujet de l'épanouissement professionnel de cette façon est pour mettre en évidence que si les professionnel·le·s ne sont pas submergés par ces difficultés elle ou il peut alors s'épanouir et prendre du plaisir professionnellement.

Premièrement, nous introduirons comment la sociologie du travail s'est penchée sur la question de l'épanouissement professionnel au cours de l'histoire puis nous nous intéresserons à l'importance du sens et des valeurs dans la question de l'épanouissement professionnel. Ensuite, nous aborderons le sujet des émotions dans la pratique professionnelle avant d'explorer le sujet du développement professionnel ainsi que la dimension de reconnaissance dans le travail. Nous terminerons ce chapitre en parlant de la place centrale de l'équipe dans le quotidien des professionnel·le·s du social ainsi qu'en soulignant les difficultés inhérentes à cette profession.

L'épanouissement dans la sociologie du travail

Pour introduire le concept d'épanouissement professionnel, nous trouvons intéressant de situer l'apparition de ce terme dans le cadre du travail.

Dans le texte *“S'épanouir dans le travail enseignant réalité, normes, stratégies”* de Coste (2014), nous apprenons que la notion d'épanouissement professionnel n'a pas toujours été un sujet à l'ordre du jour. Par le passé le travail était associé à la pénibilité, à la contrainte et réservé principalement aux classes sociales précaires et défavorisées. De nos jours, ce concept englobe toute personne percevant un salaire régulier.

Elle nous explique aussi qu'au XVIII^e siècle s'opposent deux conceptions du travail. La première conçoit le travail comme une contribution au progrès de l'humanité favorisant le lien social, le bonheur personnel et l'épanouissement. La deuxième conçoit le travail comme aliénant et aliéné et que l'on perd sa vie au travail pour pouvoir survivre.

Finalement Coste (2014), parle des philosophes des Lumières qui ont établi des liens significatifs entre le bonheur et le travail. Selon eux, le bonheur résulte des effets du travail, en vivant confortablement de ses efforts. Cette idée exclut les aristocrates, dont la vie oisive est considérée comme dépourvue d'intérêt, ainsi que les paysans et les ouvriers, dont les revenus ne permettent pas le bien-être. La bourgeoisie est la seule classe à pouvoir jouir de l'aisance grâce aux fruits de son travail. Le travail, loin d'être pénible, renferme alors une dimension heureuse et épanouissante. Il est également attribué une dimension morale, soulignant que le travail accompli avec honnêteté et intégrité personnelle est bénéfique pour la société, contribuant ainsi à une récompense méritée.

Pottier (2004) fait un résumé de l'ouvrage *"Travailler pour être heureux ?"* écrit par Christian Baudelot et Michel Gollac en 2002 et où ils ont mené une étude quantitative du bonheur au travail avec un échantillon de 6000 personnes. Cette étude menée entre 1996 et 1999 en France vise à étudier les liens entre le bonheur et le travail et cherche à identifier les causes sociales, économiques, organisationnelles ou idéologiques du bonheur (ou malheur) au travail. Les entretiens menés font apparaître deux axes principaux de rapport au travail. D'un côté, le degré de bonheur et de l'autre, le degré de contrainte.

Fayard (2003) définit quatre types de relations au travail, révélant quatre expériences subjectives du travail : un haut niveau de bonheur lié à une forte pression personnelle qui caractérise le travail comme une passion ; un niveau de bonheur modéré par une faible pression subjective, rendant le travail « acceptable » (le « retrait » étant la norme) ; un faible niveau de bonheur au travail associé à des pressions personnelles élevées, faisant du travail une source de souffrance et de sentiments négatifs ; enfin, un haut niveau de bonheur facilité par une faible pression subjective.

Sens et valeurs

À travers nos différentes lectures, nous avons constaté que le sens que l'on met dans ce que l'on fait, est un élément qui est beaucoup revenu pour définir l'épanouissement professionnel.

Dans l'article *"Le bonheur au travail"* de Guillemain (2018), l'auteur explore les attentes actuelles vis-à-vis du travail. Il s'est penché sur des jeunes (né entre 1980 et 2000 en France) pour comprendre leurs attentes dans le domaine du travail de manière générale. Selon les enquêtes et sondages menés, le critère essentiel est la signification que chacun attribue à sa profession. Les jeunes expriment l'importance que leur travail soit aligné avec leurs valeurs, cela même avant la considération du salaire, qui demeure quand même un élément important.

Le point central de ce que nous avons retenu de ce texte est que : *"Le travail doit avoir du sens tant sur le plan personnel des individus que sur le plan collectif du groupe, de l'entreprise ou de la société"*.

Cela fait échos au texte de Melou & Gilbert (2021). Il s'intéresse à la place des valeurs chez les TS. Ils y écrivent : *"Lorsque nos actes sont en conflit avec notre système de valeurs, nous*

éprouvons de la dissonance éthique, un état d'inconfort psychique qui entraîne de la souffrance, de l'épuisement, le désir de partir". Nous voyons donc bien l'importance qu'ont nos valeurs et notre éthique dans notre pratique professionnelle.

Pourtant, pour Melou & Gilbert (2021), le milieu du travail social et les valeurs qui y sont mises en avant durant la formation sont en contradiction avec une réalité de terrain qui est rationalisée par l'arrivée de la nouvelle gestion publique. Ils y disent que les mutations actuelles suscitent une réflexion profonde chez les TS, les incitant à remettre en question le sens de leur mission.

Nous pouvons donc supposer que les valeurs que les professionnel·le·s portent ont une forte influence sur le sens donné à leur profession et que cette tension entre les idéaux enseignés et la réalité de terrain peut générer une remise en question significative de la mission professionnelle.

L'article "*Les 8 leviers de l'épanouissement*" de Morel (s. d.) souligne qu'une personne a de meilleures chances d'être heureuse et de persévérer dans sa carrière si elle perçoit son travail comme utile pour elle-même et pour la société. Il est crucial qu'elle soit en accord avec les valeurs et la vision de l'entreprise, et qu'elle éprouve de la fierté pour son travail.

Pour terminer ce sous-chapitre nous trouvons intéressant de citer l'article "*À quoi sert le travail social*" de Keller (2018) pour mettre en avant l'importance des résultats dans le travail social pour pouvoir y mettre du sens. Elle défend que du point de vue des professionnel·le·s du travail social, la persévérance dans le métier, la satisfaction personnelle, la motivation et l'intérêt pourraient faiblir en l'absence de la possibilité de démontrer quelques résultats. L'incertitude importante quant à la signification de leurs efforts peut conduire à des problèmes tels que le burn-out, le cynisme, voire même l'abandon de la profession.

Les émotions

Dans ce sous-chapitre, nous allons parler de la place importante qu'ont les émotions chez les TS et quels sont les liens avec l'épanouissement professionnel.

Dans le texte "*Émotions et activité professionnelle et quotidienne*" de Cahour & Lancry (2011), nous apprenons que les émotions marquent la plupart des activités humaines. Elles sont complexes et peuvent apparaître à différents niveaux. Elles peuvent être subjectivement éprouvées et donc conscientisées, elles peuvent être des réactions psychologiques et donc plus difficilement conscientisées ou encore des comportements expressifs qui peuvent plus facilement être mimés, feints ou camouflés.

Ces variations peuvent se manifester de diverses façons, que ce soit sur un spectre de plaisir/déplaisir, en termes d'intensité, ou encore en fonction du niveau de contrôle que le sujet peut exercer sur l'émotion. L'apparition d'une émotion est un événement spécifique, propre à chaque personne, influencé par ses caractéristiques personnelles dans la situation où elles et ils se trouvent et le sens que la situation a pour ces individus

Dans le texte *“Les émotions dans le travail social : frein ou tremplin”* (Les émotions dans le travail social : frein ou tremplin, 2020) nous apprenons que les TS vivent des émotions intenses dans leur travail, parfois positives comme la satisfaction d'aider, parfois plus difficiles lorsqu'elles et ils accompagnent des personnes en difficulté. Pour éviter d'être submergés, elles et ils développent des stratégies pour gérer ces émotions. Les institutions encouragent une "bonne distance" émotionnelle, mais certains estiment qu'il serait plus bénéfique d'exprimer et travailler les émotions plutôt que de les ignorer. Les émotions font partie intégrante des métiers humains, nourrissant l'intuition et la motivation des professionnel·le·s à aider malgré les défis.

Dans la même lignée, Melou & Gilbert (2021) mettent en avant des idées similaires à savoir que les TS sont leurs propres outils et qu'il est attendu qu'elles et ils sachent travailler avec leurs émotions. Les auteurs avertissent que pour durer dans ce métier, il est nécessaire d'apprendre à identifier ce qui nous affecte négativement et ce qui nous fragilise, car jouer avec ses émotions ne laisse jamais indemne.

Dans son ouvrage *“Travail social, le défi du plaisir”* Figaredo Thomasse (2008), met aussi en avant l'importance de travailler avec ses émotions pour pouvoir avoir un équilibre dans sa vie professionnelle. Examiner et explorer les raisons de ces dernières permet selon elle ensuite de les utiliser de manière constructive en ajustant son comportement professionnel et ainsi rétablir des émotions positives. De plus, nous comprenons que pour les TS, il est important de développer des compétences socio-émotionnelles. Ce qui implique de savoir analyser ses émotions et prendre du recul.

Melou & Gilbert (2021) disent que le jeu de surface (maquiller ses émotions et utiliser des faux semblant dans la relation) peut entraîner selon eux à l'épuisement professionnel. Au contraire, l'expression de son réel ressenti émotionnel permet de durer sur le long terme. Il est donc essentiel de reconnaître que l'expression authentique de ses émotions dans la relation à soi et à l'autre joue un rôle important dans la recherche de l'épanouissement professionnel.

En effet, les émotions jouent un rôle crucial dans le travail social et il peut être aussi difficile de les laisser derrière soit une fois la journée de travail terminée. C'est pour cela que cet article nous semble aussi pertinent pour finir cette théorie sur l'impact émotionnel dans le travail social.

Lourel & Gueguen (2007) à travers leur texte intitulé *“L'interface “vie privée-vie au travail”. Effets sur l'implication organisationnelle et sur le stress perçu”*, parlent de comment le travail peut influencer la vie personnelle. Ils mentionnent que les conflits entre travail et vie personnelle peuvent causer des problèmes psychologiques, physiques et sociaux. Ces conflits sont liés à un ressenti élevé du stress dû au travail et à des difficultés dans les relations familiales. De plus, l'étude souligne que la manière dont une personne gère ces conflits peut affecter son engagement au travail et sa satisfaction globale. Le stress au travail peut aussi avoir plusieurs impacts sur la santé, comme l'anxiété, la dépression, les troubles psychosomatiques ou encore les problèmes de sommeil. Cela peut alors provoquer de la fatigue excessive, la consommation élevée d'alcool, la sédentarité, et peut mener à l'épuisement émotionnel ainsi que professionnel. En résumé, les auteurs mettent en évidence les répercussions négatives du déséquilibre entre

le travail et la vie personnelle sur le bien-être général des individus et sur leur épanouissement tant émotionnel que professionnel.

En résumé, l'importance des émotions chez les TS se révèle cruciale pour leur épanouissement professionnel. Les émotions, présentes à divers niveaux, jouent un rôle central, de la conscience subjective aux réactions psychologiques et aux comportements expressifs. Leur gestion authentique, plutôt que le jeu de surface, s'avère essentielle pour prévenir l'épuisement professionnel. Ces émotions mal gérées peuvent aussi envahir la vie personnelle et occasionner différentes problématiques. C'est pour cela qu'il est impératif de reconnaître le rôle déterminant des émotions dans la relation avec autrui et dans la recherche d'un épanouissement professionnel durable.

Le développement professionnel

Dans ce sous-chapitre, nous allons présenter à travers différentes citations et apports théoriques, comment le développement de la professionnalité ainsi que de son identité professionnelle sont des facteurs d'épanouissement important chez les TS. À travers nos lectures, nous nous sommes rendu compte que le lien entre le développement professionnel et l'épanouissement est un thème qui revient à plusieurs reprises dans le milieu de l'enseignement. Malgré que notre question de recherche porte ici sur des TS, nous estimons que les deux professions ont de nombreux points communs tel que le lien à l'autre, la dimension d'accompagnement ainsi que la posture professionnelle.

Dans le texte *“Construction de l'identité professionnelle des formateurs d'enseignants”* Daele et al. (2022) définissent le développement professionnel : *“comme un processus dynamique et récurrent, intentionnel ou non, par lequel, dans ses interactions avec l'altérité, et dans les conditions qui le permettent, une personne développe ses compétences et ses attitudes inscrites dans des valeurs éducatives et une éthique professionnelle et par là enrichit et transforme son identité professionnelle”*. Cette citation souligne l'importance de la croissance personnelle et professionnelle pour développer ses compétences et son attitude dans une dimension d'accompagnement et d'éthique.

Dans le texte *“S'épanouir dans le travail enseignant”*, Coste (2014), propose que l'épanouissement au travail ne se limite pas à la réalisation de tâches professionnelles, mais englobe également la construction d'une identité professionnelle. Elle suggère que la construction de l'identité professionnelle est influencée par le parcours personnel de l'individu (son histoire) et par ses interactions avec les autres dans le contexte professionnel (relation aux collègues).

