

4.2.4. Entre le jeu des sentiments et de la responsabilisation

Émilie me dit que « tout à un but en intervention », et cela s'applique également à la mise en scène de l'authenticité dans le rapport avec l'aidé·e. En effet, elle relève du jeu qui soit conscient et calculé. Dans un contexte où l'on impose de « ne pas juger » et l'on mise sur le développement de relations égalitaires, le jeu de l'authenticité apparaît comme un outil, permettant à l'intervenant·e de s'utiliser comme exemple, de se rendre « humain ». Martuccelli (2004) affirmait que cette mise en scène sert également de mécanisme d'adaptation sociale, il amène l'autre à se redéfinir par rapport aux normes (sociales, émotionnelles et morales) et à s'y ranger en tout ou en partie.

L'authenticité, bien que parfois comprise comme tel, n'est donc ni un sentiment ni une valeur ; il est un construit social dont la résonance se situe dans la représentation de l'autre. L'agissement de l'un est authentique s'il diverge légèrement des normes associées à un rôle, et des attentes de la personne avec qui il est en interaction, tout en restant « normal », inoffensif et valorisé socialement (l'extraversion et la sociabilité étant deux qualités recherchées dans la société de performance actuelle).

Mobilisant un travail émotionnel et, parallèlement, un travail moral, les intervenant·e·s parviennent à « construire » une authenticité, à la mettre en scène et à la définir selon les besoins de l'intervention. Il ne s'agit pas que d'« être vrai », ni de s'abstenir de la manipulation d'autrui, il y va d'une capacité à calculer, à se fondre dans un rôle social et organisationnel.

L'authenticité, dans le cadre d'un travail, impose l'adoption de certaines attitudes, et facilite le traitement de certaines des injonctions associées à l'accompagnement. En s'obligeant à sourire, à faire preuve d'une plus grande sociabilité, Émilie n'est pas davantage « elle-même », Émilie se distancie plutôt de la posture professionnelle classique associée au rôle de l'intervenant·e. En refusant de porter le chapeau de l'intervenant·e, en voulant s'humaniser par rapport aux personnes prostituées, Émilie crée une mise à distance de son rôle. Pourtant, cette mise à distance, calculée et calibrée, ne fait que renforcer son statut :

Même si y savent que moi je peux les mettre dehors, pis eux autres peuvent pas me mettre dehors. Mais après que je peux avoir cette relation d'autorité-là, mais... quand même cette relation d'égalité-là, que oui, si je suis fatiguée, je vais te le dire que je dors pas bien. (*Émilie, 27 ans, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

La mise à distance n'est présente que lorsqu'elle est utile. De la même façon, Mathieu se sert de sa vie privée pour créer et renforcer ses liens avec les personnes qu'il rencontre. Il s'en sert également pour normaliser le vécu des jeunes avec qui il interagit. L'authenticité s'inscrit dans le jeu, dans un désir de responsabiliser. En toute similarité, Silver s'expose, partage son vécu d'ancien toxicomane et travailleur du sexe afin de susciter le changement chez l'autre. Il refuse d'« intervenir », renforçant ainsi l'idée de la prise en charge par et pour soi-même. L'authenticité m'apparaît bien, en fin de compte, et comme le mentionne Martuccelli (2004), découlée du mécanisme d'inscription subjective à la domination qu'est la responsabilisation.

4.3. Palier au sentiment d'impuissance

En contexte de travail, les émotions revêtent un caractère particulier : celui d'être inscrit dans un échange rémunéré. L'intervenant·e, qu'il ou elle trouve satisfaction ou non dans son emploi réfléchit, agit et intervient à cause du rôle occupé et des mandats à remplir. Ces cadres comprennent également des règles émotionnelles auxquels doivent se conformer les intervenant·e·s : garder son calme en situation de crise, l'accueil inconditionnel qui implique une capacité d'accueillir (bienveillance, sourire, empathie, sociabilité), pour ne nommer que ces exemples – dont certains entraînent également en jeu lorsqu'il est question de la mise en scène de l'authenticité.

