

# Chapitre 4

## Les émotions et les valeurs au cœur du travail d'intervention

Considérant les limites de temps encadrant ma présence sur les différents terrains d'enquête et le nombre d'entretiens réalisés, il convient d'emblée de préciser que les résultats qui sont présentés au cours du chapitre tiennent sans doute davantage de pistes de réflexion. L'objectif fixé, en amont de ce projet, était avant tout de défricher un sentier peu exploré en sociologie : le travail des émotions et des valeurs au sein des interventions en accompagnement et en autonomisation.

L'intervention sociale implique un contexte de proximité avec les personnes en demande d'aide. Les émotions sont intrinsèquement reliées au travail effectué par les différent·e·s intervenant·e·s. Il s'agit là, souvent, de veiller au développement de certaines capacités à gérer des émotions particulières, notamment à les communiquer, à les exprimer ou à les réprimer ; un travail qui s'effectue de l'intervenant·e sur les usager·e·s.

En ce sens, Thoits (1996) s'est intéressée aux groupes de psychodrames où la personne chargée de sa direction, la psychodramatiste, amène les participant·e·s à mettre en scène une situation dans laquelle ils et elles vivent une tension émotionnelle. Dans ses exemples<sup>36</sup>, la chercheuse relève de nombreuses situations où la psychodramatiste parvient à susciter des émotions chez les acteur·rice·s, les amenant même jusqu'à l'éclatement émotionnel (*emotional breakdown*). Par la mise en scène, ce type de thérapie vise à développer les compétences de gestion émotionnelle des participant·e·s, ainsi que leur capacité à communiquer et à gérer les conflits (Thoits, 1996).

---

<sup>36</sup> Les groupes de psychodrames observés par Thoits (1996) visaient la mise en scène d'une situation de conflits ou d'une tension vécue par un membre. Ce dernier était dirigé par le thérapeute en tête du groupe ; la fiction prenant place sur la réalité de la situation auparavant exprimée par l'individu. La mise en scène se réalise seule (où le membre peut être appelé à prendre le rôle des autres personnes impliquées dans la situation) ou en groupe (où des membres sont mobilisés pour mettre en scène le conflit).

L'essence de ce type de groupe se retrouve dans le « jeu », dans l'action (source). Le travail émotionnel tel que décrit par Thoits (1996) apparaît alors évident, notamment à cause de la dimension dramatique de ce type d'intervention. Dans le cas qui m'intéresse, les formes du travail émotionnel et du travail moral ne s'inscrivent dans le jeu qu'à partir du moment où il est considéré que l'interaction entre intervenant·e et personne prostituée se réfèrent à des rôles particuliers. « Tout à un but en intervention », cette courte affirmation, provenant d'Émilie, intervenante de milieu à l'organisme *Le Phare* depuis près d'un an, rend bien compte du rapport particulier entre l'aidant·e et l'aidé·e, de l'importance de la dimension du travail et de son efficacité.

La mise en scène est bien réelle, même en contexte d'accompagnement et d'autonomisation. Si elle prend une forme fort différente de celle des groupes de psychodrames, le travail émotionnel et le travail moral n'en restent pas moins présents. Il en existe plusieurs formes, et celles qui m'intéressent sont davantage en lien avec les gestions réalisées par les intervenant·e·s sur leur propre personne.

Au cours de ce dernier chapitre, il est, en effet, questions de quelques types de gestion émotionnelle et morale sur soi, en contexte d'intervention sociale. Si, en théorie, les types de travail émotionnel et de travail moral peuvent être compris séparément, dans la réalité, ils se recourent et s'activent simultanément. Ainsi, il m'apparaît impossible d'analyser l'une des formes de gestion sans les autres. Hochschild (1979) a relevé trois types de travail émotionnel, qu'il semble possible d'étendre au travail moral<sup>37</sup> : le travail de soi sur soi, celui sur les autres et celui des autres sur soi.

Avant de poser mes réflexions sur les formes de gestion émotionnelle et morale, il importe de revenir sur les différentes définitions théoriques exposées concernant l'accompagnement, l'autonomisation et leur articulation dans les différents terrains observés. J'y relève certaines des injonctions et missions qui impactent sur la réalisation

---

<sup>37</sup> Fabrice Fernandez (2014) qui a développé ce concept ne traite cependant que de travail moral effectué sur soi. La possibilité de comprendre le travail moral de la même façon que le travail émotionnel est une des hypothèses que je tente de valider au cours de ce chapitre.

des interventions sociales et sur le travail effectué en relation avec les personnes prostituées.

Ensuite, à partir du sens que donnent les intervenant·e·s à leur rôle, je me concentre sur deux aspects qui sont à la base de travail qui soit émotionnel et/ou moral. D'une part, je m'intéresse au rapport des intervenant·e·s avec l'authenticité. Qualité d'un individu, valeur recherchée ou injonction qui incombe à l'intervention sociale ? L'authenticité est un aspect complexe de la vie sociale et cela est d'autant plus vrai en contexte de travail. Si je ne m'attaquerai pas à la définir ou à révéler sa nature, je tente, à tout le moins, de relever le rapport qu'entretiennent les intervenant·e·s avec l'authenticité et de comprendre le sens qui lui est attribué.

D'autre part, j'explore les formes de travail émotionnel et moral qui découle du sentiment d'impuissance. Cela soulève des questionnements autant microsociologiques, dans le rapport à l'aidé·e, que macrosociologiques, dans la colère et l'indignation face aux politiques et aux limites structurelles. En conclusion de ce chapitre, je reviens sur certaines spécificités de l'intervention sociale et qui sont à interroger du point de vue de la sociologie des émotions.

#### **4.1. Articulation des politiques d'intervention sur le terrain**

Par sa complexité, la réalité diffère bien souvent des théories, elle est rarement cantonnée dans un moule spécifique et difficile à encapsuler dans des concepts. En intervention sociale, il est peu fréquent de voir des professionnel·le·s du milieu adopter des pratiques cliniques s'inspirant d'un seul modèle de la relation d'aide. Cette première partie permet de soulever certaines spécificités observées au sein des divers organismes notamment en lien avec l'articulation des pratiques auxquelles je m'intéresse soit l'accompagnement et l'autonomisation.

#### 4.1.1. De l'accompagnement vers l'autonomie...

Sur papier, tel que je l'ai démontré, les approches d'accompagnement et d'*empowerment* sont distinctes, tout au plus complémentaires. La première renvoie l'intervenant·e à un rôle de guide, dont les indications se basent sur les besoins et les objectifs fixés par l'aidé·e (Boulayoune, 2012). La deuxième mise sur la reprise de pouvoir sur sa vie ; le rôle de l'intervenant·e étant plutôt d'outiller la personne qui consulte (Rivest et Moreau, 2015).