Cela met en évidence l'importance d'espace dans le contexte institutionnel et dans l'équipe pour exprimer son identité, son histoire et de pouvoir cultiver des interactions enrichissantes au sein de l'institution.

Dans sa thèse *“Parcours des enseignants et rapport au travail : quelles conditions pour un épanouissement professionnel ?”* Perez-Roux, (2016) nous pouvons lire que : *“les enquêtes montrent l’importance de contextes d’insertion ou de travail relativement ouverts qui permettent de saisir des opportunités, d’activer des potentialités, de s’engager dans des projets qui font sens tant au plan professionnel que personnel”*. Elle mentionne ici que l'épanouissement professionnel pourrait résulter de divers éléments tels que le sentiment de compétence et d'efficacité, l'accès à des espaces d'autonomie, l'engagement dans des collectifs de travail, et la construction d'une identité professionnelle affirmée.

Nous voyons ici que les professionnel-le-s sont grandement influencés par la liberté et les opportunités qui leur sont offertes. Cette capacité à saisir des opportunités et à s'engager dans des projets significatifs, contribue non seulement à l'épanouissement professionnel mais aussi à l'élargissement des compétences et à une relation positive au métier. En donnant aux TS la possibilité d'agir, cela encourage l'exploration de nouvelles perspectives professionnelles et renforce la connexion positive au travail.

Perez-Roux soulignent que l'épanouissement ne se limite pas seulement aux tâches quotidiennes, mais également à la manière dont nous percevons notre rôle et notre contribution dans le contexte professionnel.

En conclusion, la mobilisation des professionnel-le-s dans des contextes stimulants renforce le sentiment de compétence, permettant l'exploration de nouveaux domaines de pensée et d'action. Cela entraîne la mobilisation de connaissances diverses, la construction de nouvelles ressources et une adaptation positive à l'environnement, réorientant ainsi positivement la relation au métier.

La reconnaissance au travail

Dans le texte *“Reconnaissance et travail”* Renault, (2007) présente la théorie de la reconnaissance développée par Axel Honneth, qui distingue trois formes de reconnaissance correspondant à trois formes de rapport positif à soi et à autrui : l'amour, la justice et la solidarité. L'amour permet de reconnaître la valeur de notre existence en tant qu'être d'affects et de besoins, la justice permet de reconnaître la valeur de notre liberté en tant qu'être moral et juridique, et la solidarité permet de reconnaître la valeur de nos facultés en tant qu'être social et utile. Ces trois formes de reconnaissance sont fondées sur deux principes : la manière dont nous nous sentons dépend des relations avec les autres, et dont notre identité personnelle est liée au désir d'être valorisé par les autres.

Renault se concentre sur la troisième forme de reconnaissance, qui concerne la valeur sociale des capacités et des qualités des individus. Il explique que cette forme de reconnaissance n'est pas seulement liée au travail, mais aussi à la lutte entre les groupes pour faire valoir leurs compétences et leurs spécificités. L'auteur souligne le rôle essentiel du travail comme moyen de mettre en valeur les compétences distinctives d'une profession et de gagner une reconnaissance sociale.

Pour Figarede Thomasse (2008) le concept de la reconnaissance au travail change d'une personne à l'autre, et il est lié à la façon dont les rôles professionnels sont remplis. Elle souligne l'importance de travailler dans un environnement où on se sent soutenu. Selon Thomasse, la reconnaissance peut être vue comme une sorte de récompense pour notre engagement au travail. Mais elle met en garde contre le fait qu'un refus peut être perçu comme un manque de reconnaissance, ce qui peut nous amener à nous remettre en question.

En fin de compte, Thomasse voit la reconnaissance comme une notion complexe, qui est intrinsèquement liée à notre identité sociale et à notre recherche d'identité. Elle souligne que la reconnaissance est diverse et personnelle, reflétant nos personnalités et nos expériences.

L'équipe

Dans son texte intitulé *"Quand l'équipe fait lien"* André (2021), souligne l'importance cruciale de l'humour et du rire dans le domaine du travail social. Pour lui, l'humour devient une bouffée d'air indispensable dans un métier parfois difficile. Il insiste sur le fait que la collaboration au sein de l'équipe va au-delà de la simple solidarité, devenant un rempart essentiel face aux challenges rencontrés dans le métier.

Faire équipe, selon André (2021), signifie bien plus que partager des tâches. C'est également se tourner vers ses collègues pour trouver du réconfort, de l'écoute, ou tout simplement un moment de calme. Dans son témoignage, nous pouvons découvrir que les liens affectifs entre collègues sont forts et créent un environnement de travail unique, favorisant une attention personnalisée et favorisant ainsi l'épanouissement professionnel. Au centre de cette dynamique collaborative, un chef d'orchestre guide l'équipe avec diplomatie, offrant sécurité, calme, et motivation tout en favorisant l'autonomie et la confiance. Ce leader est un élément clé pour assurer le bien-être quotidien dans ce métier exigeant.

Malgré les défis inhérents à la profession, André (2021), reconnaît que son équipe constitue le cœur de sa pratique professionnelle. Les échanges quotidiens enrichissent les compétences de chacun et renforcent leur professionnalisme. Ce service représente pour lui un lieu où les valeurs du travail social sont défendues, contribuant ainsi à l'épanouissement professionnel de chaque membre de l'équipe. Dans son texte il dit : *"Alors, même s'il n'y a pas d'équipe idéale, je crois aujourd'hui que celle-ci est le ciment de ma pratique et que sans elle je n'exercerais pas ma profession de la même façon."*

Les écrits de Guillemain (2018) dans *"Le bonheur au travail : qu'en disent les scientifiques ?"*, l'article portant sur *"les 8 leviers de l'épanouissement professionnel en entreprise"* Morel, (s. d.) et *"Travail social, le défi du plaisir"* de Figarede Thomasse, (2008) partagent un constat similaire : l'importance de l'équipe dans le bien-être au travail. Ces sources insistent toutes deux sur le rôle essentiel de relations positives, fondées sur la confiance et le respect au sein d'une équipe.

Elles soulignent que ces dynamiques relationnelles sont non seulement vitales pour le bien-être individuel et collectif au travail, mais également pour faire face avec succès aux divers défis professionnels et émotionnels.

Les difficultés du travail social

Dans le travail de bachelor “*Si je reste je souffre*” Caravaglio (2022) met en lumière les perceptions contrastées du travail social par son entourage, et son questionnement par rapport à la durée des professionnel·le·s dans le métier. Il explique que les personnes qui ne travaillent pas dans le domaine voient le travail social comme un métier difficile et éprouvant et qu'il faut être solide pour le pratiquer. Cependant les professionnel·le·s qu'il rencontre disent que c'est un métier certes difficile mais que le plaisir obtenu est tellement grand qu'elles et ils adorent le pratiquer. Néanmoins différents professionnel·le·s lui ont fait part qu'il fallait être préparé pour travailler dans le social et que ce n'était pas aussi simple que ça. Au fil de ces expériences pratiques, il a constaté qu'il y a beaucoup de départs et de burn-out ce qui l'a poussé à se questionner sur les difficultés professionnelles des TS.

Nous allons ainsi voir dans ce chapitre, les différents facteurs favorisant les TS à perdurer dans leur profession ou au contraire qui les poussent au départ.

Caravaglio (2022) explique que la souffrance au travail provient principalement de la peur et de l'ennui. Ces sentiments se manifestent par “*la peur d'échouer, peur de manquer de rigueur, peur de ne pas correspondre à l'environnement, peur de ne pas appartenir, peur d'être seul, peur de ne pas être écouté ; ennui de répéter des tâches, ennui de la routine, ennui dans ses relations, etc.*” Cependant, lorsque le travail est bien organisé et permet une évolution positive, ces sentiments négatifs disparaissent.

Dans le chapitre, “la reconnaissance comme moteur de plaisir”, une expérience psychodynamique montre que les travailleur·euses recherchent et apprécient l'évaluation, surtout si elle est positive et donne de la reconnaissance. Être reconnu·e pour son travail est important car cela encourage à persévérer et améliore les résultats. Recevoir cette reconnaissance donne envie de continuer et renforce le lien social. Cela renforce le sentiment d'existence et encourage à poursuivre dans son travail.

Pour finir Melou & Gilbert (2021) parlent des raisons pour lesquelles les TS pourraient avoir du mal à rester dans leur métier. Ils ont identifié six facteurs qui empêcheraient les TS de durer dans leur profession : le travail trop intense, trop de temps passé au travail, le manque de liberté pour faire les choses comme elles et ils le voudraient, des relations avec les autres qui ne sont pas bonnes, le sentiment d'insécurité au travail, le fait d'avoir à gérer beaucoup d'émotions, et des situations où elles et ils doivent agir mais leurs valeurs personnelles sont en conflit avec ce qu'elles et ils doivent faire dans leur travail. Ces six facteurs nous montrent bien qu'il y a de nombreuses raisons qui peuvent nous pousser au départ ou au changement de poste et c'est intéressant de pouvoir en être conscient.

Conclusion

À travers ces nombreuses lectures et ouvrages, nous avons défini cinq aspects théoriques. Il est évident que la définition de l'épanouissement professionnel est complexe, mais ces cinq éléments que nous avons définis à travers différents auteurs et autrices sont pour nous notre définition de l'épanouissement professionnel dans le travail social.

Ces aspects théoriques mettent en lumière l'importance du sens et de la liberté pour s'épanouir professionnellement jusqu'aux défis tels que la gestion émotionnelle, le développement de la professionnalité, l'importance de l'équipe, et les obstacles à la durabilité dans le travail social. Ces lectures nous offrent alors un panorama complet des aspects clés de l'épanouissement professionnel.

Comme cité par le Petit Robert, l'épanouissement est aussi le terme utilisé pour l'éclosion d'une fleur. Selon nous, cette métaphore illustre bien la manière dont nous définissons ce concept : *“S'ouvrir comme une fleur”* ou encore : *“se développer librement dans toutes ses possibilités”*. Cette comparaison de la fleur qui éclot et qui a la possibilité de se développer, est plus biologique que psychologique mais elle est pour nous un bon exemple. L'éclosion d'une fleur nécessite à la fois un environnement favorable et des éléments spécifiques pour s'épanouir pleinement (terre fertile, ensoleillement, humidité). De même, pour réaliser tout son potentiel, l'épanouissement professionnel requiert un équilibre entre liberté, sens, développement personnel, soutien d'équipe et compréhension des différents défis inhérents au métier du travail social.

Méthodologie

Language inclusif

Ce travail de bachelor est écrit en forme épiciène pour respecter l'égalité des genres.

En adoptant un langage inclusif, nous visons à inclure toutes les personnes impliquées dans notre domaine d'étude et que chacun se sente reconnu·e et représenté·e, quel que soit son genre.

De plus, pour faciliter l'écriture et la lecture de ce travail, nous avons décidé d'utiliser l'acronyme (TS) à chaque fois que nous parlons des travailleurs sociaux et travailleuses sociales.

Comment nous avons effectué notre recherche

Pour ce travail de bachelor, nous avons utilisé la méthode itérative. Nous avons donc commencé par trouver une thématique qui nous intéressait particulièrement et qui nous questionnait. Cette étape a pris du temps car nous nous sommes rendu compte que le choix de la thématique était très important et qu'il fallait vraiment qu'elle nous plaise, nous questionne et nous donne la motivation de nous lancer dans ces recherches.

Alors nous avons pris le temps à travers de nombreuses discussions en duo et avec notre directrice TB qui nous a permis de nous guider dans nos incertitudes.

Une fois trouvée, nous avons fait de nombreuses lectures pour pouvoir se renseigner sur la thématique et élargir notre regard.

Une fois que nous avons rédigé notre première problématique, nous avons fait des recherches pour définir le concept d'épanouissement. Qu'est-ce qui permet de s'épanouir professionnellement dans le milieu du travail social ? À travers de nombreux textes, ouvrages, et revues, nous avons trouvé beaucoup de contenu qui nous intéressait. Le travail d'après était de faire le tri entre les informations qui répondaient clairement à notre question de recherche et les autres écrits qui nous renseignaient sur des thématiques voisines et nous permettait d'avoir plus de connaissances mais n'était pas central dans notre travail qui devenait de plus en plus précis. Notre problématique devenait plus claire et une fois validé elle prit sa forme finale.

C'est seulement après ça que nous avons commencé à construire notre questionnaire. Nous l'avons rédigé selon différents sous-chapitres qui nous semblaient pertinents pour répondre à notre problématique. Rôle et travail / Lien avec la population / Émotion / Profession / Personnel. Quand le questionnaire était rédigé, nous l'avons relu plusieurs fois pour modifier la tournure des questions pour être sûre d'être le plus neutre possible et de ne pas induire certaines réponses sans le vouloir. Suite à cela nous avons réfléchi qui interviewer.