Dans les prochaines lignes, je tente d'apporter une compréhension renouvelée de la genèse, dans un premier temps, du sentiment d'impuissance et, dans un deuxième temps, de sa gestion. Cette dernière je la décline, ici, sous trois formes de travail émotionnel et/ou moral qui implique tantôt les usager·e·s tantôt les collègues de travail. Il s'agit de mécanismes de gestion relatifs à la transformation du sentiment d'impuissance vers l'indignation, l'appel à l'inquiétude et, enfin, l'usage des réunions d'équipe comme lieu de régulation émotionnelle.

4.3.1. Un sentiment puissant

Tel que décrit au cours des chapitres précédents, l'intervention sociale est un travail inhéremment émotionnel. Qu'il soit question du développement d'habiletés communicationnelles, de gestion de soi (et de ses émotions), l'intervenant·e est appelé·e à jongler avec l'humeur de l'autre ; tantôt pour la forger selon des normes établies, tantôt pour appliquer certaines formes de disciplines permettant la continuité des services offerts (par exemple : l'intolérance à la violence pouvant mener à une exclusion temporaire ou définitive des services).

Pourtant, trop peu d'études sociologiques portent sur les sentiments et émotions que peuvent développer les intervenant·e·s dans le cadre leur fonction. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'il est question du milieu privé ou communautaire ; la plupart des études portées sur les intervenant·e·s s'intéressant au contexte institutionnel. Cela étant, certain·e·s auteur·e·s, notamment en gestion des ressources humaines, ce sont intéressé·e·s aux conséquences d'un travail émotionnel soutenu et persistant (Van Hoorebeke, 2008). D'autres se sont penché·e·s sur l'impact de l'insatisfaction en emploi et du manque de soutien des pairs sur le rendement professionnel et sur le bien-être des individus (Bernier et Larivière, 2002 ; Montclair, 2010).

Le sentiment d'impuissance n'apparaît que rarement comme élément central d'analyse lorsqu'il est question d'intervention sociale. Cela peut paraître surprenant considérant la fréquence de ce sentiment chez les intervenant·e·s. En effet, au cours de mes entretiens, la totalité des intervenant·e·s rencontré·e·s m'ont affirmé à plusieurs reprises vivre, ou avoir vécu, de l'impuissance à un moment ou à un autre dans leur travail.

Pierre-Yves Troutot (1982) est l'un des seuls sociologues à avoir analysé les moyens de gestion de l'impuissance chez les travailleurs·euses sociaux (dont l'emploi relève de l'État suisse). D'une analyse sociopolitique, Troutot (1982) décrit quatre modèles de gestion favorisant une diminution, une transformation ou une résignation face au sentiment d'impuissance des travailleurs·euses. Traitant davantage du rapport à la professionnalisation dans un cadre institutionnel, son analyse m'est particulièrement utile

en ce qu'elle permet de valider certaines de mes observations dont une, en particulier que je considère primordiale : la capacité des intervenant·e·s à modifier ce sentiment et à l'inscrire d'une autre façon, plus adéquate et productive au regard de leurs fonctions.

Afin de mettre en lumière les mécanismes de travail émotionnel et moral effectués par les intervenant·e·s sur eux et elles-mêmes, sur leurs usager·e·s et entre collègues, il faut comprendre l'impuissance au même titre que la honte, l'embarras ou la culpabilité – ou, du moins, d'une façon similaire. Shott (1979) propose, en effet, que ces derniers sont des sentiments permettant de « prendre le rôle de ». Grâce à la capacité empathique, ces sentiments permettent de se projeter dans un « autrui généralisé » : un individu se sent honteux parce qu'il anticipe la réaction des autres et pense, à tort ou à raison, que son action ne correspond pas aux normes en vigueur (Mead, 1934). Pour Shott (1979), c'est ce ressenti, inconfortable, qui amène l'individu à travailler sur ses émotions.

L'impuissance nécessite également cette capacité à se projeter dans autrui. Plutôt que de répondre d'un sentiment ou d'une émotion à la suite d'une action « anormale », l'impuissance naît du décalage entre une situation qui serait, pour l'individu, normale, et la situation réelle. Par exemple, un·e intervenant·e peut se sentir impuissant·e lorsqu'il ou elle parvient enfin à dénicher un appartement pour une personne sans domicile fixe et que cette dernière ne se présente pas à la prise de possession du logement, ou refuse de l'habiter malgré les démarches et l'accord en ce sens.