Une fois sur le terrain, accompagnement et autonomisation s'entremêlent, et en s'attachant au discours des personnes rencontrées, il apparaît que l'autonomisation tient davantage de la finalité de l'intervention que d'une façon de l'approcher :

Cet accompagnement-là, dans un but d'éduquer, dans un but de rendre les personnes autonomes, de les responsabiliser, de reprendre le pouvoir sur leur vie, aussi *basic* qu'être capable d'aller voir le médecin tout seul. (*Émilie, 27 ans, intervenante au milieu de vie pour l'organisme Le Phare*)

Émilie, qui a complété un certificat en toxicomanie pour ensuite se diriger vers une technique en éducation spécialisée, n'est pas la seule à relever cette instrumentalisation de l'accompagnement, comme pratique d'intervention, aux fins du développement de l'autonomie des personnes prostituées rencontrées. Questionnée sur la définition de l'accompagnement dans ses pratiques, Isabelle, auparavant travailleuse sociale en maison d'hébergement pour femmes victimes de violences conjugales et directrice de l'*Autre Avenue* depuis seulement trois mois, soulève l'importance de retrouver la capacité d'agir sur sa propre vie :

[L'accompagnement] c'est de réinsérer la personne dans sa qualité d'être, l'aider à se sentir debout dans sa vie, à participer et à décider librement. [...] On offre un lieu de mobilisation et un mode d'intervention *pour, par, entre et avec* – comme je le disais tout à l'heure – les femmes, elles-mêmes, pour les accompagner de toutes les manières possibles, dans toutes les étapes de processus de sortie de la prostitution. (*Isabelle, directrice de l'Autre Avenue*)

L'autonomisation s'apparente plutôt à un objectif de l'intervention qu'à une pratique. C'est en accompagnant les personnes prostituées, que ce soit vers la sortie de la prostitution ou selon d'autres objectifs qu'elles se sont fixés, que l'intervenant·e participe au développement de la capacité d'agir de l'aidé·e.

#### 4.1.2. ...au refus de la prise en charge

Ainsi, l'autonomie, comme valeur recherchée dans l'autonomisation, semble centrale dans l'idée de l'accompagnement. Gagnon et ses collaborateurs·rices (2011) relevaient justement la promotion de cette valeur dans les transformations contemporaines de l'intervention sociale (et plus globalement, dans l'assistance).

Dans le même article, les auteur·e·s soulèvent l'importance de la considération de l'histoire individuelle et de la situation globale des personnes assistées. Cela implique, d'une part, de redonner à l'aidé·e la capacité à se faire véritable sujet de son parcours dans l'organisme et dans la relation basée sur l'accompagnement. D'autre part, cela induit une mise en relation professionnelle qui soit construite dans un rapport dit égalitaire<sup>38</sup>. Cette première injonction est présente dans le discours des intervenant·e·s, leur imposant une manière d'être et d'agir auprès de leur clientèle :

Parce que quand on est devant des situations complexes, il faut qu'on ait la possibilité d'offrir une intervention globale, mais aussi une très grande diversité de façons de faire et de guides pour l'intervention parce que, effectivement, il n'y a pas de type, de femme-type. [...] Il y a évidemment l'approche humaniste qui est derrière tout ça – à partir du moment où on a comblé les besoins de base, [...] là, on est capable de se rendre à d'autres niveaux et c'est en vue que la femme ait son projet de vie, que l'impact soit une amélioration de ses conditions de vie, de son bien-être. (*Isabelle, directrice de l'Autre Avenue*)

Ce qu'Isabelle décrit ici, c'est la mixité dans les approches d'intervention ; un mélange complexe tirant de plusieurs courants théoriques amenant à prendre en compte les besoins globaux de la personne prostituée. Cela signifie que l'accompagnement ne vient pas seul. Si le développement de l'autonomie de l'aidé·e est une des finalités de l'intervention sociale, l'accompagnement n'est qu'une méthode, une pratique, découlant d'une myriade d'approches.

---

<sup>38</sup> Je ne m'attarderai pas, dans le cadre de cette recherche, sur la nature égalitaire des rapports entre intervenant·e·s et les personnes avec qui ils et elles travaillent. Cette injonction est présente dans plusieurs autres approches en intervention sociale, particulièrement en milieu communautaire. Il en découle des représentations spécifiques de la relation d'aide qui, sans s'attaquer à la capacité réelle à construire une relation qui soit vraiment égalitaire, influencent le sens que donnent les professionnel·le·s à leur rôle.

De celle-ci, l'une revient systématiquement dans le discours des intervenant·e·s rencontrées : l'approche humaniste. Il faut entendre cette approche comme relevant de la psychothérapie et du clinique plutôt que de l'humanisme comme valeur sociale ou morale. En ce sens, cette approche, comme on nous l'enseigne dans les diverses formations universitaires (et cégépiennes) de la relation d'aide, se base sur un postulat général : comprendre la personne devant soi dans sa totalité (Dartiguenave et Garnier, 2009). En d'autres mots, ne pas s'arrêter à la prostitution, ne pas se limiter à la compréhension des diagnostics et des étiquettes que la société impose à une personne, mais plutôt la voir comme humaine. Il s'agit là d'un postulat tout à fait théorique qui s'imbrique dans l'idée de l'accompagnement.

L'approche humaniste réfère à un système de valeurs, de qualités et de compétences particulières. Plusieurs de ces compétences « requises » pour les intervenant·e·s recourent des injonctions associées à l'accompagnement. Il est notamment question d'assister la personne aidé·e à se centrer sur ses besoins présents, à se responsabiliser et à développer une capacité d'agir. Des qualités requises par l'intervenant·e, trois sont particulièrement remarquable : la compréhension globale de la situation de l'aidé·e, l'acceptation inconditionnelle (qui rejoint l'idée de l'accueil inconditionnel) et la capacité à entretenir une relation authentique avec les usager·e·s (INESSS, 2013). Ce dernier aspect est investigué plus en profondeur au cours du chapitre.

Isabelle fait également mention des « besoins de base » et de leurs différents niveaux, se référant à Maslow (1943) et à sa pyramide<sup>39</sup> des besoins. L'objectif de l'intervention, plus que le développement de l'autonomie, est l'amélioration du bien-être des personnes aidées. En ce sens, chacun·e des intervenant·e·s rencontré·e·s pèsent sur l'importance des micros-objectifs reliés à ces besoins de base (se vêtir, se loger, se nourrir, etc.). Cet échelonnage

---

<sup>39</sup> Maslow a développé une théorie de la motivation dans laquelle il explique la hiérarchisation des besoins de chaque être humain. Cette pyramide implique que certains besoins « de base » doivent être comblés avant de pouvoir travailler ou satisfaire des besoins « supérieurs ». En s'attachant à cette théorie, un·e intervenant·e devra veiller d'abord à ce que la personne aidé·e réponde à ses besoins physiologiques (nourriture, repos, logis) et de sécurité avant de discuter d'appartenance, d'estime ou d'accomplissement. (Maslow, 1943; 1987).

des objectifs, les rendant tangibles et accessibles à court terme, est primordial dans l'évaluation que les intervenant·e·s font de leur satisfaction au travail.