Terrain d'enquête

Il existe de nombreuses structures à Genève qui accompagnent et aident les personnes toxicodépendantes. Dans notre travail de recherche, nous allons nous concentrer plus particulièrement sur deux structures différentes telle que l'association Argos avec L'Entracte ainsi l'association Première ligne avec le Quai 9. Il était très important et intéressant pour nous d'interviewer des professionnel·le·s à Argos ainsi que de Première ligne car même s'ils accompagnent tous deux des personnes souffrant de toxicodépendance, le contexte et la prise en charge n'est pas du tout le même. Il était donc essentiel pour nous de rencontrer des professionnel·le·s dans ces deux structures afin de comprendre leur sens et leur mission pour ensuite les questionner sur l'accompagnement et leur épanouissement dans celles-ci.

Association Argos

Argos est une association genevoise qui vise à mettre en place un système pour aider les individus confrontés à des addictions. Il comporte quatre secteurs :

L'Entracte (pôle ambulatoire) :

Ils fournissent un soutien adapté à chaque adulte confronté à des difficultés liées à sa consommation, prenant en considération les demandes sur les plans administratif, professionnel, relationnel et de santé.

Accompagnement :

Les professionnel·le·s accompagnent les bénéficiaires sur un plan bio psycho social, selon leurs besoins et leurs demandes spécifiques aussi bien personnel, relationnel, administratif, professionnel. Les suivis sont à chaque fois très différents selon la personne, avec toujours comme toile de fond la question du produit et comment il impacte ces différents champs de la vie.

Les ateliers (pôle de travail et d'insertion) :

Grâce aux différents ateliers de réinsertion Argos permet aux personnes accompagnées de renforcer leur construction identitaire dans le développement et la valorisation de leurs compétences

Le CRMT (pôle résidentiel à court et moyen terme) :

Il offre un séjour pouvant durer de un mois à un an, proposant une période sans consommation, tout en évaluant les besoins individuels de la personne.

Le Toulourenc (pôle résidentiel à durée adaptée) :

Pensée pour s'adapter à la durée nécessaire de chaque personne et à son projet de vie, cette structure résidentielle propose un accompagnement individualisé en étroite collaboration avec d'autres réseaux. Les professionnel·le·s se focalisent sur le développement des compétences visant à améliorer la qualité de vie sur les plans physique, psychologique et relationnel, en favorisant une consommation dite "non problématique".

Ces différents secteurs s'inscrivent dans la politique fédérale et cantonale basée sur les quatre piliers. Ils contribuent spécifiquement à répondre aux besoins des individus confrontés aux multiples conséquences biopsychosociales de l'addiction.

Leurs cinq objectifs principaux sont d'aider les personnes toxicodépendance à prendre le chemin de l'abstinence et à se réinsérer. Ils soutiennent, guident, soignent et oriente si besoin. Ils luttent contre l'exclusion des personnes souffrant de dépendances, ils favorisent leur intégration et aident à changer les idées stigmatisantes associées à l'addiction.

Association Première ligne

Le Quai 9

Le Quai 9 est un pôle de l'association "Première ligne" situé à Genève. C'est un espace sécurisé où la consommation de drogues est gérée avec moins de risques. Ce lieu est ouvert à toute personne majeure qui consomme des stupéfiants. Dans ce lieu, on peut changer ou obtenir du matériel pour consommer de manière sécurisée, consulter un médecin, recevoir des soins de base, discuter avec les collaborateurs et être orienté si besoin.

Accompagnement :

Au sein du Quai 9, l'accompagnement en binôme alterne entre la salle d'accueil et la salle de consommation. Cette rotation leur permet d'éviter de rester trop longtemps dans une même salle. En salle d'accueil, les TS effectuent des échanges de matériel, accueillent les personnes, évaluent leur état et délivrent des tickets pour la salle de consommation. Ils enregistrent également de nouvelles inscriptions, avec les conditions requises d'être consommateur et d'avoir 18 ans. En salle de consommation, les TS fournissent du matériel stérile, évaluent l'état des personnes, les stimulent ou les apaisent en fonction de leur consommation. Parfois, ils apportent une assistance à l'injection, sans pratiquer l'injection directe.

Première ligne, comporte trois autres dispositifs bien différents.

Nuit blanche :

Nuit blanche agit pour réduire les risques liés à l'usage récréatif de drogue lors d'évènements festifs, il se concentre sur la prévention.

Pôle de valorisation sociale :

Ce service offre un soutien social et aide les personnes ayant des problèmes liés à la drogue en leur proposant des ateliers adaptés. Il donne également la possibilité aux participants de s'impliquer dans des projets en offrant des opportunités d'emploi.

SleepIn :

Chaque soir, Sleeping propose un hébergement au Quai 9, permettant la consommation pour aider ceux en grande précarité.

Les entretiens

Pour la récolte des données nous avons choisi de faire 4 entretiens semi-directifs.

Ces entretiens permettent d'avoir un fil rouge, tout en favorisant les échanges ouverts et approfondis. Dans les différents interviews, nous guidons la discussion en posant des questions ouvertes, permettant à l'interlocuteur·rice de s'exprimer librement sur ses expériences, opinions et perceptions. Il nous arrive aussi de rebondir sur certaines questions qui nous semblent pertinentes pour notre thématique, pour ainsi approfondir la réponse de la personne interviewée.

Nous avons effectué quatre entretiens en tout. Deux au sein de la structure Argos ainsi que deux au Quai 9. Comme ces structures sont bien différentes, cela offre des perspectives variées sur l'accompagnement ainsi que sur les retours individuels des professionnel·le·s travaillant dans deux contextes bien différents.

Pour une question de confidentialité, nous avons attribué des noms d'emprunt pour garder l'anonymat des divers TS qui nous ont fait part de leur parcours.

Déroulement de l'entretien avec Alex

C'est dans la cour du bâtiment A que nous l'avons croisé pour la première fois. Intéressé par sa profession et souhaitant approfondir avec lui sur notre thématique, nous lui avons demandé s'il était d'accord de faire un entretien dans le cadre de notre travail de bachelor. Il a depuis accepté et nous avons fixé un rendez-vous..

Nous nous étions mis d'accord pour effectuer l'entretien au sein de la HETS. Nous avons donc réservé une salle pour être sûr d'avoir un endroit calme où l'on pourrait discuter librement, mais comme il ne restait pas beaucoup de salle, nous avons dû aller dans la salle informatique du bâtiment C. C'est une petite salle avec un grand îlot central très large, nous nous sommes alors questionné·es sur comment nous allions agencer l'espace pour pouvoir faire l'entretien. Nous avons décidé de déplacer une petite table qui était contre le mur et d'y placer trois chaises, nous pensions que ça serait plus intimiste pour discuter les trois.

C'est quelques minutes plus tard que Alex arriva. Nous le saluons et lui proposons de prendre place mais il nous dit qu'il préférerait s'installer autour du grand îlot central. Nous prenons donc nos affaires pour nous installer face à face autour de cette grande table. La discussion est fluide et naturelle. C'est si spontanée que l'on se questionne même sur la durée de l'entretien en vue des nombreuses questions que nous avons. Nous découvrons alors les questions qui nous apportent le plus de renseignement et celles qui font moins sens. L'entretien se clôture au bout d'une heure et dans la fin de discussion il nous partage un de ses contacts qui travaille au Quai 9. Il nous dit que c'était une ancienne collègue et qu'on peut essayer de la contacter pour nos prochains entretiens.

Déroulement de l'entretien avec Noé

Grâce à une de nos connaissances, nous avons pu contacter par message un professionnel qui travaille à Argos. Nous avons rendez-vous à l'Entracte en début d'après-midi, c'était la première fois que nous découvrions cette structure. En arrivant à l'entrée nous avons croisé Alex qui discutait avec des bénéficiaires et Noé était en train de gérer différentes choses, ils nous ont fait attendre dans le petit salon à l'entrée. Une fois disponible, nous nous sommes installés dans son bureau qui était installé au fond du local. Il a commencé par nous dire qu'il n'était pas très en forme et qu'il était presque en burn-out d'un ton ironique. Avant de commencer l'entretien, il a souhaité avoir une copie de notre questionnaire pour prendre connaissance des différentes questions. Nous avons fait l'entretien et échangé sur des points très intéressants ainsi que la vision qu'il avait de sa profession. Au milieu du rendez-vous, une de ses collègues est venue lui demander quelques renseignements sur l'un des bénéficiaires mais cela n'a pas perturbé la suite de l'interview. Cet entretien a permis d'avoir un autre regard sur l'accompagnement et nous a donné davantage d'informations sur ce qu'il se passe à Argos.

Déroulement de l'entretien avec Lucie

C'est à travers le contact qu'Alex nous avait donné que nous avons pu rencontrer Lucie. Elle travaille au Quai 9 depuis plusieurs années et était intéressée de nous rencontrer car elle fait aussi un travail sur le bien être des collaborateurs, thématique qui fait écho à notre travail de bachelor. Nous nous sommes donné rendez-vous à l'école dans une salle que nous avons réservée. L'entretien s'est très bien déroulé, nous avons pu mieux comprendre toute la vie de cette structure à travers ces précieux témoignages. C'est là que nous avons aussi pu voir les similitudes du métier comme ces différences d'une structure à l'autre.

Déroulement de l'entretien avec Valentine

Notre dernier entretien s'est déroulé avec Valentine grâce à Alex. Collègue de Lucie, elle travaille aussi depuis plusieurs années au Quai 9. Là encore, nous lui avons donné rendez-vous à l'école et réservé une salle pour l'entretien. La discussion était fluide et authentique, elle a même appuyé des ressentis qui étaient déjà discutés dans l'entretien précédent mais nous a

aussi présenté son métier comme elle le voit et le ressent. Ce dernier entretien nous a permis de récolter ces dernières informations très riches pour notre analyse.

L'analyse des données

Une fois les entretiens effectués, nous les avons tous retranscrits intégralement afin de pouvoir analyser les différentes données.

Nous avons commencé par regrouper avec des couleurs, les différents thèmes et éléments qui nous semblaient importants et qui revenaient souvent dans les différents entretiens. Nous en avons identifié plusieurs, comme l'accompagnement des personnes toxicodépendantes, la durée dans la profession, les émotions, le sens, la liberté, la vie professionnelle et vie personnelle, l'environnement professionnel etc. C'est à travers ces différentes thématiques que nous avons pu ainsi développer et consolider nos divers aspects théoriques en regroupant certaines idées appuyées par nos lectures.

Une fois notre aspect théorique finalisé, nous avons commencé à analyser nos entretiens en triant nos citations par thématique. Les entretiens nous ont donné énormément d'informations très riches pour notre recherche, nous avons donc dû relire de nombreuses fois les citations pour garder seulement les plus intéressantes pour l'analyse. Quand les TS partageaient les mêmes idées, nous avons fait le choix de garder la citation la plus parlante pour éviter les répétitions et le surplus de citations.

Ainsi, nous avons pu passer à l'analyse concrète des données. Nous avons donc décidé de faire des sous-chapitres (pour chaque grand thème) pour avoir une analyse encore plus précise et d'en retirer davantage d'éléments pertinents. Par exemple, dans le grand chapitre des émotions, les témoignages ont permis d'identifier trois idées distinctes, que nous avons présentées en sous-chapitres avec des titres individuels comme par exemple "Un métier particulier" "Conscientiser ses émotions" ou encore "Impact sur la vie personnelle". Cette méthode permet d'aller plus en profondeur dans l'analyse. À la fin de chaque grand chapitre, nous résumons les idées principales avec une petite conclusion.

Analyse des entretiens

Introduction

Dans ce chapitre sur l'analyse de nos entretiens, nous allons explorer certains passages des différents témoignages récoltés lors des divers entretiens. Nous les avons classés par thème ainsi qu'en sous-thème pour avoir une analyse encore plus approfondie.

Travail émotionnel intense

Présentation du thème

Les émotions jouent un rôle très important dans le travail social. En effet, dans l'accompagnement des personnes toxicodépendantes, les émotions lourdes telles que le stress, l'inquiétude ou le désarroi peuvent être intensément vécues durant la pratique professionnelle. Elle souligne souvent les défis chez les TS nécessitant une gestion délicate pour maintenir un certain bien-être au travail.

Présentation des citations

C'est un métier particulier

Valentine : *“effectivement le l'intensité, les violences, heuuu le monde dans lequel on évolue. Bah j'en ai un exemple, mais quand moi je reviens de vacances, j'ai toujours un stress et j'ai l'impression que je dois me préparer à rentrer un peu dans ce monde-là. Et en fait, en discutant avec les collègues, il y a pas mal de ça, parce que c'est un monde qui est particulier, c'est des codes aussi qui sont particuliers et je pense que je .. Donc oui, (appuyer) il est clairement, il est, c'est difficile, il faut se préparer en fait par exemple, quand il y a des longues absences à venir travailler, il y a un collègue qui disait : je mettais mon habit de de travailleur pour travailler au Quai 9 quoi donc ouais (...) Ouais c'est ce changement-là, il est aussi je trouve difficile, c'est un boulot qui est intense. Il y a beaucoup, tout le temps de demandes. Il faut être un peu sur tous les fronts. Il y a beaucoup d'observations donc voilà. Ouais, je pense qu'il est difficile.”*

Interprétation des citations

Dans la citation ci-dessus, la professionnelle nous exprime le stress lié à son retour au travail après ses vacances. Elle souligne la nécessité de se préparer à entrer dans le monde professionnel intense exprimé par le mot “difficile”, “être sur tous les fronts” “beaucoup de demandes”. Cahour & Lancry (2011) mentionnent que les émotions peuvent être conscientisées ou non. On voit dans cette situation que la professionnelle conscientise le stress lié au retour au travail. Selon Melou & Gilbert (2021) il est essentiel de reconnaître l'expression authentique de ses émotions dans la relation à soi. Cela joue un rôle important dans la quête de

l'épanouissement professionnel. Le fait d'exprimer et de conscientiser ses émotions permet d'être honnête face à ses ressentis et de pouvoir par la suite mieux les gérer.