Il faut ainsi considérer l'intervention sociale, plus précisément chacune des interventions sociales réalisées entre l'intervenant·e et l'accompagné·e, comme un échange social au sens où Blau (1967) l'entend. L'interaction qui prend place entre l'intervenant·e et l'usager·e relève, comme il a été mentionné, d'une relation de service. Il s'agit, pour ainsi dire, d'une « transaction sociale », concept qui reflète davantage l'aspect du travail dans l'action réalisée par les intervenant·e·s. Issu de la sociologie belge, ce concept provient d'une volonté « de saisir de façon totalisante la dynamique sociale, en prenant en compte les dimensions apparemment les plus individuelles jusqu'aux plus collectives, parmi lesquelles se trouve la question de l'affect » (Fusulier et Marquis, 2009 : 25). S'il est plutôt

question des émotions, la transaction sociale permet de rendre compte de l'articulation entre l'émotionnel, le culturel et le social composant les actions de la vie quotidienne et, dans le cas qui m'intéresse, de l'aspect de la négociation qui est au cœur de l'intervention sociale (Rémy, 2005).

Cela me ramène au concept développé par Blau (1967). L'« échange social » qui prend place entre l'utilisateur (à la recherche d'un moyen de combler un besoin ou une demande d'aide) et l'intervenant (délivrant un service d'accompagnement), est en constante négociation. Cela est vrai à tous les niveaux de la relation, c'est-à-dire dans l'accompagnement matériel (en dépannage alimentaire, par exemple), médical (aide à la prise de rendez-vous et déplacement physique), social (dans la défense de droits) aussi bien qu'au niveau émotionnel. Ce dernier aspect émotionnel dispose d'une double dynamique : il peut être question de la formulation d'objectifs à atteindre (apprendre à gérer sa colère) ou, encore, de l'interaction quotidienne ou ordinaire (rappel des normes et des règles émotionnelles).

Ainsi, le sentiment d'impuissance peut découler de ces échanges sociaux qui prennent place dans la relation avec les aidés, puisque les intervenants ne peuvent jamais en connaître véritablement la contrepartie. Ce caractère d'imprévisibilité inhérent à la relation d'aide peut, en effet, amener à développer un sentiment d'impuissance chez les intervenants qui malgré leurs efforts, n'ont pas un contrôle complet sur le résultat des services rendus.

Cela étant, ce sentiment peut aussi se développer d'autres façons, notamment lorsque l'intervenant est confronté à plusieurs reprises à un manque de moyens (matériels, financiers, limitation découlant du mandat de l'organisme, etc.). En fait, les sources de l'éclosion du sentiment d'impuissance chez les intervenants peuvent être multiples. C'est face à l'inconfort que ce sentiment suscite que les travailleurs-euses vont tenter de le modifier ou de le réprimer.

4.3.2. Du refus d'abdiquer : l'indignation

Lorsque l'on s'intéresse à la mobilisation collective et à la construction d'un mouvement social, il n'est pas rare d'y voir un lien avec l'indignation, la colère ou la révolte d'une partie de la population (Jasper, 2014). Le premier des trois mécanismes de gestion émotionnelle et morale que j'ai pu observer se rapporte à cette indignation dirigée, souvent, contre les structures. D'une lecture davantage politique, le sentiment d'impuissance devient un levier vers cette révolte. Face aux limites que leur organisation, leurs bailleurs de fonds ou les politiques leur imposent, les intervenant·e·s adoptent un discours chargé d'émotions, appelant souvent au changement.

Lors de mes entretiens et de mes observations sur le terrain, il m'a été possible de reconnaître deux types de discours agissant sur le sentiment d'impuissance et mettant en scène l'indignation. Le premier est celui qui met directement en cause les limites des outils et des moyens à la disposition des intervenant·e·s : stratégies politiques inefficaces ou inexistantes, contraintes organisationnelles, partenariats difficiles, etc. Le deuxième fait souvent appel à l'expérience de la marginalisation des personnes prostituées, et aux barrières structurelles auxquelles elles font face.