Pis, tu sais, une réussite, justement, cette femme-là dont je parle, c'est de réussir... un 30 jours complet dans un hébergement pis de... qu'elle retrouve goût à se laver, à se faire des soins de peau pis de [se] calmer quatre fois plus qu'elle est calme d'habitude, de faire des demandes correctement, de recevoir un « non » sans broncher. Ça, pour moi, c'est une réussite. C'est très positif. (Stéphanie, 44 ans, travailleuse de rue pour l'organisme Le Phare)

Enfin, le « projet de vie » est un autre élément central dans l'accompagnement des personnes prostituées, qu'il implique ou non une sortie de l'industrie du sexe. Alors qu'il est question de s'assurer que les besoins de base soient comblés, que l'intervention doit être axée sur la recherche d'un bien-être, tou·te·s les intervenant·e·s rencontré·e·s s'entendent sur l'importance que la personne prostituée constitue elle-même son « projet de vie », ou qu'elle établisse elle-même ses objectifs. Cette observation vient corroborer les propos tenus par Gagnon et ses collaborateurs·rices voulant que la « popularité du mot *accompagnement* semble de prime abord renvoyer à ce que l'on pourrait appeler le rejet de la *prise en charge* » (Gagnon et al., 2011 : 91). Ne plus « faire à la place », mais plutôt « faire avec » ou, pour reprendre les mots d'Isabelle, faire « pour, par, entre et avec » les travailleurs·euses du sexe.

Ce refus de « prendre en charge » amène Stéphanie, travailleuse de rue depuis cinq ans et à l'emploi de l'organisme *Le Phare* depuis plus de quinze ans, à remettre en question l'utilisation même du terme « intervention » :

L'intervention... L'intervention... C'est de l'intervention, hein ? De l'intervention, c'est de l'interventionnisme. Moi... J'ai plus l'impression d'accompagner les gens dans ce qu'ils vivent que d'intervenir. Tu sais... Je, oui, on fait des interventions, mais je me vois plus accompagnante. (Stéphanie, 44 ans, travailleuse de rue pour l'organisme Le Phare)

Ainsi, l'image de l'accompagnement semble plutôt tenir de celle de l'aidant·e et l'aidé·e marchant main dans la main ; les intervenant·e·s refusant de se positionner en tant qu'expert, laissant aux personnes prostituées le libre-choix du rôle qu'elles leur attribuent. Cette pratique s'accompagne, ainsi, d'une philosophie d'intervention qui, en ce sens,

diverge de l'approche humaniste : le refus de la prise en charge renvoie non seulement la responsabilité de sa situation sur la personne elle-même, mais aussi la responsabilité de trouver sa propre manière de sortir de cette situation.

#### 4.1.3. Ce qu'accompagner veut dire

Cette pratique d'intervention, que je croyais se décliner en deux approches distinctes, semble plutôt former un tout cohérent : l'autonomie de l'aidé·e apparaît comme une finalité imbriquée dans un devoir, dans une responsabilisation. Il s'agit d'un refus de « prendre en charge » : une sorte d'idéal de l'intervention sociale pour lequel le souci du bien-être des personnes prostituées n'a d'égal que le souci de ne jamais imposer d'action sur elles.

À travers une étude sur les composantes d'une intervention d'« accompagnement », Gagnon et ses collaborateurs·rices (2011) répertoriaient quatre dimensions récurrentes : le souci de l'autre, l'individualisation de la relation d'aide, l'approche globale et le travail sur soi. À travers les témoignages des intervenant·e·s que j'ai rencontré·e·s, j'ai pu noter la présence de ces quatre dimensions qui correspondent également à la philosophie de l'approche humaniste.

Si ces dimensions se conjuguent différemment selon les organismes, il existe de nombreux points de convergence. Au final, l'accompagnement apparaît comme un idéal de l'intervention, porteur de nombreuses valeurs, finalités et outils. Dans ce système, la valeur faisant figure de proue est la responsabilisation des personnes prostituées qui passe, notamment, par l'atteinte d'une relative autonomie.

Outre ces valeurs, qui représentent plus ou moins des objectifs universels – applicables dans tous les suivis d'un·e intervenant·e – plusieurs injonctions cadrent le travail d'intervention. La mise en place d'une « relation égalitaire », semble centrale pour les intervenant·e·s rencontré·e·s :

Discuter avec eux, être là au quotidien, pour moi, c'est important, je trouve que je crée une relation d'égal à égal, une relation égalitaire, une relation de proximité (*Émilie, 27 ans, intervenante au milieu de vie pour l'organisme Le Phare*)

La relation égalitaire passe, ainsi, par la quotidienneté du contact, de la création d'un lien de confiance permettant une insertion dans l'intimité, dans la proximité. Stéphanie résume, ainsi, l'accompagnement :

C'est d'être présente dans le... Dans la vie des personnes, dans leur milieu de vie, dans ce qui vivent, dans... les bons coups pis tout ça. Pis dans les difficultés aussi, [...] de l'accompagnement, c'est ça. C'est d'être là. (*Stéphanie, 44 ans, travailleuse de rue pour l'organisme Le Phare*)

L'accompagnement semble donc possible par la mise en place d'un rapport égalitaire qui se traduit dans sa capacité à créer un lien avec l'aidé·e et à entrer en relation de proximité avec celle-ci, au quotidien. Elle ne semble possible, par ailleurs, que si l'intervenant·e est, d'une part, capable de mettre de côté son système de valeurs et, d'autre part, apte à entériner les décisions de l'aidé·e, à suivre son rythme et à respecter ses choix. Isabelle définit ainsi la vision de l'*Autre Avenue* quant à l'accompagnement :

On accompagne les femmes en faisant un accompagnement pour soi-même. On remet en question nos propres valeurs, nos propres concepts lorsque l'on est... On est dans une relation égalitaire avec la femme. Donc, c'est un cheminement pour l'intervenante autant que pour la femme. (*Isabelle, directrice de l'Autre Avenue*)

Le travail sur soi, comme dimension de l'intervention, apparaît relever à la fois de la capacité à faire fi de son système de valeurs, et à la fois de la capacité à accueillir de façon inconditionnelle et sans jugement les différences. Ce sont là, deux autres injonctions à l'intervention sociale, et plus particulièrement à l'accompagnement que je retrouve de façon systématique dans les discours des intervenant·e·s rencontré·e·s.

L'injonction à « ne pas juger » l'expérience, le vécu et les décisions des personnes prostituées est l'un des fondements nécessaires à l'individualisation de la relation d'aide et à l'évaluation globale de la situation de ces personnes. Si l'on s'entend pour dire qu'il est impossible de retenir tout jugement, cette injonction contraint plutôt à ne pas « faire pour », mais à « laisser aller ». Cela s'inscrit en continuité avec le rejet de la prise en charge et avec la singularisation de l'intervention sociale (Namian, 2011).

« Ne pas juger » tient donc davantage de la rétention des jugements que l'intervenant·e peut porter envers une personne suivie. Alors que j'accompagnais Mathieu, travailleur de rue pour l'organisme *Le Phare*, à un entraînement de boxe, nous discutons de cette capacité, justement, à adopter une position neutre en intervention, à respecter les décisions (ici des jeunes femmes et des adolescentes). Il « explique que la création du lien de confiance doit passer outre les conflits de valeurs qui pourraient ressortir entre l'intervenant·e, s'il se positionnait comme individu « ordinaire », et les jeunes. Il me dit ensuite que s'il s'insurge devant une décision d'une jeune, la conséquence la plus probable n'est pas qu'elle change d'idée, mais qu'elle refuse de le contacter à nouveau, qu'elle rompe le lien les unissant. Elle se retrouverait alors seule.