On peut voir aussi que cette idée de monde professionnel difficile, intense et singulier est partagée par d'autres collègues qui expriment aussi ce besoin de conscientiser le passage d'un environnement personnel (peut-être agréable) à un environnement professionnel plus formel, stressant avec des "codes" spécifiques. Le collègue cité, formule alors *"je mettais mon habit de de travailleur pour travailler au Quai 9"* comme s'il rentrait dans la peau ou dans un rôle d'une autre personne. Cette pratique montre la nécessité de s'adapter mentalement et émotionnellement au contexte professionnel soulignant alors la différence entre la vie personnelle et le monde du travail. Comme l'expriment Lourel et Gueguen (2007), dans leur ouvrage *"L'interface Vie privée-vie au travail"*. Effets sur l'implication organisationnelle et sur le stress perçu", le fait de distinguer ces deux pôles permet aussi de préserver sa santé physique et mentale, car le stress peut avoir des conséquences très importantes sur les corps (physique et psychique).

Présentation des citations

Conscientiser ses émotions

Alex : *"c'est franchement des choses qui à mon avis sont associées, son corrélées assez clairement à des des sentiments comme le dégoût par exemple. Et c'est pas anodin de vivre ça et prétendre qu'on le ressent pas serait un peu, bien sur on peut se faire à tout une série de chose, je suis peut être moins impacté maintenant par certaines, certaines chose qui à un moment me semblait d'une violence symbolique dingue qui aujourd'hui m'impacte moins, mais je les vis ces choses là, ça serait terrible en plus de plus être impacté du tout donc il faut les vivres mais ça veut pas dire que si quelqu'.. si je vis ça que j'veis m'en aller, j'veis avoir ce sentiment de rejet et en même temps je suis pas moins authentique comme ça. Mais par contre c'est pouvoir être conscient de ce qui se passe et adapter cette chose et avec suffisamment de tact pouvoir en faire part en fait, pouvoir poser les choses dans la relation c'est le truc le plus, le plus important et puis ça arrive à des moments aussi, on arrive à avoir des qualités de liens avec des personnes où on peut se permettre de dire des fois, de suggérer aux gens de dire voilà, ton odeur corporelle est très forte."*

Alex : *"je trouve plus ok de me laisser toucher par des choses qu'il y a un moment, je pense qu'il y a aussi une part de mon boulot, j'pense que d'avoir compris ..ou de plus en plus même, un bout senti la pertinence du travail avec ses émotions je pense que ca m'a probablement poussé à voilà et dans cette recherche un bout d'authenticité d'accord de comprendre ce qu'il se passe pour moi (en mâchant la fin de sa phrase) et voilà, le risque a ca c'est sur c'est d'être touché et des fois peut être trop toucher, il faut trouver des juste milieux (...) c'est marrant parce que je suis plus émotif maintenant que je l'étais quand j'ai commencé à bosser et je sais pas si c'est en lien avec des histoires privé de ma vie."*

Interprétation des citations

La citation ci-dessus met en lumière la nature complexe des émotions liées au travail et montre le regard introspectif d'un professionnel sur ses ressentis.

L'idée que les émotions peuvent évoluer au fil du temps, comme le décrit le professionnel, en mentionnant qu'il est "moins impacté maintenant", explique peut-être un travail personnel envers celles-ci. En effet, Figarede Thomasse (2008) explique que si l'on examine et explore les raisons de ses émotions cela permet selon elle de pouvoir les utiliser de manière constructive en ajustant son comportement professionnel et ainsi rétablir des émotions positives. Par la suite, il évoque l'importance pour lui de vivre certaines expériences émotionnelles tout en reconnaissant leur impact et cela fait écho à la nécessité d'une expression authentique des émotions exprimée par Melou & Gilbert (2021). De plus, le concept d'authenticité émotionnelle, évoqué par le TS, fait lien avec la gestion authentique des émotions qui est considérée comme cruciale pour l'épanouissement professionnel, selon Lourel & Gueguen (2007).

Présentation des citations

Impactes sur la vie personnelle

Valentine : *“il y quand même des gros moments dans la journée et je pense qu'effectivement ça affecte forcément que des fois quand je rentre, je me sens un peu ... je pense le rythme qui est donné aussi au Quai 9, un peu fâché ou un peu tendu, je pense c'est des choses qui peuvent arriver. Je pense qu'effectivement clairement que ça m'affecte.”*

Valentine : *“Alors moi j'essaye un maximum que ça n'impacte pas, donc j'ai un peu tendance à . quand je bosse pas, tout ce qui est lié au boulot, j'essaie de pas du tout de pas lire mes mails et vraiment d'essayer de garder la distance par rapport à ça. Mais effectivement, il y a des situations je sais pas il y a une overdose et puis j'ai l'impression d'avoir pas été hyper efficace. C'est des choses qui peuvent me ruminer ou des choses que les usagers peuvent me dire. “*

Lucie : *“Enfin c'est horrible de la dire mais moi en tout cas c'est ce qui me frustre. Enfin c'est même pas de la frustration, c'est que des fois ça me travaille énormément en fait, même chez moi. Et puis moi, à titre personnel, c'est dès que ça touche les enfants en fait.. parce que bah c'est des parents aussi et on a aussi des femmes enceintes qui viennent chez nous.”*

Noé : *“Est-ce que je trouve que c'est stressant ? Oui, je trouve ça c'est stressant. Et euh comment ça ? (lis le questionnaire) Oui bah tristesse, irritabilité, colère, stress, voilà, ouais, oui. Puis après tout ce qui s'en découle, quoi euh pfff je sais pas comment ce ça, cette expression somatique ça peut être voilà, moi j'ai de l'eczéma, ça peut être des addictions derrière, ça peut être des divorces, tout ce que vous voulez. Ouais, c'est clair. Ou rien, y a des gens qui vont aussi très bien, des burn out, mais. Oui, moi je pense que moi ça me stresse un peu quand même. (...) Oui mais je vois bien ça affecte ma vie personnelle.”*

Interprétation des citations

Toutes ces citations ci-dessus montrent l'impact émotionnel dû à leur pratique professionnelle. Cela se traduit par les mots suivants : “ ça m'affecte” “ ça me travaille énormément” “ça me stresse”. En effet, selon le texte Melou & Gilbert (2021), les émotions font partie intégrante des métiers humains. Elles nourrissent l'intuition et la motivation des professionnel·le·s mais il est aussi important de savoir que pour durer dans ce métier, il est nécessaire d'apprendre à identifier ce qui nous affecte négativement et ce qui nous fragilise. En effet Melou & Gilbert (2021) écrivent : *“car jouer avec ses émotions ne laisse jamais indemne”*.

Les témoignages mettent en évidence, la porosité entre vie professionnelle et vie personnelle pour les TS. L'expression "quand je rentre je me sens un peu" souligne comment les émotions du travail s'immiscent dans l'espace personnelle, confirmant ainsi les observations de Lourel & Gueguen (2007) sur les conflits entre travail et vie personnelle.

Le désir de "garder de la distance" exprimé par certains TS, démontre un essai de ne pas laisser le travail influencer leur vie en dehors, reflète une tentative de gestion émotionnelle. Cependant, les termes comme "ça me travaille" et "ça affecte ma vie personnelle" mettent en lumière les défis de maintenir cette séparation, confirmant les constats de Melou & Gilbert (2021) sur l'importance de reconnaître et de travailler avec ses émotions plutôt que de les ignorer.

Ainsi, les témoignages confirment la pertinence des travaux de Lourel & Gueguen (2007) en montrant comment les émotions liées au travail peuvent avoir des répercussions sur la vie personnelle des TS malgré leurs efforts pour établir des frontières. Cela souligne également la nécessité d'explorer des stratégies émotionnelles plus efficaces pour maintenir un équilibre sain entre les deux sphères.

Pour finir, la citation de Noé souligne clairement la relation directe entre le stress au travail et ses conséquences tant émotionnelles que physiques sur sa vie personnelle. En effet, selon Lourel & Gueguen (2007), les réactions émotionnelles telles que le stress peuvent avoir des impacts sur la santé comme l'anxiété, la dépression ou encore des troubles psychosomatiques. À la fin de la citation, Noé nous fait part qu'il a des expressions sommatives qui se traduisent par de l'eczéma, cela montre bien que l'impact émotionnel vécu sur son lieu professionnel, l'affecte émotionnellement ainsi que physiquement. Cela fait lien avec les propos des auteurs qui mettent en garde que les répercussions négatives des éventuels déséquilibres entre le travail et la vie personnelle impactent dangereusement le bien-être général des individus ainsi que leur épanouissement personnel comme professionnel.

Conclusion

Dans ce chapitre nous avons pu voir que les émotions sont au cœur de la pratique du travail social et qu'elles ont un rôle essentiel dans la quête de l'épanouissement professionnel.

À travers cette analyse, nous comprenons comment cette palette complexe d'émotions se déploie envahissant parfois la vie personnelle des TS. Ces émotions sont ressenties et analysées, elles aident des fois à conscientiser et comprendre des situations mais elles peuvent aussi être destructrices quand elles sont mal gérées et trop nombreuses. Chaque TS a pu nous

formuler que c'est un métier très engageant et que le stress fait partie intégrante de leur quotidien.

Équipe

Présentation du thème

Dans ce thème, nous allons nous pencher sur la place de l'équipe dans l'épanouissement des TS avec lesquels nous nous sommes entretenu·es. En effet, comme la partie théorique nous l'a démontré par les apports d'André (2021) ainsi que de Guillemin (2018) l'équipe a une place essentielle dans le bien être des professionnel·le·s. À travers différentes citations, nous allons analyser nos résultats avec ce que ces 2 auteurs nous ont appris.

Présentation des citations

Échange entre paires

Lucie : *“En fait, je me rends compte que c'est des domaines où il faut ... pour tenir justement et continuer à trouver un peu du sens et de la motivation et s'épanouir justement, je pense qu'il y a ce besoin, ce besoin de pouvoir partager, avec des gens qui peuvent comprendre. Parce que souvent avec les collègues, à la fin de la journée ben on finit toujours par aller boire un verre juste avant de rentrer. Parce que c'est .. même si on peut le partager avec son conjoint ou quoi ? C'est jamais pareil.”*

Valentine : *“Oui ! Ouais ouais, parce que c'est compliqué à comprendre exactement ce qu'on fait et du coup ..c'est chouette de pouvoir aussi avoir des ressources, des collègues qui connaissent en fait qu'est ce qu'on vit et les personnes .. donc ouais en tout cas moi c'est plutôt l'équipe !”*

Alex : *“Je pense honnêtement que j'pourrais pas si si je parlais pas, si j'avais pas de personne avec qui parler du boulot j'pourrais effectivement, j'pourrais difficilement m'épanouir. Un peu un bout un lien avec le fait que certaines choses il vaut mieux qu'elles soient dehors que dedans.”*

Interprétation des citations

Dans les citations ci-dessus, nous pouvons constater qu'il est important pour les TS d'échanger entre eux des situations vécues sur le terrain. En effet, il est dit : “ des gens qui peuvent comprendre” ou encore “qui connaissent”. Cela montre bien que les membres de l'équipe sont les premières personnes vers qui on se confie pour questionner, déposer ou transmettre notre vécu. Comme André (2021) le dit dans son ouvrage *“Quand l'équipe fait lien”*, l'équipe occupe une position centrale et représente l'essence même de la pratique professionnelle. Ces échanges permettent de nourrir leur professionnalisme ainsi que contribue à leur épanouissement professionnel.

Présentation des citations

L'humour dans le travail social

Valentine : *“Bah en fait on fait pas mal d'apéro du coup (rire collectif). Mais oui on se voit beaucoup sur l'extérieur, de nouveau, pas tous machin. Mais c'est vrai que ça c'est un truc. On se voit souvent pour échanger, festoyer aussi.”*

Lucie : *“On rigole beaucoup ! Ah moi je rigole. Ah ouais ? Ah ça !! Ca les blagues, les blagues, des situations cocasses enfin franchement, le premier truc qui me vient, ouais c'est ça, on se marre tellement enfin et puis c'est vrai des fois (Rire) des rien que de repenser enfin hors contexte, ça sait jamais hein, je pourrais raconter ça. Mais ouais, non, c'est vraiment un truc sur lequel j'aime beaucoup, on rit énormément !”*

Interprétation des citations

Ces deux citations mettent en lumière le côté social et ludique au sein de l'équipe. En effet, les apéros et moments festifs mentionnés dans les citations, montre bien une dynamique d'échange informel, qui renforce ainsi les liens entre les membres de l'équipe. Cela s'aligne à ce dont André (2021) nous fait part : l'importance de l'humour dans le travail social. Ainsi les moments de rire et de blagues entre les professionnel·le·s, montrent la fonction libératrice de l'humour dans ce métier parfois difficile et pesant. Ces situations des fois cocasses deviennent alors des bouffées d'oxygène qui renforce leurs liens. Nous pouvons alors faire le parallèle avec la collaboration comme rempart essentiel face au défis du travail social.