4.3.2.1. *Quand l'impuissance entraîne la révolte*

Pour comprendre le premier discours découlant de la première série de mécanismes de travail émotionnel et moral mettant en scène l'indignation, il importe de revenir sur le contexte politique particulier de l'intervention sociale au Québec. En effet, les dernières années s'arriment avec des transformations dans les services de soins de santé et des services sociaux que Vincent de Gaulejac (2011) décrit en termes de logique comptable. Non étrangère à l'ère néolibérale actuelle, cette nouvelle logique pousse les intervenant·e·s à devoir chiffrer leur travail. En contexte communautaire, cela implique une nécessité à justifier chacun des gestes et projets d'intervention effectués ; on assiste à une quantification du travail essentiellement qualitatif. Doublée des politiques d'austérité ayant pris place depuis quelques années, les organismes se retrouvent avec *peu*, et le devoir d'expliquer *beaucoup*.

Par ailleurs, les injonctions spécifiques au rôle d'accompagnant, les emplois reliés à la relation d'aide qu'ils relèvent de l'état, du privé ou du communautaire, s'inscrivent plus que jamais dans le paradigme du travail où performance et productivité sont hégémoniques. Le sentiment d'impuissance témoigne souvent d'une faille de la productivité ou de la capacité à atteindre un résultat attendu par les politiques d'intervention sociale. Le cadre de travail ne permettant pas l'échec ni la stagnance, il renforce l'inconfort relié au sentiment d'impuissance et, par extension, peut pousser l'intervenant·e soucieux·se de bien faire son travail, à développer des moyens de gérer ses émotions et ses valeurs.

Les coupures effectuées dans les enveloppes budgétaires destinées au milieu communautaire est décriées par la totalité des intervenant·e·s rencontré·e·s. D'idéologie libérale ou abolitionniste, toutes et tous s'entendent sur l'insuffisance des moyens à leur disposition et critiquent les dernières stratégies et politiques mises en place en matière de prostitution et d'exploitation sexuelle. Sans surprise, c'est lors de l'entretien de groupe que les personnes se sont le plus prononcées sur cet aspect du travail :

La loi fédérale là... et il y a une stratégie gouvernementale qui s'attaque aux violences sexuelles avec un petit aspect sur l'exploitation sexuelle, mais il n'y a pas [...] de politique de lutte contre l'exploitation sexuelle comme il y en a pour la violence conjugale, comme il y en a pour [...] la santé publique, pour les impacts de la cigarette. [...] En théorie, s'il y avait une politique en matière d'exploitation sexuelle et des programmes qui s'adressent vraiment... qui viennent spécifiquement en aide à ces femmes-là, probablement qu'on se retrouverait pas avec ces situations aussi complexes qui demandent autant d'investissement parce qu'on se retrouve toujours nez à nez avec des structures qui ferment leurs portes à ces femmes-là. [...] Pis, de toute façon, il y a tout le stigma, ces femmes-là, ne veulent pas dévoiler leur situation de prostitution donc... C'est vraiment, vraiment complexe. (*Isabelle, directrice de l'Autre Avenue*).

L'impuissance se traduit, ici, par ce retour d'ascenseur attribué au manque de politique claire en matière d'exploitation sexuelle. Cela met les intervenantes de l'*Autre Avenue* face à des situations complexes qui « demande autant d'investissement », donc de ressources financières, certainement, mais aussi de temps. Face à leur impuissance à intervenir directement sur la situation des femmes rencontrées qui veulent sortir du milieu prostitutionnel, les intervenantes érigent un discours politique critique. Elles multiplient les

sorties publiques et participent à des mouvements de dénonciations collectives en lien avec les enjeux reliés aux violences sexuelles et à l'exploitation sexuelle, plus spécifiquement. De l'impuissance, les intervenantes parviennent à en tirer un discours moral et politique et ainsi transfigurer ce sentiment en un objet productif et valorisé dans le cadre du travail.

Dans le même sens, voici la réponse de Marie-Christine lorsque je la questionne sur les obstacles à l'intervention en contexte d'exploitation sexuelle :

Moi, c'est ça, mon plus gros obstacle, c'est pas au niveau des femmes, c'est au niveau du système. C'est le système qu'on a actuellement qui maintient les gens dans la pauvreté. (*Marie-Christine, 33 ans, intervenante à l'Autre Avenue*)

Elle soulève, également, la difficulté de l'organisme à obtenir le financement nécessaire au maintien de leur mission. En ce sens, son discours, qui est partagé par l'ensemble de l'équipe, rejoint les propos de Gaulejac (2011) voulant que nous assistions depuis quelques années à une révision des politiques publiques. Dans un contexte néolibéral où l'austérité budgétaire est vendue comme nécessaire, le politique vient favoriser le passage d'une culture de moyens à une culture de résultats (de Gaulejac, 2011). Cela signifie une application comptable des ressources humaines et une économie de services sociaux qui doit devenir, à tout prix, efficiente.