En adoptant une posture professionnelle qui nécessite une « neutralité » (l'absence de la démonstration des jugements que porte l'intervenant·e) et une responsabilisation des personnes prostituées par rapport à leur choix, Mathieu priorise le maintien du lien de confiance et, par extension, conserve un regard quant à leur sécurité.

Autant il importe de suspendre son jugement lorsque l'intervenant·e est en interaction avec l'aidé·e, autant le jugement dit « clinique » devient nécessaire à l'évaluation de la situation de l'aidé·e lors des discussions entre collègues. Je reviendrai sur ce qui semble être un paradoxe et sur les mécanismes de gestion émotionnelle et morale entre intervenant·e·s dans la dernière section du présent chapitre portant spécifiquement sur les réunions d'équipe.

Enfin, une dernière injonction découlant des pratiques d'accompagnement doit être relevée : l'accueil inconditionnel. Plus que d'accepter la différence, ou de suivre le rythme de la personne prostituée dans son cheminement, l'idéal de l'accueil inconditionnel renvoie à l'importance de préserver, maintenir et renforcer le lien de confiance unissant l'intervenant·e et l'aidé·e. Cependant, selon les rôles et l'organisme, l'accueil « inconditionnel » est souvent « conditionnel » à un cadre spécifique. Ainsi pour l'*Autre Avenue*, l'équipe est disponible pour recevoir et accompagner quelconques femmes, peu importe sa situation, à condition qu'elle s'implique dans une démarche de sortie de la

prostitution. Du côté du *Gîte du Nord*, c'est la possibilité d'offrir un hébergement d'urgence à très bas seuil, pour les femmes, personnes transgenres ou *queer*, qu'elles soient intoxiquées ou non qui est mise de l'avant. Pour le dernier organisme, *Le Phare*, Émilie distingue deux types d'accueil inconditionnel, celui du milieu de vie et celui de la rue :

Les travailleurs de rue, eux autres, ils ont l'accueil inconditionnel. Eux autres, maintenir le lien est très important. Tu sais, ils vont aller rendre visite à l'hôpital aux gens. Ils peuvent faire un peu n'importe quoi. Tu sais, moi, j'ai des collègues qui vont faire [...] des interventions qui sont non-confrontantes [...] qui ne brusquent pas, qui sont vraiment main dans la main, qui vont où est-ce que tu veux. [...] Moi, ce n'est pas la même chose. Moi, je n'accompagne pas à tout prix. [...] Ce n'est pas mon lien à tout prix. Je ne suis pas dans l'accompagnement... Je suis dans l'accompagnement au quotidien, mais... Pas autant investi que les travailleurs de rue. Je n'ai pas de téléphone, je ne suis pas disponible 24 heures sur 24, je ne suis pas disponible la fin de semaine, j'ai un cadre plus strict. Mais j'accompagne quand même, je suis dans l'accueil inconditionnel à certaines limites. (*Émilie, 27 ans, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

Ces limites, Émilie les définit en fonction du maintien d'un certain climat dans le milieu de vie ; la violence, sous toutes ses formes, n'est pas tolérée. Pour cette intervenante, il importe que l'espace commun soit un lieu d'échange neutre et sécuritaire où toutes et tous puissent se sentir bien.

#### 4.1.4. D'un travail empathique à un travail émotionnel ou moral

Au cours des lignes précédentes, j'ai relevé ce en quoi consistait l'intervention inscrite en accompagnement selon le milieu et l'organisme pour lequel travaillent les intervenant·e·s que j'ai rencontré·e·s. Pour plusieurs auteur·e·s, dont Gagnon *et al.* (2011) et Namian (2011), l'accompagnement semble être un idéal d'intervention. Comme tout idéal, dans la réalité, surviennent des tensions entre l'attente d'un système particulier – ici, une posture d'intervention non-confrontante et égalitaire – et les pratiques. Si l'une des premières dissensions provient de la conception de l'accueil inconditionnel, certaines autres formes amènent les intervenant·e·s à devoir performer autrement leurs interventions. C'est ici qu'entrent en jeu les mécanismes de travail émotionnel et de travail moral. D'abord, une dernière chose doit être mise en place, afin de bien comprendre sur quoi la nature même de ces deux types de travail réside et comment ils peuvent prendre effet.

En reprenant les travaux de Gagnon *et al.* (2011), j'ai pu observer de quelles façons l'accompagnement peut être déconstruit en quatre dimensions d'importance relative. L'*approche globale*, découlant d'une vision humaniste de l'intervention, propose de considérer la personne en demande d'aide dans son intégrité, sans se limiter à une facette de sa situation. L'*individualisation de la relation* permet la mise en place d'un suivi personnalisé selon les objectifs poursuivis et déterminés par l'aidé·e. Le *travail sur soi* impose à l'intervenant·e une remise en question de son système de valeurs, et à se poser en milieu professionnel, de façon neutre ; de recevoir, « sans » juger, les besoins et les demandes de l'autre. Enfin, le *souci de l'autre* implique plusieurs facteurs. D'abord, le respect de son rythme. À cet égard, Stéphanie propose la « théorie des petits pas », encourageant l'autre à fixer des micro-objectifs, réalisables à court terme. Cela permet, selon Stéphanie, de faire vivre des succès et de motiver la personne accompagnée. Le souci de l'autre repose également sur la bienveillance des intervenant·e·s, et sur la possibilité de créer un lien de confiance, essentiel à la relation d'aide. Enfin, pour se soucier d'autrui, les accompagnant·e·s doivent être capable d'empathie.

C'est cette fonction empathique qui permet la réalisation du travail d'intervention et qui rend possible le travail émotionnel et, par extension, le travail moral. Davis (2006) définit l'empathie comme la capacité à comprendre l'état émotionnel, ou affectif, d'autrui. En ce sens, l'emprunt d'un concept bourdieusien semble pertinent à la compréhension de l'empathie : il s'agit du concept de capital. Gendron (2010) définit le capital émotionnel comme « l'ensemble des ressources -renvoyant aux compétences émotionnelles – inhérentes à la personne, utiles au développement personnel, professionnel et organisationnel participant à la constitution et l'utilisation optimale du capital humain, du capital social et, entre autres, à la cohésion sociale » (Gendron, 2010 : 3). Gendron positionne l'empathie comme une compétence émotionnelle et sociale qu'elle désigne, de la même façon que Davis (2006), comme « la capacité à détecter et à comprendre les émotions d'autrui », mais ajoute « et à y réagir tout en comprenant les réseaux sociaux » (Gendron, 2010 : 3).