Présentation des citations

Soutien et épanouissement

Valentine : *“C'est vrai qu'on a des liens assez forts les uns avec les autres. Bon, pas tous, et etc... mais c'est vrai que ça l'équipe est hyper hyper importante je trouve dans ce boulot là qu'on puisse se soutenir, qu'on puisse parler, qu'on puisse échanger. Et je pense que ça c'est hyper hyper important parce que je trouve que s'il y a trop de dysfonctionnements dans l'équipe et que c'est compliqué. Je pense que là ça peut amener à partir..”*

Lucie : *“C'est à dire que le la force de l'équipe aussi, elle est super forte. Enfin comme je disais, on est y a pas un qui se ressemble donc on travaille beaucoup, on défend, on délègue en disant là j'arrive pas...”*

Noé : *“moi c'est clair que c'est une chance de bien s'entendre avec ses collègues et de pouvoir avoir des espaces où l'on débriefe ensemble de la journée de ce qu'on a vécu, des situations, de la lourdeur du truc.”*

Noé : *“Ah bah si ça fait rester, ça fait partir. Je pense ouais ! T'imagines t'es au boulot et t'es tendu t'es mal euh...horrible ! Horrible franchement, et ça y a beaucoup de gens le diront dans*

le travail social hein. Que l'équipe compte beaucoup ! Et les gens, ils le sentent. Les bénéficiaires, ils le sentent complètement..."

Interprétation des citations

À travers les témoignages, nous pouvons constater qu'il est important pour les TS de se soutenir, parler des choses lourdes ou déléguer les choses compliquées. Cette idée rejoint le concept de André (2021) sur le fait que l'équipe va au-delà des simples tâches du quotidien et va aussi s'impliquer dans un soutien émotionnel, des échanges bénéfiques ou encore de l'entraide. Il est formulé que de bien s'entendre avec son équipe et d'avoir des liens solides est une chance et que le contraire serait difficile à vivre. Comme vu dans l'article de Guillemain (2018), l'importance d'avoir de bonnes relations avec ses collègues pour se sentir bien au travail est crucial. En effet, cela permet de s'épanouir dans sa pratique professionnelle mais cela aide aussi à surmonter les différentes difficultés du quotidien.

Figarede Thomasse, (2008) écrit : *"Travailler dans un contexte agréable est une source de plaisir non négligeable, un contexte agréable signifiant à la fois avoir la confiance de ses chefs et de ses collègues"*.

Conclusion

Dans ce chapitre qui porte sur l'importance de l'équipe dans le travail social et plus particulièrement dans l'accompagnement des personnes toxicodépendantes, nous pouvons constater que l'équipe a une place cruciale dans l'épanouissement professionnel.

En effet, les TS font part de leurs besoins d'échanger entre eux·elles ainsi que de partager des moments informels qui permettent de renforcer leurs liens et d'apporter un peu de légèreté dans leur pratique qui est exigeante. Au-delà de travailler ensemble, les différent·es collaborateur·trice·s, se soutiennent, s'entraident, se livrent et cela permet de tendre un peu plus vers un bien être personnel et collectif.

Sens, valeurs

Présentation du thème

Le sens que nous mettons dans notre pratique professionnelle est très importante, en effet c'est elle qui permet de trouver de la motivation et de la satisfaction et permet de tendre vers un épanouissement.

Présentation des citations

Le sens créé le bonheur

Noé : *“Je trouve un sac de couchage et puis il est là putain mec t'assure trop et je suis là yes! Trop stylé, je suis trop content. Et c'est con mais en fait juste de savoir que ce soir en fait il va pouvoir avoir chaud en fait. Bah ouais je suis, le gars il est pas venu là pour rien aujourd'hui moi je suis pas venu là pour rien. Il va être en sécurité un petit peu bout en plus donc, et super ouais.”*

Alex : *“Ouais peut être de sens, je sais que c'est difficile à décrire, je sais que j'ai souvent un sentiment quand je suis au travail, particulièrement dans des moments .. spontané et informel mais où il y a des choses qui se passent, autour d'une table tout à coup on est en train d'avoir une discussion qui est tellement PLEINE (appuie sur le mot) de sens pour les 3-4 personnes qui (voix tremblotante) la partage ça me fait vivre des sentiments assez forts comme ça de de, presque un peu d'euphorie, alors contenue parce que HAAA HAAA (imitation de l'euphorie) je saute pas sur la table mais un truc vraiment et qui peut parfois, je pense que si je laissais aller je pense que je pourrais facilement m'émouvoir aux larmes des fois.”*

Interpretation des citations

Dans la première citation, le professionnel évoque la satisfaction de trouver un sac de couchage pour un bénéficiaire dans le besoin. Il explique alors que cette expérience lui donne le sentiment que son travail est utile et important. Sa joie et son enthousiasme formulés par les mots “ je suis trop content” proviennent de la certitude que son travail a un aspect concret sur la sécurité et le bien-être d'une personne.

Cette expérience personnelle est en lien avec l'idée de l'article de Morel (s.d) qui explique que le travail prend tout son sens lorsque l'on perçoit son utilité personnelle et sociale.

Dans la seconde citation, nous avons un témoignage d'un professionnel qui décrit un moment de discussion informelle avec ses collègues. Durant celle-ci des discussions prennent tout leur sens et lui procurent une sensation d'euphorie, cela fait lien avec le texte Guillemin (2018) qui souligne que le travail social doit avoir du sens tant sur le plan personnel que collectif. Cette collectivité en question se traduit donc par l'ensemble de l'équipe.

Le fait d'exprimer des idées et d'échanger des opinions sur le vécu et la pratique professionnelle, a peut être permis à ce professionnel de se rendre compte du sens de son action et de l'importance de sa pratique. C'est des fois quand on prend du recul que on se rend compte que l'on est au bon endroit.

Ces témoignages montrent bien comment le sens dans le travail, qu'il s'agisse d'actions concrètes ou de discussions chargées d'émotions, est crucial pour l'épanouissement professionnel. Ainsi, le sens que l'on met dans notre pratique contribue à la satisfaction, à l'épanouissement mais aussi à la persévérance dans le métier. En effet, selon l'article Morel, (s. d.) les professionnel-le-s ont plus de chance d'être heureux et de perdurer dans leurs profession, s'ils-elles trouvent leur travail utile.

Présentation des citations

Questionnement et valeurs

Valentine : *“Ouais, en tout cas quand moi j'ai commencé à travailler. Quand j'ai entendu parler de la réduction des risques, la première fois c'était .. j'étais à Lausanne et je me suis dit, mais c'est quoi ce boulot ? C'est quand même très particulier, donner des seringues à des gens qui s'injectent enfin voilà. Pour moi, vraiment au départ, pas beaucoup de sens et du coup petit à petit, voilà, je me suis renseignée et j'ai vu l'importance que c'était pour les consommateurs et oui, je pense que c'est complètement en accord avec mes valeurs. Mais c'est vrai que ça fait ce boulot là fait beaucoup bouger mes valeurs mais ma vision du travail et ouais.”*

Noé : *“Principalement, oui hein, mais c'est clair qu'il y a des .. tout le temps des questions quoi. (...) par rapport à l'exclusion, à quel moment on dit à que la personne qu'elle peut plus venir qu'elle peut pas venir ? Pourquoi ? Pour combien de temps ? Ça, ça vient, moi en tout cas, ça va me chercher assez fort. Ouais donc oui principalement parce que sinon je le ferai pas, sinon moi je pourrais pas travailler dans un endroit où j'ai pas de, ou je suis pas en accord avec ce qui se fait et après il y a jamais un endroit où c'est parfait quoi, on trouvera jamais.”*

Lucie : *“Non, non, non, là, beaucoup plus, beaucoup plus que typiquement quand j'étais en maison de retraite et que je devais bourrer les vieux de 15 médocs tous les matins alors qu'on sait qu'à partir de 3 médicaments différents ça sert plus à rien. Non non, là, clairement !”*

Interprétation des citations

À travers ces citations ci-dessus nous pouvons voir l'importance des valeurs dans la pratique professionnelle.

Tout d'abord, dans la première citation l'on voit que la professionnelle ne mettait pas beaucoup de sens dans l'accompagnement des personnes toxicodépendantes, car elle ne connaissait pas beaucoup le domaine. Elle découvre progressivement le sens et l'utilité de ce travail en comprenant son impact positif sur les consommateurs et comprenait alors que cela résonnait avec ces valeurs. Comme l'expliquent les valeurs que l'on perçoit durant la formation ou en amont de la pratique professionnelle, ne sont pas toujours celles que l'on retrouve sur le terrain. En effet, la réalité nous fait vivre des choses bien différentes, qui parfois nous amènent à se questionner sur ses propres limites.

Dans la seconde citation, le professionnel exprime que sa pratique et les règles institutionnelles lui font vivre des choses assez fortes concernant ses propres valeurs comme par exemple l'expulsion. Le dilemme que cela peut procurer le touche particulièrement. Cette réflexion met en évidence le poids émotionnel des responsabilités professionnelles et l'impact de l'alignement avec ses propres valeurs pour maintenir une cohérence dans son travail. Ainsi la remarque “il y a jamais un endroit où c'est parfait”, souligne la complexité de la réalité professionnelle, mettant en avant que dans le travail social il est des fois difficile de trouver un équilibre entre ses valeurs et sa pratique.

Comme expliqué dans le texte de Melou & Gilbert (2021) quand l'on ne trouve pas le juste équilibre et que nos actes sont en conflit avec nos valeurs, il s'installe de la souffrance. C'est ainsi que je rebondis sur la dernière citation qui exemplifie un conflit de valeur concernant le dosage de médicament donné aux personnes âgées d'un EMS. Les auteurs soulignent aussi que si le ou la professionnel·le est continuellement en conflit cela va provoquer un épuisement ainsi qu'une envie de partir.

Conclusion

Cette thématique souligne l'importance fondamentale du sens que nous donnons à nos actions et des émotions que cela crée en accord avec nos valeurs. Les citations mettent en avant que lorsque nous sommes alignés avec ce qui nous passionne, il devient plus facile de s'épanouir et de maintenir notre engagement dans notre pratique professionnelle.

Développement professionnel et liberté

Présentation du thème

Dans ce thème, nous allons analyser les citations à l'aide des apports théoriques de la première partie du travail. Nous avons vu que le développement de la professionnalité est une dimension essentielle à l'épanouissement. Ce thème est également traversé par la dimension de liberté qui, comme l'évoque Perez-Roux (2016) est essentielle pour explorer des nouvelles dimensions de sa profession ainsi que de saisir des opportunités.

Présentation des citations

La formation

Valentine : *“Heuu moi, j'ai toujours été intéressée par la psychiatrie, par les dépendances, par la précarité, par voilà et en fait j'ai fait beaucoup mes stages en fait dans le milieu des dépendances, et puis voilà. Donc j'ai continué un peu après la formation à à travailler avec cette population là.”*

Lucie : *“C'est ça, parce qu'en fait, là où on est un peu en difficulté, c'est que... que ce soit de l'école d'infirmières ou de travail social, aucune des 2 écoles nous apprend à travailler avec ces populations et comme on travaille au Quai 9 en fait (ton explicatif et insistant). Du coup, c'est dur de trouver des formations qui pourraient. Où vraiment on apprend.. La en fait, on s'est rendu compte au fil du temps qu'à l'époque, on recevait beaucoup de formation des HUG tout ça. Et aujourd'hui c'est NOUS qui donne des formations ! Et c'est là où des fois nous, on aurait besoin. .. je pense qu'il y a plein de formations qu'on pourrait suivre qu'on pourrait pas reprendre telles quelles pour l'appliquer au travail, mais juste histoire de ...”*

Lucie : *“la seule chose que j’ai trouvé en fait, ça a été de faire un CAS en promotion de la santé, santé communautaire et en fait là j’ai réalisé à quel point, mais c’était une bouffée d’oxygène en fait.”*

Lucie : *“d’avoir fait cette formation, ça m’a beaucoup, beaucoup fait du bien.”*

Alex : *“j’avais envie de me confronter un petit peu, j’avais assez envie de travailler avec une population majeure, et moi j’étais très intéressée par les questions, et c’est toujours le cas, la question on va dire psychologique et à cette époque là, donc il y a une dizaine d’années je crois que c’était le thème de la folie un peu qui m’intéressait (intonation joyeuse), les deux lieux de stages où j’avais postulé, il y avait Argos et il y avait dans un service social en psychiatrie.”*

Alex : *“y’a un enjeu déjà de travail sur soi un peu permanent quoi, je dis pas qu’il faut travailler sur soi, avoir travaillé sur soi suffisamment pour imaginer mais je pense que ça existe de tout le temps un espèce de questionnement sur soi et c’est ce qui... moi j’ai l’impression que c’est mon outil principal pour entrer en lien”*

Noé : *“Je vois pas de formation en dehors du CAS en addiction parce que ce qu’il faut par contre c’est connaître... les grands fonctionnements d’addictos, les produits dans leur histoire, le lien avec .. je dirais un truc beaucoup plus global par rapport au produit, en fait, qui est le sujet qui rassemble, tout quoi, le dénominateur commun ça reste le produit quand même”.*

Noé : *“et le pouvoir d’agir bah. En fait, on ne sait pas si vous savez ce que c’est. Moi j’ai pris du temps à... je crois que je commence à peine à percevoir ce que c’est parce qu’en tout cas dire à la personne il faut que tu te sortes un peu les doigts du et puis que tu reprennes ta vie en main, il faut que tu développes ton pouvoir d’agir, ça veut strictement rien dire quoi. Par contre il y a un endroit où en fait moi j’ai du pouvoir dans ces lieux, c’est clair puisque je suis travail social et que je suis engagé, donc du coup je vais peut être, je vais mettre à disposition ce pouvoir là puis je vais donner un bon pouvoir pour que la personne en fait elle puisse, elle puisse en avoir en fait. En tout cas dans ce cadre-là”.*

Interprétation des citations

Pour Lucie, nous pouvons entendre le désir et le besoin de continuer à se former quand elle exprime une frustration que ce sont les professionnel·le·s du Quai 9 qui aujourd’hui donnent des formations. Elle exprime une envie comme nous le propose Coste (2014) de développer une identité professionnelle. L’intérêt de Lucie ne se limite pas à la réalisation de tâches professionnelles mais reflète un désir d’exploration et de profondeur.