D'ailleurs, Émilie, de *Le Phare*, m'explique certaines contraintes associées à l'octroi de certaines subventions alors que l'organisme travaille par projet :

On a des subventions qui est par projet, donc c'est certain, que oui, on a des comptes à rendre au gouvernement, parce que, par projet, il faut que tu lui montres que statistiquement ça fonctionne. Il faut que tu places tant de personnes en logement, tu sais, tu as des comptes à rendre au niveau statistique, donc c'est sûr que... ça va guider mes résultats d'intervention, admettons que je dois lui montrer que j'en fais des interventions pour qu'ils en trouvent des logements, donc... Moi c'est sûr que les données statistiques, c'est important, tu sais... (*Émilie, 27 ans, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

L'efficience se calcule à coups d'analyses statistiques, reléguant au deuxième plan l'aspect qualitatif des interventions sociales réalisées. À titre d'exemple, Émilie me dira que sa supérieure veut comptabiliser le nombre de personnes bénéficiant du dépannage

alimentaire, des lits de repos, le nombre de condoms distribués par les travailleurs·euses de rue, le nombre de demandes d'habitations à loyer modique (HLM) complétées, etc. Qu'en est-il alors de la gestion de la colère des usager·e·s à la suite d'un refus d'un accès à un HLM ? Du temps passé à accompagner les personnes prostituées afin de mettre en place un plan d'action de sortie d'un milieu violent ? Comment calculer la diminution des conséquences néfastes sur la vie de tous les jours d'une dépendance à une substance psychoactive ? Pour Émilie, les statistiques sont importantes puisqu'elle détermine la réalisation complète, partielle ou nulle des projets subventionnés, mais le travail qualitatif peut difficilement être intégré à cette nouvelle logique comptable appliquée en service social.

L'impuissance peut également se vivre lorsqu'il est question de partenariats. En effet, l'intervention sociale nécessite souvent d'établir un travail en référencement entre organismes communautaires et institutionnels. Les différences de mandats et de techniques de travail semblent être à la source de tensions. Si tou·te·s s'entendent sur l'importance de la collaboration et son amélioration dans le temps, cela reste un travail en cours :

On commence à avoir vraiment des meilleurs partenariats, mais au niveau euh... Moi, je pense beaucoup en termes de rétablissement, pis y pensent en termes de traitements et de soins. [...] Le système de santé... ouf... Il y a de la désinstitutionnalisation, ils ne les prennent plus, ils sont dans le rouge... Sont carré de même. Coche, coche, coche, pis ça fait pas, ça fait pas. On est dans le communautaire, on peut-tu prendre l'humain, faire le tour de la situation pis... Tu sais, oui, on a des règles, mais on peut-tu assouplir avec certains individus qui ne cadrent pas nulle part. (*Stéphanie, 44 ans, travailleuse de rue pour l'organisme Le Phare*)

L'impuissance ressentie par Stéphanie est en lien avec le syndrome qu'elle appelle « des portes tournantes » : une personne qui ne cadre pas dans une ressource (par ses comportements, ses diagnostics en santé mentale ou l'absence de diagnostic, etc.) se retrouve entre deux (voire trois ou quatre) chaises. De l'hôpital, on la renvoie à son domicile (parfois inexistant, insalubre ou non-sécuritaire), de son domicile, elle se retrouve dans des situations dangereuses pour sa sécurité et son intégrité physique, elle peut ensuite avoir à faire face à la justice, de là, souvent – si je me rapporte aux témoignages de Stéphanie – elle peut être renvoyée à l'hôpital... et ainsi de suite.