L'empathie n'est pas qu'un processus cognitif, l'un peut également être en mesure de ressentir ce que l'autre vit. Cette capacité à ressentir, à comprendre et à réagir en prenant compte les règles émotionnelles présentes n'est possible que par la représentation de l'autre à travers soi. En d'autres mots, par la disposition à se mettre dans la peau de l'autre, ce que Mead (1934) nomme « role-taking ability ». Cette habileté en est bien une, l'empathie n'est pas une émotion à proprement parler (Haidt, 2003). Elle est au cœur de la vie sociale, en ce sens qu'elle permet également de reconnaître, en partie à tout le moins, les règles émotionnelles décrites par Hochschild (1979). Sans elle, la capacité à jouer un rôle, à performer nos émotions perd son sens. L'empathie permet la communication émotionnelle, la compréhension de l'autre et la capacité à exprimer, ou non, une émotion selon les attentes, les normes et les règles caractéristiques dans une situation donnée. C'est sur cette dernière dimension de l'intervention sociale que réside la possibilité à travailler les émotions (de soi et d'autrui).

Les prochaines observations portent directement sur les mécanismes de travail émotionnel et de travail moral qu'effectuent les intervenant·e·s sur eux et elles-mêmes. En partant des cadres d'intervention (l'accueil inconditionnel, la mise en place de rapports égalitaires, l'importance de suivre le rythme et le non-jugement), j'analyserai les différentes façons dont les travailleurs·euses parviennent à conjuguer les injonctions présentées plus tôt, soit la responsabilisation et l'autonomisation de l'autre.

## **4.2. L'authenticité au service du jeu**

Être soi ou être différent·e : l'authenticité est souvent perçue comme une qualité que l'on reconnaît ou non à une personne. Parfois revendiquée comme valeur, l'authenticité a été maintes fois présentée comme un atout, voire une compétence à développer et à performer par les intervenant·e·s rencontré·e·s. À partir des observations que j'ai effectuées, je tente, ici, de comprendre ce que les intervenant·e·s entendent lorsqu'ils et elles font appel de cette expression. Qu'est-ce que l'authenticité dans le cadre de leur travail ? Comment prend-elle forme et à quoi sert-elle ?

#### 4.2.1. La nature de l'authenticité

Aux premiers abords, il peut sembler simple de traiter de l'authenticité. Pourtant, l'idée même de l'authenticité devient difficile à saisir dans une société normée dans laquelle chaque interaction est sujette à des règles, formelles ou non, tentant de conscrire les individus jusqu'à leurs émotions.

« Authentique » provient du latin *authenticus* signifiant « original ». Être authentique, dans le langage commun, renvoie à cette « originalité », liée souvent à l'expression « être vrai ». Ainsi, l'authenticité se dégage dans l'expression des émotions et des sentiments ; dans l'impression qu'une personne projette son « vrai » soi, faisant fi des normes et des règles. Une personne peut être authentique par ses comportements, de la même façon qu'il est possible de relever l'authenticité d'une émotion. En d'autres mots, dans le sens commun, paraître authentique est corrélée à cette sensation d'être vrai.

Cette qualité, ou cette valeur, devient un objet d'analyse d'autant plus complexe lorsqu'il est appliqué dans le cadre d'un travail. L'intervention sociale, comme n'importe quel autre domaine d'emploi, est accompagnée d'un système de valeurs, de normes et de règles de sentiments. Ainsi, les intervenant·e·s doivent s'armer de patience, garder leur calme devant des situations de crises psychosociales, maintenir une attitude professionnelle, retenir leurs jugements moraux lors de leurs interactions avec les personnes aidées... La question demeure : à quoi se réfère cette authenticité dont se proclament les intervenant·e·s que j'ai rencontré·e·s ?

Peu de chercheur·e·s se sont saisi·e·s de l'authenticité comme un concept sociologique. Il faut effectuer un rapide tour d'horizon, allant de la sociologie politique, du tourisme, en passant par la psychologie contemporaine et les sciences de la gestion pour réellement appréhender l'authenticité et en comprendre la teneur. L'authenticité y prend plusieurs formes ; en psychologie, notamment, la quête de l'authenticité représente une fin en soi. Il s'agirait de l'une des plus grandes motivations de l'être humain (Erickson, 1980). Mais la nature sociale de l'authenticité n'est presque jamais soulevée.

Pour les sociologues Pallud et Élie-Dit-Cosaque (2011), l'authenticité est décrite comme un sentiment, un processus qui dépend du jugement de l'étranger·e vivant une expérience culturelle nouvelle. MacCannell (1973), dont s'inspirent les précédents auteurs, propose également de concevoir l'authenticité comme une mise en scène. Par exemple, un lieu touristique qualifié d'« authentique » ne répond finalement qu'aux attentes et aux stéréotypes culturels attrayants pour les voyageurs·euses. Chétima (2011) ajoute l'importance de la recherche de l'altérité et propose une authenticité symbolique ; qui n'est vrai que pour celui ou celle qui regarde et que le juge vrai.

Du côté de la psychologie, Ménard et Brunet (2012) retiennent deux conceptions de l'authenticité. La première, intrapersonnelle, se rapporte à l'image classique, de sens commun : être authentique réfère à la capacité d'être sincère, intègre, fidèle à soi-même et à son système de valeurs. Elle peut également impliquer le regard de l'autre, à l'instar de l'authenticité symbolique, elle réside dans la croyance de soi et des autres de la véracité d'un trait ou d'un comportement chez autrui (Higgins, 1987). La deuxième, interpersonnelle, repose sur l'intégrité, sur l'éthique et sur la responsabilisation (Ménard et Brunet, 2012). C'est la capacité d'accepter les responsabilités qu'incombent aux actions posées, mais également, dans le cas d'un employé·e, aux responsabilités provenant de son rôle au sein de l'organisation. C'est, enfin, de ne pas « jouer un jeu », de ne pas chercher à manipuler autrui. Cela s'oppose, en partie certainement, à l'idée de la mise en scène précédemment soulevée.

L'absence de jeu se rapproche, cependant, de la conception de l'authenticité développée par Danilo Martuccelli, dans *Figures de la domination* (2004). Dans sa représentation des formes contemporaines de la domination, l'authenticité apparaît comme une des expériences individuelles de la domination. Elle est l'une, en fait, des quatre injonctions découlant d'un des mécanismes d'inscription subjective de la domination : la responsabilisation (Martuccelli, 2004). Sa conception de la responsabilisation<sup>40</sup> est non

---

<sup>40</sup> Martuccelli définit le principe de responsabilisation comme suit : il « apparaît aujourd'hui comme un transfert à l'individu lui-même de tout ce qui lui arrive, en tant que conséquence "inévitable" d'une société étant devenue "incertaine". Ce n'est qu'à l'issue de cette inflexion que la responsabilisation – et non pas

sans rappeler les forces sous-tendant l'avènement de l'« accompagnement » en intervention sociale. En effet, elle ramène à l'importance que quiconque a de se gérer, de se « prendre en charge », ce qui est, par ailleurs, rejeté par l'accompagnement (Gagnon *et al.*, 2011).

Plus encore, l'authenticité ne se limite pas, souligne-t-il, à une injonction identitaire (recherche de l'idéal de soi), mais représente également une « ressource visant l'adaptation sociale » (Martuccelli, 2004 : 489). Il explique que la société pousse de plus en plus à l'autogestion, l'amenant devant un paradoxe : cette même société devient une barrière à l'autoépanouissement de par ses normes, ses règles et ses structures qui imposent un cadre aux acteurs·rices. Devant celui-ci, se sont érigées de nouvelles méthodes de gestion du social sous la forme, comme le nomme Otero, « d'une injonction multiforme de *vérité* sur soi adressée à l'individu » (Otero, 2003 : 3). L'intervention sociale s'inscrit dans ces nouvelles méthodes de gestion. Si l'expérience de la domination transparaît davantage lorsque l'analyse est portée sur les usager·e·s des ressources d'aide psychosociale institutionnelles et communautaires, les employé·e·s subissent, aussi, la pression de l'autogestion et du devoir de l'authenticité.