Elle nous parle du CAS (Certificate of Advanced Studies) qu’elle a décidé de faire en promotion de la santé et santé communautaire et à quel point ça lui a fait du bien et ouvert des perspectives.

Durant notre entretien avec Noé, il nous a brièvement parlé du CAS et du MAP addiction qui sont des formations offertes par la HETS que lui-même n’a pas faites. Selon lui, il est important de connaître les grands fonctionnements d’addictologie et l’histoire du produit de manière

globale. Dans son cas, ce sont des savoirs qu'il a pu obtenir au contact de son cercle social (ami, collègue, HETS). Il nous a également expliqué que sa compréhension du concept de "pouvoir d'agir" a beaucoup évolué et que ça lui a fait changer des comportements dans sa pratique professionnelle. Cela nous informe du regard critique sur sa manière d'accompagner les personnes toxicodépendantes dans le cadre de son travail et de l'importance qu'il accorde à explorer le milieu dans lequel il évolue.

Dans la même perspective, Alex nous explique que le développement professionnel est pour lui "un enjeu constant de travail sur soi" et de réflexion sur sa pratique professionnelle.

Valentine ne s'exprime que très peu de développement professionnel mais nous voyons son intérêt pour un travail qui n'est pas bridé et qui lui laisse de la liberté dans sa pratique qui comme nous le verrons par la suite et intrinsèquement lié à l'épanouissement professionnel.

En conclusion nous pouvons confirmer les apports théoriques que nous avons exploré-es. En effet, chacun-e des professionnel-le-s exprime comme nous le verrons encore plus clairement dans la suite de l'analyse un besoin de liberté d'explorer et d'expérimenter.

Présentation des citations

La liberté

Valentina : *"je trouve qu'une fois qu'on a passé un peu par le Quai 9, c'est compliqué de trouver .. je pense qu'on a aussi une liberté d'action et de pratique qui est aussi hyper intéressante. En tout cas, aujourd'hui, on est toujours dans des situations qui nous font réfléchir aussi, j'en ai pas vraiment parlé, mais c'est tellement complexe qu'il y a pas vraiment de réponse prédéfinie et du coup il faut toujours réfléchir un peu à qu'est ce qu'on peut faire au mieux ? Et ça aussi je trouvais extraordinaire. De la complexité et du coup on s'ennuie pas"*

Lucie : *"Moi j'aime ce travail un peu irrégulier, travailler le weekend, c'est pas quelque chose qui est problématique chez moi. Cette liberté qu'on a, on n'a pas des objectifs, on n'a pas du chiffre à faire enfin. Ça, c'est quelque chose que que j'apprécie beaucoup et que j'ai pas l'impression que je vais retrouver partout en fait."*

Alex : *"Par contre, voilà, sans vouloir jeter des fleurs à mon employeur, je pense qu'on a, j'ai quand même de la chance de bosser dans un environnement qui est assez libre et qui est... en fait j'me sens relativement peu contraint dans ma pratique"*

Alex : *"Il y a vraiment beaucoup, beaucoup de possibilités de se développer et puis après un cadre institutionnel qui en tout cas jusque là j'ai l'impression me permet de le faire. C'est ce que j'ai dit dans ma dernière évaluation annuelle avec ma hiérarchie et à la question où est-ce que vous voyez dans le futur ? J'disais bah moi, tant qu'on me permet de bosser et puis d'avoir le sentiment de pouvoir, bah c'est un peu en lien avec l'épanouissement, hein, se développer, s'épanouir dans ma pratique parce qu'en fait j'ai la possibilité d'aller explorer les champs qui*

m'intéressent et puis je sens pas ce truc qui vient de dire non non, ça c'est plus ton boulot, tu vois. Eh bah tant que je sens ça, j'ai l'impression que j'ai pas de raison, en tout cas j'ai ma principale raison de rester, elle est là. Et puis c'est un truc par contre qui pourrait me faire changer de boulot un jour ou en tout cas d'emploi si à un moment j'ai l'impression que je sois arrivé au bout de ce qu'on me permet parce que j'ai l'impression que ce développement il va aussi en lien avec certaines prises de responsabilités, ça veut pas dire forcément des postes hiérarchiques, etc, c'est absolument pas quelque chose, en tout cas pour le moment qui m'intéresse. Mais il y a une question de prise de responsabilité, même si c'est symbolique, mais de sentir que, on fait des efforts, on développe une, des compétences, puis on prend les choses, puis qu'on est reconnu qu'on est valorisé, ça va aussi en je pense, en lien avec la valorisation, ouais ouais."

Noé : *"Ce qui est tellement important dans dans le travail, ce qui veut pour moi vraiment être source de d'épanouissement, c'est aussi tout l'aspect structurel institutionnel en fait .. quel chef on a, quelle liberté on a, vous en parliez ! Quelle reconnaissance on a (...) Moi j'adore mon travail, si je travaillerai pas ici, j'arrêterai le social. C'est sûr !"*

Interprétation des citations

Dans la thèse de Perez-Roux (2016), nous pouvons voir qu'il est important pour les professionnel·les de pouvoir prendre des initiatives, saisir des opportunités et explorer les différentes complexités de leur métier. C'est selon elle à travers un environnement de travail relativement ouvert que les professionnel·le·s peuvent saisir ces opportunités.

Dans les citations nous pouvons voir à l'unanimité que les TS interrogé·es sont reconnaissant·es de la liberté que leur procure le contexte institutionnel. On peut donc émettre l'hypothèse que l'accompagnement des personnes toxicodépendantes comme le souligne le texte de Savary (2007) est traversé par un réseau professionnel qui reconnaît la consommation de substances psychoactives de manière pragmatique et vise à répondre aux défis complexes liés aux drogues. Ce réseau professionnel a ainsi un enjeu de compréhension derrière la consommation de substances psychoactives des personnes accompagnées.

De plus, pour deux professionnels, une absence de liberté dans le contexte institutionnel signifierait une démission.

En somme, la liberté d'action, la possibilité de réflexion dans des situations complexes, et la reconnaissance semblent être des facteurs clés qui influencent la pratique professionnelle des TS, leur interaction avec les personnes toxicodépendantes qu'ils·elles accompagnent, et leur engagement envers leur travail et leur développement professionnel. Ces éléments semblent contribuer à leur épanouissement professionnel et à leur satisfaction au travail.

Conclusion

En conclusion, l'analyse des citations des professionnel-le-s interrogé-es souligne le désir commun d'exploration, d'approfondissement et de liberté dans leur pratique professionnelle. Le besoin de continuer à se former et de développer une identité professionnelle ressort clairement. Cela se voit à travers l'engagement profond qui va au-delà de la simple exécution de tâches.

La reconnaissance de la liberté offerte par le contexte institutionnel est un élément central, influençant la manière dont les professionnel-le-s abordent leur travail avec les personnes toxicodépendantes. Cette liberté d'action, combinée à la possibilité de réflexion dans des situations complexes, semble contribuer à la satisfaction au travail et à l'épanouissement professionnel des TS.

Non-reconnaissance du travail social dans le milieu des addictions

Présentation du thème

Les structures comme Argos et le Quai 9, sont installées au cœur de Genève pour aider et accompagner les personnes toxicodépendantes. Mais comment sont-elles vues et reconnues par la société, leurs supérieurs hiérarchiques et quels impacts ont les directrices et directeurs de ces structures sur la pratique professionnelle des TS ?

Présentation des citations

Non-reconnaissance

Valentine : *“Il y en a beaucoup qui pensent que, par exemple et même de la police qu'on est des les travailleurs sociaux et infirmiers qui bossent là-bas, c'est des consommateurs. On est en faite un peu des aussi un bout des marginaux, consommateurs, enfin tu vois, y a vraiment y a pas, y a une représentation sur notre travail et sur nous aussi qui est assez importante sur l'extérieur heuu donc je pense qu'y en a qui pensent qu'on n'est pas ”*

“Ils (les politiciens) sont venus et je pense qu'un bout oui et grâce ou à cause du Crack, je pense qu'ils se rendent compte de l'importance qu'on a ici à Genève donc, donc ça c'est aussi, je pense qu'avant moins en tout cas, il y a quelques années, il y avait pas vraiment conscience de qu'est ce qu'on faisait et l'importance qu'on avait sur sur le lieu. Et je pense qu'aujourd'hui un peu plus sans vraiment se rendre compte techniquement et ce qu'on fait. Je pense qu'ils ont quand même aujourd'hui plus conscience parce qu'il y a eu beaucoup, beaucoup de discussions qui ont eu lieu suite à la mise en place du plan Crack quoi.”

Lucie : *“Oui oui, ben en tout cas moi personnellement, j'avais vraiment la sensation que .. ils remettaient tout en question en fait. Comme je vous ai dit, c'est un travail qui est parti en fait de*

de problématique de terrain. C'est pas la théorie qu'a dit : Ah il manque ça, il faut remettre ça non ! Le Quai 9, ça a ouvert. Pourquoi ? Parce qu'ils ont pris conscience qu'il y avait une situation en tout cas sanitaire qui était catastrophique avec la contamination du VIH. Enfin bref. Et du coup, Ben. Toutes ces années, donc ça fait depuis 2001 que c'est ouvert le Quai 9, toutes les directions, enfin, ça a toujours été de de d'écouter en fait ce que les collaborateurs sur le terrain rapportent et lui (ancien directeur) en fait, il est arrivé avec son expérience, enfin son ses soi-disant connaissances, expériences et dire – Vous faites comme ça, comme ça, comme ça. Et vu qu'on est pas une équipe qui fermons notre bouche (rire) Bah ça passait pas en fait. (...) Ça aussi, je pense que ça fait aussi le le poids par rapport à un épanouissement, c'est de sentir en fait que, on fait un travail qui est peut-être pas évident, mais qu'on est soutenu en fait derrière et que si on va dire là cette situation elle est problématique, elle est dangereuse, il y a des risques. Qu'on soit pas banalisé ou ça ... en tout cas moi personnellement je sais que c'est quelque chose, je suis prête à aller au fond comme on dit. Si je sais que derrière que j'ai quelqu'un.”

Noé : *“Mais euh ce que je trouve, y a par exemple dans l'addiction, je remarque, y'a vraiment y a un peu beaucoup qui sont mis dans la réduction des risques. Comme le Quai 9 c'est un peu le le Graal et nous, parfois, je trouve qu'on a un peu de la peine à exister vraiment à part entière, (...) puis du coup bah la reconnaissance elle en découle pas forcément...”*

Noé : *“Pis moi je me souviens d'avoir eu des des embrouilles avec des gars de la Head qui disaient : Ah mais toi t'es animateur là tu es t'es un, t'es un clown en fait. Tu vois ? On m'a dit ça! (...) Moi, on me l'a vraiment dit quoi alors du coup, c'est vrai que ça avec le temps, ça fait des des, des blessures narcissiques hahaha. (...) Et puis par rapport à la reconnaissance des politiques, je pense que l'animation pourra (inspiration) jamais être reconnue parce qu'elle est anti-autoritaire...”*

Interprétation des citations

Les témoignages soulignent une certaine incompréhension de l'action des TS qui accompagnent les personnes toxicodépendantes. Certaines personnes qui gravitent autour du Quai 9 et partagent le même territoire même si ce n'est que de passage, ces individus peuvent percevoir les TS comme des consommateur·rices ou des marginaux·ales. Cela révèle qu'une partie de la population a très peu, voire aucune connaissance sur l'action menée par ces institutions. Nous pouvons faire un parallèle avec la théorie de la reconnaissance présentée par Renault (2007), qui dit que la valeur sociale des capacités et des qualités des individus est remise en question par des préjugés externes. La reconnaissance sociale est cruciale pour l'épanouissement professionnel, mais la stigmatisation peut affecter négativement cette reconnaissance.