Les partenariats sont souvent plus difficiles avec le milieu institutionnel, où l'approche diffère largement de celle axée sur l'accompagnement et le travail de proximité retrouvée dans les organismes rencontrés :

Tu sais, regarde, moi je suis travailleur de rue dans le communautaire, pis je travaille avec des institutions comme les Centres Jeunesses. Il y a un *clash* qui peut se faire. [...] C'est que Centre Jeunesse, sont là pour encadrer et sécuriser un jeune, ce qui est tout à fait normal pis c'est correct, sont là, pis... Euh... Mettons, s'ils font de la prostitution, eux autres sont là pour l'enfermer [...]. Pis, nous autres, s'ils en font, c'est sûr qu'on l'enfermera pas. On va essayer de parler avec, de voir ce qu'on peut faire, on va essayer de l'aider, de mettre un filet de sécurité. Parce que, un mois plus tard après qu'ils l'aillent enfermé... le jeune... pis qui ressort, il va ressortir. Ils pourront pas le garder jusqu'à 18 ans. On a pas la même technique de travail. (*Mathieu, 38 ans, travailleur de rue pour l'organisme Le Phare*)

De la même manière que les intervenantes de l'Autre Avenue, l'impuissance que les intervenant·e·s de *Le Phare* ressentent face au manque de moyens, face aux contraintes statistiques ou partenariats difficiles est géré de sorte qu'il puisse en ressortir un discours politique. Les intervenant·e·s de l'organisme Le Phare relèvent les barrières auxquelles ils et elles font face lors du travail collaboratif et qui les amènent à exprimer de la colère, de l'impatience et même de la révolte. L'indignation qui en résulte est dirigée vers le manque d'humanité et la rigidité des ressources institutionnelles.

4.3.2.2. *L'expérience des personnes prostituées*

Parallèlement à ces discours axés sur les partenaires et les politiques, se tient un discours centré sur le vécu des personnes aidées. Si l'impuissance peut se ressentir plus aisément, son rapport à l'indignation reste sensiblement le même : une transformation du sentiment vers un discours critique, capable de créer des ponts entre tout un chacun et ajoutant une dimension politique au travail d'intervention.

L'aide sociale, et de façon corollaire la structure du marché du travail, est l'un de sujets les plus récurrents lorsque les personnes rencontrées mettent de l'avant la situation des travailleurs·euses du sexe :

Elle va me dire, par exemple, bien « moi, y me reste deux clients », raide comme ça là, tu sais : bien, tu sais, j'ai pas de relation avec eux autres, je leur fais y'ien qu'une pipe pis ça me donne soixante piastres, parce que l'aide sociale, j'y arrive pas. Pis, moi, j'ai même pas d'alternatives à lui offrir à cette femme-là pour pas qu'elle fasse ça. Qu'est-ce que tu veux que j'y dise si l'aide sociale, faut vraiment qu'elle aille un emploi qui rémunère assez, elle a pas la scolarité, elle a pas... Tu sais, il y a un toujours... Tu frappes un cul-de-sac. [...] Ça fait que, tu sais, je reste comme bouche bée devant cette femme-là, parce que j'ai même pas de solution à lui offrir à ça. (*Francine, intervenante à l'Autre Avenue*)

Ce témoignage est éloquent face au manque de ressource financière des personnes prostituées. Elle est « bouche bée », sans solution. C'est à partir de la situation de cette femme, mais, surtout, de son sentiment personnel face à cette situation qu'elle en érige, par la suite une volonté à mobiliser, à changer les choses. Cette volonté passe par une indignation face aux structures d'aide jugée déficiente. Les revendications passent par la suite par le développement d'initiative collective de sensibilisation à la réalité des femmes prostituées, par la multiplication des prises de paroles publiques des dirigeantes de l'organisme, etc.

Pour Stéphanie, l'impuissance, comme pour Francine, passe aussi par la constatation du « cul-de-sac » dans lequel ces femmes marginalisées se retrouvent :

Les femmes qui sont sur l'aide sociale pis qui ont une famille, c'est difficile... C'est difficile d'arriver tout court. Pis rajoute quand c'est l'anniversaire d'un enfant, rajoute... Aussitôt qu'il y a quelque chose, ça marche pu du tout là. (*Stéphanie, 44 ans, travailleuse de rue pour l'organisme Le Phare*)

L'aspect revendicatif passe davantage dans l'esprit combatif, le désir de rester présente pour ces femmes, de continuer à les accompagner à travers les différentes épreuves. Il faut mentionner, à cet effet, que Stéphanie est présente sur différentes tables de concertation en lien avec la prostitution et l'itinérance.