C'est ce que Delphine Van Hoorebeke<sup>41</sup> (2008) va, par ailleurs, relever chez les travailleurs·euses dans les entreprises de services. En reprenant le concept de travail émotionnel développé par Hochschild, elle définit l'authenticité comme le résultat du jeu en profondeur. En fait, elle situe l'authenticité dans le cadre du travail, signifiant alors qu'elle n'existe que par rapport à l'adhésion aux normes organisationnelles, entre autres, et au ressenti émotionnel (Van Hoorebeke, 2008). Elle conçoit ainsi l'« expression authentique » comme le résultat d'un jeu en profondeur puisqu'il amène l'individu à réellement ressentir l'émotion qu'il a travaillé à susciter. En opposition, le jeu en surface, en ne contrôlant que les expressions corporelles et physiques de l'émotion, ne peut qu'amener à un sentiment d'inauthenticité. En étant plus consistant, le travail émotionnel

---

la responsabilité – apparaît comme un mécanisme d'inscription subjective *sui generis* à la domination » (Martuccelli, 2004 : 479).

<sup>41</sup> Professeure en sciences de la gestion, Delphine Van Hoorebeke s'est longuement intéressée au comportement humain d'un point de vue managérial, et s'est plus spécifiquement saisie des concepts de travail émotionnel et de déviance émotionnelle développés par Hochschild.

résultant d'un jeu en profondeur permettrait au client·e de percevoir, chez l'employé·e, une plus grande sympathie à son égard et, par ailleurs, augmenter sa perception sur la qualité du service reçu (Van Hoorebeke, 2008). Selon elle, et à l'instar de Pallud et Élie-Dit-Cosaque (2011), l'authenticité est comprise comme un sentiment. Dans ce cas-ci, un sentiment directement relié aux mécanismes menant à l'expression d'une émotion dans le cadre d'une interaction employé·e – client·e.

Bien que je rejette d'emblée l'idée que l'authenticité soit un sentiment considérant qu'elle agit davantage dans le rapport à l'autre et à soi que dans l'affect et l'émotif, et me rapprochant plutôt de la conception développée par Martuccelli (2004), ce tour d'horizon permet de poser un regard renouvelé sur cette injonction complexe. Cela me permettra, à l'aide des différentes observations sur mon terrain d'enquête, de comprendre comment s'articule l'authenticité dans un contexte d'intervention. Je tenterai de démontrer, au cours des prochaines lignes, toute l'ambiguïté qui réside dans l'utilisation même du terme « authenticité » par les intervenant·e·s.

#### 4.2.2. Être ou paraître authentique ?

De toutes les conceptions exposées, à l'exception peut-être de la psychologie, je retiens l'importance de la mise en scène. Si, dans le domaine du tourisme, ce « jeu de l'authenticité » est patent par la création d'expérience exploitée à partir de stéréotypes culturels, il est tout autant présent dans d'autres domaines comme la relation de service, lorsqu'on observe la capacité de l'employé·e à rendre son service « vrai ». Alors qu'en psychologie, « être authentique » renvoie au sentiment d'adéquation avec l'identité que l'on se construit, « être authentique » semble également être une mesure d'évaluation du comportement (et des attentes) de ce que l'un croit attribuable à l'autre. De ce tour d'horizon, je souhaiterais retenir deux propositions préliminaires, qui seront à affiner dans la suite de mon propos : l'authenticité peut être considérée comme une capacité à ressentir et à agir selon notre propre système de croyances, et l'authenticité peut être envisagée comme le résultat d'un processus d'expression d'émotions, ou de valeurs.

À travers cela, un point central, qui me ramène aux conceptions à la fois de Martuccelli (2004) et de Van Hoorebeke (2008), est l'importance de positionner l'authenticité dans un cadre de travail demandant une sociabilité. Dès lors, l'authenticité se rapporte à la recherche d'altérité (Chétima, 2011). Elle n'est pas que le résultat d'un processus de travail émotionnel, pas plus qu'elle ne constitue uniquement un mécanisme de régulation sociale. L'authenticité se rapporte nécessairement à un cadre, à des normes sociales, morales et émotionnelles. Ainsi, elle renvoie autant à la responsabilisation de tou·te·s au devoir d'être authentique et, au même moment, à celui de se conformer aux cadres sociaux.

Cela m'amène à revenir sur le modèle proposé par Delphine Van Hoorebeke (2008) qui laisse penser que l'authenticité ne résiderait que dans la perception du client·e de la sincérité de l'employé·e à s'engager dans la relation de service. L'authenticité étant ici considérée comme pouvant résulter d'une émotion présente ou d'une émotion suscitée par le biais d'un travail émotionnel en profondeur ; tout travail superficiel amène, a contrario, à l'inauthenticité et brise la relation entre le client·e et l'employé·e. Pourtant, en revenant à la conception du travail émotionnel de Hochschild (1983), il convient de rappeler que son succès est tributaire de son invisibilité ; qu'il opère à partir d'un jeu en profondeur ou superficiel. Ce travail implique également un processus conscient, donc une mise en scène.

Comprise de cette façon, l'authenticité n'est pas une qualité interne à soi, au *self*, mais s'inscrit nécessairement dans le rapport à l'autre. La mise en scène émotionnelle n'est qu'authentique si l'autre la juge ainsi, peu importe si les émotions sont préalablement ressenties ou si elles sont travaillées. L'inauthenticité résulte alors d'un décalage entre les attentes d'un individu et l'expression des émotions de la personne avec qui elle est en interaction. On ne saurait donc pas « être authentique », mais plutôt « paraître authentique ».

J'en reviens ainsi à ma question initiale : qu'est-ce que l'authenticité dans un contexte d'intervention sociale ? À quoi les intervenant·e·s relient l'authenticité dans le cadre de leur travail ? L'un des usages semble lié à cette idée, exposée en psychologie, que l'authenticité renvoie à la cohérence entre ce qui est exprimé et le système de valeurs (ou

plus largement l'identité construite de soi) que porte la personne. Les propos d'Émilie renvoient notamment à cette définition :

C'est très facile, c'est très instinctif pour moi d'être... d'être... D'être normale avec eux, d'être authentique, d'être vrai. C'est ça qui m'apprennent beaucoup : d'être vrai pis d'être authentique. (*Émilie, 27 ans, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

Si l'on considère qu'être authentique, c'est d'être « vrai » à soi-même, c'est-à-dire d'agir de façon conséquente à son système de pensées et de valeurs, Émilie ajoute à cette équation l'expression : « être normale ». Cette dernière peut être considérée de deux façons : d'abord, en rapport avec la normalité en milieu social, soit d'agir de façon cohérente avec un système de normes portées par un groupe d'individus. Ici, « être normale » équivaldrait à agir selon ce à quoi on s'attend d'un individu dans un groupe et un espace donné. Autrement dit, l'authenticité serait « normale » et « vraie » lorsqu'elle renverrait à une image de soi, une « identité pour autrui » qui se rapprocherait de l'« identité pour soi ». La première étant constituée de « l'identité personnelle et de l'identité sociale d'un individu » (Goffman, 1973 : 127) selon la définition que les autres lui octroient. La deuxième, celle pour soi, s'acquiert au fil du temps et des expériences sociales (Goffman, 1973).