La citation de Lucie qui dit : *“je pense que ça fait aussi le le poids par rapport à un épanouissement, c'est de sentir en fait que, on fait un travail qui est peut-être pas évident, mais qu'on est soutenu en fait derrière”* souligne l'importance de la reconnaissance professionnelle en mettant en avant l'idée que le soutien et la valorisation de la direction sont essentiels pour

assurer leur épanouissement au sein de l'organisation. Cela favorisant ainsi un engagement fort et une disposition à s'investir profondément dans leur travail.

Nous pouvons également faire le même constat avec les acteurs politiques. Les TS n'ont pas le sentiment d'avoir beaucoup de reconnaissance aux yeux de la société. Pourtant les TS sont bien conscient-es de l'importance que leurs actions ont sur le terrain. La problématique du crack à Genève a mis en lumière tout le travail qu'elles et ils font au quotidien et un plan Crack a été mis en place. Tout comme nous l'avons relevé plus haut avec Renault (2007), en rendant visible les compétences professionnelles (ici des TS) et l'utilité qu'elles ont pour la société qui permet d'avoir une reconnaissance sociale. Cette reconnaissance est plutôt absente et le travail social est souvent mal compris. Ce manque de reconnaissance peut conduire à un sentiment d'invisibilité, ne favorisant pas l'épanouissement des TS.

Conclusion

En conclusion, la stigmatisation, le manque de reconnaissance politique et parfois hiérarchique, ont des conséquences néfastes sur le bien-être professionnel et sont des éléments cruciaux à prendre en compte pour comprendre pleinement les enjeux des TS accompagnant des personnes en situation de toxicodépendance. La reconnaissance sociale et professionnelle émerge comme un facteur central lié à l'épanouissement des TS.

Durée dans ce milieu

Présentation du thème

Le travail social est un métier exigeant qui demande de l'engagement aussi bien psychologiquement qu'émotionnellement. Il n'est pas rare de voir des TS faire des burn-out, ou partir de la profession dû à un épuisement professionnel. À travers cette analyse, nous allons vous expliquer les facteurs qui aident mais aussi ceux qui empêchent de perdurer dans ce métier si prenant.

Présentation des citations

Travail submurgent

Noé : *“parfois j'hésite à arrêter mais j'hésite pas à arrêter ici j'hésite à arrêter le social, complètement rien à voir. (...) parfois genre je j'ai l'impression que .. comment dire ? Ouais, parfois je m'oublie dans dans dans la relation d'aide un peu, je m'y perds. Vous voyez ?”*

Valentine : *“je pense que si on est trop pris par le boulot qu'on fait, je pense qu'on qu'on tient pas sous la longueur. Je pense qu'il faut réussir un peu à dissocier ouais.”*

Interprétation des citations

Dans la première citation, le professionnel fait part d'une incertitude concernant la poursuite dans le travail social. Il dit qu'il a l'impression de s'oublier dans la relation d'aide et même de se perdre. Ces mots peuvent indiquer une tension entre son engagement professionnel et émotionnel parallèlement à son bien-être individuel.

Le fait de "s'oublier" fait penser qu'il est pris par un travail trop intense, le travail trop intense est l'un des six facteurs qui empêcherait les TS de durer dans leur profession selon Melou & Gilbert (2021). Cela fait aussi penser qu'il se dévoue pour les personnes accompagnées sans prendre conscience de son état physique, émotionnel et psychique.

Melou & Gilbert (2021) mettent en gardent sur l'importance d'apprendre à identifier ce qui nous impacte négativement et ce qui nous fragilise pour réussir à perdurer dans le métier. En effet, les auteurs nous rappellent que les TS sont leurs propres outils de travail et qu'ils-elles doivent prendre soin d'eux-elles.

La seconde citation vient souligner l'importance de ne pas être trop absorbé-e par le travail. Cela met en avant le défi de trouver un équilibre entre l'implication passionnée dans le travail social en voulant aider "éperdument" les bénéficiaires et la nécessité de prendre du recul pour éviter l'épuisement professionnel.

Présentation des citations

Rester ou partir

Lucie : *"je pense que dans des lieux comme celui-ci, je pense pas qu'il faille faire carrière genre 10-15 ans. Pour moi en tout cas. (...) Je pense que ça change quand même, ça nous change, ça nous use. Et puis j'ai pas envie de me retrouver frustrée en fait. Enfin, aigries et puis voilà, j'ai trop vu ça en tout cas dans la santé."*

Valentine : *"C'était un peu l'idée, c'est que il y avait un temps défini, on disait bon ben les gens en fait c'est un .. c'est un boulot qui est quand même très spécifique et du coup on fait plutôt des contrats sur 5 ans hummm donc, ce qui a pas du tout été fait parce que du coup les gens restent plus longtemps et que on voit qu'en fait le temps est important parce que plus on on on est dans dans ce lieu parce qu'on a pas de dossier sur les gens. Plus on est dans ce lieu, plus on connaît les gens, plus en fait, la transmission d'informations se transmet parce qu'il y a pas d'autres moyens de transmission que que finalement ce que les gens connaissent d'autres d'autres gens que ouais."*

Interprétation des citations

Nous avons souhaité regrouper ces deux citations, car en effet les structures de réduction des risques sont des endroits très éprouvants, comme le formule la première citation, ça peut être en effet des métiers qui usent avec le temps. Comme exprimé dans le texte *"Si je reste je souffre"* de Caravaglio (2022), les professionnel-le-s expriment qu'il faut être préparé pour travailler dans

le domaine du social et que ce n'est pas une pratique facile. En effet, de nombreux professionnel-le-s se questionnent sur la durée de leur carrière et de leur bien-être au sein de ces structures qui les engagent autant émotionnellement que psychologiquement.

Néanmoins, je trouve intéressant d'interpréter la seconde citation, car les années peuvent aussi permettre des choses positives, comme avoir une meilleure expertise dans l'accompagnement des personnes accompagnées ou encore pouvoir développer sa posture professionnelle. Perez-Roux (2016), formule que l'épanouissement professionnel peut venir de plusieurs facteurs, comme le fait de se sentir compétent.e et efficace dans la pratique de son domaine. Cela démontre que selon les professionnel-le-s, les années de travail peuvent aussi permettre l'épanouissement. Cependant il faut être conscient que de nombreux autres facteurs doivent exister pour que cela puisse être possible.

Présentation des citations

Ce qui permet de durer

Noé : *“Mais, mais qu'est ce qui me fait tenir là ? C'est bah pfff déjà les gens je les aime trop, je les aime trop. J'aime trop mes collègues. J'essaie tellement, j'ai du plaisir à aller voir, c'est les journées se ressemblent jamais. J'adore les lieux. Le quartier euh pfff je kiffe trop, en plus c'est l'éclate chui à 50%, tiens... pourcentage incroyable! Mon état de fatigue correspond pas à mon pourcentage.”*

Noé : *“Mais c'est clair, c'est complètement ça qui me fait durer ouais. Ouais, et je dirais que si avec les collègues, c'était vraiment la merde... le jour où j'ai un conflit ouvert avec un collègue que j'arrive pas à régler, je démissionne tactac.”*

Valentina : *“je trouve qu'une fois qu'on a passé un peu par le quai 9, c'est compliqué de de de de trouver .. heu je pense qu'on a aussi une liberté de d'action et de pratique qui est aussi hyper intéressante. En tout cas, aujourd'hui on est toujours dans des dans des situations qui nous font réfléchir aussi, j'en ai pas vraiment parlé, mais c'est tellement complexe qu'il y a pas vraiment de réponse prédéfinie et du coup il faut toujours réfléchir un peu à qu'est ce qu'on peut faire au mieux ? Et ça aussi je trouvais extraordinaire. La complexité et on s'ennuie pas ...”*

Lucie : *“j'avoue que, j'ai retrouvé du sens, c'est vrai que les changements de direction .. d'avoir fait cette formation, ça m'a beaucoup, beaucoup fait du bien. Donc pour le moment je reste, mais parce que je pense que je prends aussi conscience justement de la chance que j'ai en fait des conditions de travail je dirais ... Moi j'aime ce travail un peu irrégulier, travailler le weekend, c'est pas quelque chose qui est problématique chez moi. Cette liberté qu'on a, on n'a pas des objectifs, on n'a pas du chiffre à faire enfin. Ça, c'est quelque chose que que j'apprécie beaucoup et que j'ai pas l'impression que je vais retrouver partout en fait. Donc voilà les personnes aussi enfin .. ouais, c'est évident, enfin, mais c'est aussi des fois la raison pour laquelle j'aimerais changer parce qu'ils (les bénéficiaires) sont pas non plus évidents toujours ...”*

Mais ouais, le grand truc, je dirais, c'est comme on se marre, ça peut paraître bizarre hein mais mais c'est hyper vivant en fait”.

Interprétation des citations

À travers ces différentes citations, nous pouvons voir divers facteurs qui font que les professionnel·le·s restent dans leur profession ou même dans leur structure par peur de ne pas trouver mieux ailleurs. Parmi les éléments qui reviennent de nombreuses fois, nous pouvons identifier quatre facteurs positifs sur les six facteurs qui empêcheraient les TS de durer dans leurs professions selon Melou & Gilbert (2021).

En effet, l'on peut remarquer la présence de la liberté d'action et de pratique qui est formulée plusieurs fois dans les citations, et contribue fortement au bien-être des professionnel·le·s.

Ce qui revient aussi beaucoup c'est la question du relationnel. Les différents TS expriment leurs liens avec les personnes accompagnées et l'importance de l'équipe qui est centrale pour durée comme nous pouvons le voir dans cette citation, “le jour où j'ai un conflit ouvert avec un collègue que j'arrive pas à régler, je démissionne tactac”. Cela montre que l'équipe est un élément central à l'épanouissement professionnel et si ce lien n'est pas bon, il serait alors presque impossible de perdurer dans la profession.

Il est aussi important de porter attention sur le sens que l'on met dans son travail. En effet, si l'on ne comprend pas pourquoi l'on fait les choses, il est difficile de les pratiquer, de s'épanouir et de durer dans la profession. Ce qui est intéressant dans la citation ci-dessus, c'est que le sens est revenu (chez la professionnelle) en partie grâce au développement professionnel, ce qui amène à penser que les facteurs positifs se nourrissent entre eux, créant à eux tous l'épanouissement professionnel tant recherché. Comme Perez-Roux (2016) nous l'explique si bien, l'épanouissement provient aussi du sentiment de compétence, d'efficacité ainsi que la construction d'une identité professionnelle affirmée. Il dit aussi que le fait de saisir les opportunités et s'investir dans des projets importants rend le travail épanouissant, améliore les compétences et crée une relation positive envers le métier.

Pour finir, selon le texte “*Si je reste je souffre*” de Caravaglio (2022), la souffrance au travail apparaît quand il y a de la peur ou de l'ennui. Plus précisément, par exemple l'ennui de la répétition, des tâches du quotidien, de la routine ou encore l'ennui dans ses relations.

Comme nous pouvons le voir dans les citations plus haut, les différent·es professionnel·le·s font part que les journées sont variées, qu'il faut toujours réfléchir aux situations nouvelles et cela permet justement de ne pas s'ennuyer. C'est pour toutes ces raisons que les TS perdurent dans leur métier même si celui-ci reste une pratique intense et engageante.

Conclusion

En résumé, en étant conscient·e des éléments favorisant l'épanouissement professionnel, comme la liberté dans sa pratique, des relations positives ou encore l'alignement de ses valeurs profondes à sa pratique professionnelle, aide à trouver du plaisir et un certain bien-être. Néanmoins, il est important de réussir à faire la distinction entre vie personnelle et vie

professionnelle, gérer ses émotions du mieux possible ainsi que essayer de préserver sa santé physique comme mentale. En effet, ces éléments peuvent aider à durer à travers les années et à s'épanouir un peu plus dans le travail social. Cependant, atteindre cet équilibre délicat nécessite une écoute attentive de soi-même et une sensibilité aux signaux de son corps et de son action.

Conclusion

Ce que l'analyse nous montre

À travers cette analyse, nous avons constaté que l'épanouissement est un concept complexe qui est construit de multiples facteurs. En effet, il y a des éléments qui peuvent empêcher les TS de s'épanouir mais il y en a aussi qui les aident à durer dans cette pratique exigeante.

Premièrement, nous avons vu à travers les témoignages l'importance des émotions dans la pratique professionnelle, elles sont constamment présentes et des fois elles s'immiscent même dans la vie personnelle. C'est pour cela que nous avons vu toute l'importance de savoir les gérer et les conscientiser pour travailler dessus.

Aussi importante que les émotions, l'équipe s'avère être une clef essentielle de l'épanouissement dans le travail social. Comme formulé par l'ensemble des TS, l'équipe permet d'échanger entre les pairs, des diverses situations du terrain, elle est soutenante dans les moments compliqués mais elle est aussi là pour apporter une bouffée d'oxygène en permettant la joie et l'amusement.