Une autre façon de comprendre cette expression consiste à mettre les propos d'Émilie en lien avec le rôle qu'elle joue. « Être normale » reviendrait à mettre en distance le rôle professionnel qu'elle entretient au sein de l'organisme pour adopter une posture « personnelle », vraie à soi... authentique. Quelques instants plus tard au cours de l'entretien, Émilie ajoute trouver difficile de laisser entrer des gens dans son intimité. Elle dit également qu'en relation de travail, avec les personnes prostituées, se « laisser être soi-même » est plus facile, qu'elle craint moins leur jugement :

Ouais, ils m'apprennent ça beaucoup, beaucoup. D'être authentique, d'être vraie. Parce qu'eux autres le sont, pourquoi je ne le serais pas ? Moi, je suis beaucoup dans les relations égalitaires, beaucoup dans l'équité. Pourquoi, moi, je mettrais mon rôle d'[intervenante]. (*Émilie, 27 ans, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

En plus des composantes « vraie », « normale », s'ajoute, ici, l'injonction au développement de relations égalitaires, particulière à certaines formes d'intervention sociale, dont l'accompagnement, et l'idée de la réciprocité de l'authenticité. Encore une

fois, il m'apparaît qu'Émilie met en opposition l'authenticité et le rôle d'intervenante qu'elle occupe. Les usager·e·s seraient authentiques puisqu'ils et elles investissent l'organisme de façon volontaire et n'ont pas d'injonctions ou de règles, en apparence, à respecter qui seraient associées à un rôle ou une posture différente de leur quotidien.

Cette idée de la réciprocité dans un contexte de service peut évidemment être questionnée. Les personnes prostituées qui bénéficient des services de la ressource n'ont-elles pas, elles aussi, des règles à respecter qui les contraindraient à travailler leurs émotions, à contrôler voire réprimer certains gestes et paroles ? La question est d'autant plus importante considérant qu'il s'agit d'un milieu de vie, impliquant des règlements et un cadre particulier.

Émilie ajoute une autre dimension à ce qu'elle expose comme étant de l'authenticité et fait tacitement référence aux différences entre ses rôles professionnel et personnel :

Le fait d'être sociable. Dans la vie, en général, je suis très bête. [Rires.] Bien, pas bête, tu sais, mais je vais à l'épicerie, ça me tente pas de dire « salut » à tout le monde. Mais ici, j'ai pas le choix de dire salut à tout le monde. Donc, ça m'oblige à être sociable parce que je suis une fille quand même... introvertie. [...] J'apprends à être plus extravertie, donc ça m'oblige à faire ça. Ça m'oblige à avoir le sourire, à vouloir jaser au monde, à vouloir apprendre à les connaître que, moi, dans la vie générale... Moi, je vais à l'épicerie, moi, je suis pas sociable pantoute, je suis bête, je suis... euh... J'évite de voir les gens, j'évite de rencontrer les gens. (*Émilie, 27 ans, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

En s'obligeant à sourire, à discuter avec les travailleurs·euses du sexe, Émilie opère un travail émotionnel qu'elle définit, *a posteriori*, comme une recherche de l'authenticité. Les usager·e·s de la ressource lui apprendraient alors à « être authentique », comme si l'intériorité véritable nécessiterait une forme d'éducation pour être révélée, une éducation pour être différente dans sa vie professionnelle que dans sa vie personnelle, de tous les jours, où elle se laisse aller à son asocialité et ses mauvaises humeurs, qui ne seraient pas dans sa vraie nature. Mais le simple fait de devoir « apprendre à être authentique » ne relève-t-il pas d'un paradoxe par la mise en tension des règles et des normes conséquemment aux rôles qu'elle doit occuper ?

À la lumière des propos tenus par Émilie, l'authenticité relèverait en effet de la mise en scène. Le travail émotionnel ainsi effectué permet de mettre à distance le rôle d'intervenante, exigeant un professionnalisme souvent relié à une position d'autorité – ce qui entre en contradiction avec le désir de développer des relations égalitaires. Il s'agit en fait d'un double travail émotionnel et moral. La sociabilité et l'extraversion peuvent être comprises, certes, comme une qualité corollaire à une idée de l'authenticité, mais également comme des mécanismes de mise en relation selon une valeur précise : l'égalité.

En cherchant à établir des relations égalitaires, Émilie tente de renforcer son rapport à l'autre (son lien de confiance), elle utilise l'authenticité pour créer un lien thérapeutique nécessaire à la suite de son travail. En ayant en tête que les personnes prostituées sont authentiques, parce qu'elles répondent aux attentes que se fait Émilie d'elles, elle ressent le besoin d'une réciprocité. En d'autres mots, elle perçoit l'autre comme authentique et, se faisant, s'attend à ce qu'il le soit ; sa perception de l'autre devient sa représentation.

#### 4.2.3. L'authenticité comme outil de travail

Le rapport au rôle d'intervenante est également un aspect intéressant en lien avec cette recherche constante d'authenticité. En refusant de porter son chapeau professionnel, Émilie laisse entendre que cette posture, associée au travail, constitue un obstacle à l'être authentique. Cette mise en distance de son rôle au sein de l'organisme, reliée au développement des relations égalitaires, permet de relever un deuxième paradoxe. Alors que les organisations promeuvent l'authenticité de leur employé·e, leur autonomie et leur professionnalisme, en même temps, elles constituent une barrière à la construction de cette même authenticité. Situé à une échelle organisationnelle, je me retrouve face au même constat que Martuccelli (2004) ; la société promeut l'authenticité, tout en y constituant un frein. La posture professionnelle requise pour correspondre aux normes organisationnelles, qui implique l'authenticité, érige une barrière à même capacité à « être » ou « paraître » authentique. Émilie doit effectuer une mise à distance de son rôle professionnel pour rendre compte de son « authenticité », alors qu'au même moment, ce même rôle, exige d'elle, qu'elle soit authentique.

Le désir de la mise en place de relations égalitaires relève de l'utopie, d'un idéal de l'accompagnement. Les intervenant·e·s, par leur rôle et leur position au sein de l'organisme perpétuent nécessairement un rapport de pouvoir envers les personnes prostituées ne serait-ce que par leur capacité à mettre fin ou non à un suivi. La mise à distance du rôle professionnel doit également être comprise comme une mécanique de travail qui prend plusieurs formes. Dans l'extrait ci-dessous, Silver, ancien toxicomane et travailleur du sexe maintenant pair-aidant pour *Le Gîte du Nord* depuis plus de deux ans, relève de quelle façon il entre en contact avec les personnes prostituées :

Je me considère pas mal comme un travailleur de rue, tu sais. Pis là, ça va faire trois ans que j'ai arrêté de consommer, aussi [okay]. Ça fait que mon trip, c'est vraiment d'aller porter des trousse dans la rue, pis tout le monde me connaît dans la rue, là. [...] Ça fait que... j'aime ça aller voir le monde, leur porter leur trousse, je joue pas pantoute au psychologue. Moi, ce que j'aime, c'est que « gard, même si on est *fucké*, on a l'air bizarre, on peut s'en sortir dans vie, pis on peut avoir du *fun* pas gelé, pis euh... Tu sais, je vais pas faire de leçons de morale, rien. Ils le voient bien, je pesais 125 livres, pis là, je suis à 160 livres. Ils voient bien que je suis revenue en *shape* pis je suis revenu en forme pis... [...] Tu sais, ça doit sûrement paraître que... Que je me gèle pu, pis que, tu sais... Ouin, ça fait que c'est ça que j'aime... Un peu comme travailleur de rue. (*Silver, 44 ans, pair-aidant pour l'organisme Le Gîte du Nord*)

Ici, bien qu'il se considère « pas mal » ou « un peu » comme un travailleur de rue, qu'il accepte davantage ce titre, on observe tout de même une mise à distance du rôle d'intervenant. L'authenticité prend plutôt la forme de l'exemplarité ; Silver se raconte, pour susciter l'espoir de changement chez les autres et pour démontrer, également, le chemin qu'il a parcouru.

En fait l'authenticité semble être considéré comme tel dès lors qu'il y a une originalité, une « humanité » par rapport au rôle professionnel que les intervenant·e·s devraient adopter. Les propos d'Émilie rendent bien compte de ce désir d'humaniser la relation :

Bien si j'ai une journée qui va pas, bien je vais leur dire. Ils vont me regarder pis ils vont me dire « ouais, Émilie, tu as pas le sourire ces temps-ci ». « Ah ouin, tu trouves ? » ou « Hey, Émilie, ça va-tu, tu as l'air plus fatiguée ? », « bien oui, je suis plus fatiguée aujourd'hui ». Pourquoi je devrais leur dire « bien non, ça va bien, ça va bien », juste parce que c'est ma job ? Non, je suis humaine aussi, pis, eux autres, ça les reconforte aussi, de savoir que je suis

humaine avec eux. (*Émilie, 27 ans, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

L'authenticité serait une forme d'humanisme, une façon de se poser, malgré les cadres et les conventions associés au professionnalisme, comme personne ordinaire ou, pour reprendre les termes d'Émilie, une personne « normale ». En fait, lorsque l'on compare les discours d'Émilie et de Silver, l'authenticité revêt un caractère particulier : le besoin de se démarquer, de se faire valoir, tout en respectant les règles, les normes et les attentes actives en cours d'interaction.

Je me permets de faire un parallèle, ici, avec les théories de l'humour et de l'incongruité, plus particulièrement les idées développées par Thomas Clark Veatch (1998), lui-même inspiré d'Aristote. Ce philosophe grec disait que pour être drôle, une situation devait transgresser une norme. Veatch (1998) rajoutera, quelques siècles plus tard, qu'il importe que la situation respecte une deuxième condition pour être humoristique : elle doit revêtir un caractère inoffensif. L'authenticité, dans la recherche d'une originalité par rapport à certains rôles, paraît également devoir répondre à ces deux conditions. Est authentique quelqu'un qui s'exprime différemment, jouant des normes, des règles et des attentes à son égard, mais dont l'expression est inoffensive. Ainsi, une intervenante qui s'exprimerait avec une grande fureur, par des cris et des gestes, ne serait pas considérée comme authentique. On peut supposer qu'elle serait jugée pour manque de professionnalisme. À l'inverse, une intervenante qui fait preuve d'une plus grande extraversion, d'une très grande sociabilité et qui aurait des réactions perçues comme spontanées, répond aux conditions de l'authenticité.

Je prends en exemple Mathieu, travailleur de rue pour *Le Phare*, qui met en lien l'authenticité avec l'honnêteté et la transparence en relation d'aide. Afin de mettre en contexte le prochain extrait, je dois préciser que Mathieu a rencontré sa conjointe alors qu'il travaillait dans un organisme jeunesse. Collègues, il me raconte que leur relation était connue des jeunes :

On a un profil Facebook, pis on est les deux sur la même photo. Tu sais, sont pas niaiseux là, un moment donné, on arrive dans le même char... Pas stressé avec ça, pis même que... Même que, dans notre ancien milieu, des fois, on

pouvait amener nos enfants dans des activités pis c'était trippant pis... Tu sais, on... Je commencerai pas à dire que j'ai pris... que je me saoule a pu finir pendant quatre jours en ligne là. Je suis humain, j'ai pu 22 ans. Je te dis pas que je suis hyper vieux, mais je suis capable de nommer les affaires. (*Mathieu, 38 ans, travailleur de rue pour l'organisme Le Phare*)

L'authenticité, lorsqu'elle est mise en relation avec l'honnêteté et la transparence semble également synonyme d'un partage de la vie privée. Ce que je remarque dans les divers extraits présentés c'est que l'authenticité se calcule, se balance. Elle amène à révéler certains aspects de soi, mais aussi à s'imposer des limites qui cadrent – donc qui joue avec les normes et les règles – avec le rôle d'intervenant·e. D'ailleurs, Mathieu ajoute ceci :

C'est sûr, il y a des limites, il y a des affaires que je nomme pas. Je commencerai pas à dire : bien là, hier, je me suis chicanée avec ma blonde, ça va pas bien... Des fois, ils me disent : ça va-tu tout le temps bien avec ta blonde ? Euh, non. On se pogne-tu des fois ? Oui. C'est-tu parce qu'on est deux intervenants que c'est mieux ? Des fois non, c'est pire ! C'est très honnête, pis c'est vrai. Mais, je lui ai pas dit que je m'étais chicané, euh... la veille. Pis même, tu sais... Des fois, vous chicanez-vous pour vos enfants (il y en a qui ont des enfants). Bien, oui, ça arrive. Pis c'est-tu tout le temps ta blonde qui a raison ou c'est toi ? Ça dépend. Pis ça s'arrange-tu ? Oui, mais c'est juste qu'on parle, on communique. Ça nous sert. Honnêtement, ça nous sert bien quand tu sais aussi comment t'en servir. (*Mathieu, 38 ans, travailleur de rue pour l'organisme Le Phare*)

Ce que révèlent les propos de Mathieu, c'est l'importance d'utiliser des éléments de la vie privée, présentés comme authentiques, et de les transformer en outil de travail. L'authenticité sert aux propos des intervenant·e·s. Si elle permet une mise à distance du rôle professionnel, elle n'est qu'une autre forme de gestion de l'aidé·e et de normalisation. Elle sert à la fois en permettant d'utiliser ce qui serait le « vrai soi » pour s'humaniser aux yeux de l'autre et, à la fois, pour atteindre un objectif d'intervention. C'est en ce sens que l'authenticité – qu'il soit question d'expérience ou d'être authentique – apparaît comme un moyen de susciter le changement chez l'autre ; d'intervenir auprès de lui.