De plus, cette pratique ne serait pas possible si l'on n'y mettait pas de sens. En effet, le sens et les valeurs sont des éléments qui aident à s'épanouir. Ils permettent de comprendre sa pratique professionnelle et de sentir utile. Le sens permet aux professionnel·le·s de prendre du plaisir et de la satisfaction dans ces tâches du quotidien et de trouver du sens dans les liens avec les bénéficiaires. Néanmoins, les valeurs peuvent être des fois bousculées par la réalité du terrain qui n'est pas toujours facile, il est donc important de s'écouter et d'être attentif à ses ressentis personnels.

Un autre facteur bénéfique à l'épanouissement est la liberté d'action et la possibilité de développer ses capacités professionnelles. En effet, le contexte institutionnel joue un rôle important sur l'émancipation des professionnel·le·s. Malheureusement malgré leur savoir et les investissements dévoués à leur pratique, les TS accompagnant les personnes toxicodépendantes ne sont toujours pas reconnu·e·s à leur juste valeur. Il y a encore beaucoup d'incompréhensions autour de cette pratique, ce qui peut aussi amener de la stigmatisation.

C'est en finissant l'analyse que nous constatons que plus il y a d'éléments favorables comme une bonne équipe, une liberté d'action ou encore la possibilité de se former, plus les TS vont s'épanouir dans leur profession et vont tenir dans les défis du métier. Par contre, quand un de ces points cités plus haut n'est pas présent ou très néfaste pour les TS comme une équipe dysfonctionnelle ou un manque de liberté, il devient alors très difficile de perdurer dans la profession.

Finalement, la quête de l'épanouissement professionnel est un équilibre subtile. Ce travail est aussi intense que prenant et les liens sont aussi beaux que complexes, cela traduit donc un métier aussi dur que passionnant.

Retour sur notre expérience

Oskar

J'ai eu une expérience très enrichissante et formatrice au cours de ce travail. Lors de nos débuts, nous avons beaucoup stagné et tourné en rond pour trouver une question qui nous passionnait. À travers plusieurs entretiens avec notre directrice TB, nous avons pu formuler la question qui a traversé ce travail. Cette difficulté est aujourd'hui pour moi un apport bénéfique et cela m'a permis de mieux comprendre la façon dont on aborde les travaux de recherche.

Les nombreuses lectures m'ont également permis d'élargir mes connaissances et m'ont fait découvrir de nombreux concepts qui n'ont pas pu être présentés dans ce travail. Je finis donc ce travail sur une note positive.

Laura

À travers ce travail de recherche portant sur l'épanouissement des TS accompagnant des personnes toxicodépendantes, j'ai pu découvrir un domaine du travail social qui m'était encore inconnu. Il a été très intéressant de rencontrer les différents professionnel-le-s et de pouvoir partager avec eux sur leur vécu et sur leurs pratiques du quotidien. Ce travail m'a fait prendre conscience qu'il est essentiel de prendre d'abord soin de soi pour prendre soin des autres. Pour la réalisation de ce travail de recherche, j'ai trouvé déstabilisant de ne pas avoir de réel structure sur laquelle m'appuyer. En effet, notre question de recherche pouvait se modifier avec le temps, et les lectures, nous renseignent sur un large spectre ce qui pouvait parfois être déboussolant. C'était un cheminement minutieux, parsemé de doute mais aussi de beaucoup de satisfaction.

Apport pour le travail social et la posture professionnelle

Oskar

Pour moi, tout ce travail tourne autour de la question de la posture professionnelle. Le travail social est traversé par cette question paradoxale de comment on travaille avec la souffrance et les difficultés de la société. Pour moi, ce travail tente de répondre à cette question en mettant en valeur les différentes dimensions de l'épanouissement professionnel. En effet, le travail social est une profession qui demande beaucoup d'engagement personnel et émotionnel. Les TS sont confronté-es à des situations difficiles, qui peuvent être sources de stress et de burn-out. Il est donc essentiel pour eux-elles de développer une posture professionnelle qui leur permette de faire face à ces difficultés tout en conservant leur intégrité personnelle.

Les différentes dimensions de l'épanouissement professionnel peuvent contribuer à la construction de cette posture. L'autonomie, la reconnaissance, le sentiment d'utilité sociale et le sentiment d'appartenance à une communauté professionnelle sont autant de facteurs qui peuvent aider les TS à trouver du sens dans leur travail et à se sentir bien dans leur peau. Ce travail de recherche s'inscrit dans une perspective de développement de la posture professionnelle des travailleurs sociaux. Il vise à montrer que l'épanouissement professionnel est un élément essentiel pour la prévention du burn-out et pour le maintien d'une pratique professionnelle de qualité.

Laura

Ce travail de Bachelor permet de visibiliser les difficultés que vivent les TS dans l'accompagnement des personnes toxicodépendantes. Il permet de mettre en évidence les différents éléments les plus importants qui peuvent aider les professionnel.le.s à tendre un peu plus vers le l'épanouissement. Grâce à cette recherche, l'on peut mieux comprendre l'importance de ces structures ainsi que le rôle essentiel de ces différents professionnels.

Ce travail m'a permis de me rendre compte de l'importance de l'épanouissement dans le contexte professionnel. C'est lui qui permet d'aimer ce que l'on fait, qui nous donne l'envie de perdurer malgré la difficulté du terrain et qui nous donne cette motivation pour créer, innover et évoluer. Grâce à ce travail de bachelor, j'ai aujourd'hui des clés concrètes pour être attentive à cela. Mais ce travail me permet aussi de pouvoir donner énormément de reconnaissance à ces TS qui font un métier exceptionnel juste en bas de chez nous mais qui ne sont pas reconnu·es. Alors, il est plus facile pour moi de revendiquer leurs pratiques haut et fort.

Bibliographie

André, B. (2021). Quand l'équipe fait lien. *Sociographe*, 75(3), 13-16.

<https://doi.org/10.3917/graph1.075.0013>

Beytrison, P., & Roessli, L. (2005). Toxicomanie : Les ressources et compétences des clients, entre défi de la construction de l'indépendance et confort de l'assistanat. *Thérapie Familiale*, 26(3), 271-283. <https://doi.org/10.3917/tf.053.0285>

Cahour, B., & Lancry, A. (2011). Émotions et activités professionnelles et quotidiennes. *Le travail humain*, 74(2), 97-106. <https://doi.org/10.3917/th.742.0097>

Caravaglio, E. (2022). *Si je reste, je souffre : Comment font les éducateurs sociaux et éducatrices sociales pour continuer à travailler malgré la réalité du travail social?*.
file:///C:/Users/User/Downloads/TB_final_EnzoCaravaglio.pdf

Cattacin, S., & Lucas, B. (1999). Autorégulation, intervention étatique, mise en réseau : Les transformations de l'État social en Europe (les cas du VIH/sida, de l'abus d'alcool et des drogues illégales). *Revue française de science politique*, 49(3), 379-398.
<https://doi.org/10.3406/rfsp.1999.395382>

Coste, S. (2014). *S'épanouir dans le travail enseignant Réalité, normes, stratégies*. ens-lyon.fr
http://chaire-unesco-formation.ens-lyon.fr/IMG/pdf/chaire_unesco-epanouissement_dans_le_travail_enseignant-15-03-2014.pdf

- Daele, A., Rossier, A., & Sá, S. (2022). Construction de l'identité professionnelle des formateurs d'enseignants : Études de cas en formation continue diplômante. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 38(2), <https://doi.org/10.4000/ripes.4074>
- Dentan, A. (2000). *Enjeux sociaux de l'accompagnement des toxicomanes*. grea.ch.
https://www.grea.ch/sites/default/files/1_article_16.pdf
- Eidgenössische Kommission für Drogenfragen (Éd.). (2006). *D'une politique des drogues illégales à une politique des substances psychoactives* (1. ed). Huber.
- Fayard, A. (2003). Sociologie du travail. *L'Année sociologique*, 53(2), 537-555.
<https://doi.org/10.3917/anso.032.0537>
- Figarede Thomasse, P. (2008). *Travail social, le défi du plaisir : Paroles d'assistantes sociales*. l'Harmattan.
- Guillemin, M. (2018). Le bonheur au travail : Qu'en disent les scientifiques ?. *Environnement, Risques & Santé*, 17(5), 487-497. <https://www.cairn.info/revue--2018-5-page-487.htm>.
- Keller, V. (2018). À quoi sert le travail social ? : Sept thèses sur une vieille question. *Revue suisse de travail social*, 24, 154-163. <http://doi.org/10.5169/seals-855354>
- Turuban, P. (2020). *Le Letten, scène ouverte de la drogue à Zurich, fermait il y a 25 ans*. rts.ch.
<https://www.rts.ch/info/economie/11073175-le-letten-scene-ouverte-de-la-drogue-a-zurich-fermait-il-y-a-25-ans.html>

L'observatoire. (2020). *Les émotions dans le travail social : Frein ou tremplin*.

<https://www.revueobservatoire.be/Les-emotions-dans-le-travail-social-frein-ou-tremplin>

Lourel, M., & Gueguen, N. (2007). L'interface "vie privée – vie au travail". Effets sur l'implication organisationnelle et sur le stress perçu. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 74(2), 49-58. <https://doi.org/10.3917/cips.074.0049>

Melou, F., & Gilbert, M. (2021). Entre émotions et quête de sens. La durée des travailleurs sociaux. *Sociographe*, 75(3), 93-105. <https://doi.org/10.3917/graph1.075.0093>

Morel, L. (s. d.). [Ebook] *Les 8 leviers de l'épanouissement professionnel en entreprise*.

Consulté 17 janvier 2024, à l'adresse

<https://www.bloomr-impulse.com/blog/8-leviers-panouissement-professionnel-entreprise>

Office fédéral de la santé publique. (Dernière modification 07.01.2022). *La politique des quatre piliers*. [bag.admin.ch](https://www.bag.admin.ch)

<https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/strategie-und-politik/politische-auftraege-und-aktivitaeten/drogenpolitik/vier-saeulen-politik.html>

Perez-Roux, T. (2016). Parcours des enseignants et rapport au travail : Quelles conditions pour un épanouissement professionnel ? *Former les enseignants au XXIème siècle*, 2, 101-112. <https://hal.science/hal-01716577>

Pottier, E. (2004). Christian Baudelot, Michel Gollac (dir.), Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France. *Sociologie du travail*, 46(4), 539-540.

<https://doi.org/10.4000/sdt.29869>

Renault, E. (2007). Reconnaissance et travail. *Travailler*, 18(2), 119-135.

<https://doi.org/10.3917/trav.018.0119>

Savary, J.-F. (2007). La politique suisse en matière de drogues Le modèle des 4 piliers, historique et perspectives. *Le dossier du mois de l'Artias*, 01-17. [Dossier février.doc \(grea.ch\)](#)

Images

Grazy, A (s. d.). *hardsadness*. Consulté le 26 janvier 2024, à l'adresse https://www.pinterest.com/pin/4081455901061942/sent/?invite_code=54fdef57b3d14dd7ae275980fa9b13f9&sender_id=276127158311642739

Annexe

Canevas d'entretien : Comment les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales accompagnant des personnes toxicodépendantes arrivent-elles à s'épanouir dans leur pratique professionnelle ?

Rôle et travail :

Qu'est-ce que vous faites à Argos/ Quai 9 ?

Quel est votre rôle ?

Depuis combien de temps travaillez-vous à Argos/ Quai 9 ?

Qu'est-ce qui vous a amené à travailler avec cette population ?

Avez-vous eu d'autres expériences professionnelles avec cette population ?

Liens avec la population :

Comment accompagnez-vous cette population ? (pouvez vous nous donner des exemples)

Quels liens avez-vous avec les personnes accompagnées ?

Qu'est-ce qui est le plus difficile dans l'accompagnement ?

Pensez-vous qu'il faudrait une formation spécifique pour accompagner cette population ?

Est-ce que vous vous sentez reconnu et/ou valorisé par les personnes que vous accompagnez ?

Emotionnel :

Est-ce que vous trouvez que vous faites un métier stressant ?

Comment votre travail vous affecte-t-il ? (vous rend-t-il triste, irrité, en colère, stressé)
(pouvez-vous nous donner des exemples)

Comment vivez-vous les éventuelles rechutes des bénéficiaires ?

Est-ce que votre profession affecte votre vie personnelle ?

Est-ce que l'institution pour laquelle vous travaillez met des dispositifs en place pour les professionnels (personnes de confiance) ? (pouvez vous nous donner des exemples)

Est-ce que vous considérez votre travail comme un métier difficile ?

Qu'est-ce qui vous rend heureux ou vous épanouit dans votre profession ?

Qu'est-ce qui vous fait durer dans votre pratique professionnelle ?

Professionnellement :

Comment vous sentez-vous au sein de l'équipe, est-ce que vous vous sentez soutenu par celle-ci ?

Que changeriez-vous dans votre pratique professionnelle si vous en aviez la possibilité (baguette magique) ?

Personnel :

Comment votre pratique professionnelle est en accord avec votre éthique et vos valeurs ?

Est-ce que vous mettez en place des pratiques personnelles qui vous aident à durer dans votre profession ? (méditation/ sport/ art/ discussion avec les amis ..)