Pour les pair·e·s-aidant·e·s rencontré·e·s, il s'agit également de mettre sur table leur propre expérience de la prostitution, de la consommation et de leur difficulté, comme c'est le cas pour Vanessa, à intégrer le marché du travail :

Pis il y a toute l'organisation du travail, bien tu sais, tout ce qui est lié au monde du travail en général, je ne me serais pas ramassée dans ce milieu-là si j'étais 100 % fonctionnelle dans le marché du travail... Sauf que je suis chanceuse, c'est ça, d'avoir un poste à l'*Autre Avenue*, parce qu'elles sont très compréhensives, pis c'est quand même adapté à mes limites et tout. Pis je développe des aptitudes à m'adapter au monde du travail, mais... (*Vanessa, 34 ans, paire-aidante pour l'organisme l'Autre Avenue*)

Dans tous les cas présentés, l'impuissance sert de levier à une indignation, à une révolte contre les politiques et les structures en place. Sans travail émotionnel ni moral, l'impuissance pourrait se transformer en « impuissance apprise », chronique et affectant le rendement professionnel de l'intervenant·e, blâmant alors leur performance en intervention et leurs propres limites personnelles. La gestion émotionnelle et morale permet de réagir face à ce sentiment et, comme le soutient Laborit (1976), faire appel à la lutte, et aux solidarités pour contrer l'enracinement profond de ce sentiment. D'une impuissance, un refus d'abdiquer et une indignation émergent.

4.3.3. Appel à l'inquiétude

Le deuxième mécanisme pour palier au sentiment d'impuissance se situe dans l'interaction entre l'accompagnant·e et l'accompagné·e. Il s'agit de faire appel à l'inquiétude, et non de l'inquiétude à proprement parlé. En mon sens, l'inquiétude est un sentiment, au même titre que l'impuissance, c'est-à-dire qu'il est persistant dans le temps, et sans éclat (sans pic émotionnel).

Ainsi, je peux m'inquiéter de l'état d'autrui, ou encore m'inquiéter de perdre un statut – c'est quelque chose qui ne s'inscrit pas dans le court laps de temps que le travail circonscrit. Le travail émotionnel effectué sur le sentiment d'impuissance n'agit pas directement sur le ressenti de l'intervenant·e. Plutôt, il tente de susciter un état émotionnel chez l'aidé·e. Il est opéré en réaction aux résistances de l'aidé·e face aux interventions de l'accompagnant. Cette résistance, qui d'un point de vue clinique peut s'expliquer de nombreuses façons (rythme d'intervention trop rapide, incompréhension au niveau de la priorité des besoins, mécanisme de défense, etc.), peut être perçue comme de l'immobilisme, un refus de s'aider et de se prendre en charge.

En d'autres mots, il s'agit d'un appel à l'inquiétude : l'intervenant·e s'attend, par l'expression de son inquiétude, à ce que l'aidé·e se conforme à ses attentes. Ainsi, cette inquiétude est restreinte au moment de l'interaction. Il n'apparaît plus dans le discours des intervenant·e·s en dehors de ladite situation, il ne transcende pas non plus les rôles professionnel et personnel de l'intervenant·e.

Lorsqu'il ressent de l'impuissance face à une situation ou une problématique vécue par une personne suivie, l'appel à l'inquiétude fait figure de mécanisme de protection. De l'impuissance que l'intervenant·e ressent et dont on ne peut tirer de productif (en termes de travail), l'intervenant·e tente de susciter une émotion faisant appel à l'« autrui généralisé » de l'usager·e. L'intervenant·e se décharge du sentiment qui l'habite (de moins le transpose en partie), et travaille de manière à rendre l'aidé·e réactif·ve.

Émilie décrit ainsi une situation où elle dit s'être sentie impuissante, à bout de ressource :

Yes, elle va aller bien, elle s'en va en thérapie. Deux semaines après, ça fait pu son affaire, elle sacre son camp. Bien, je vais vivre une frustration : « christ, pourquoi elle ne l'a pas fait ? » Elle l'a bien vu, on a fait les pours et les contres, elle le voyait que ça marchait pu. Bien, moi, faut que je considère l'accompagner même dans sa rechute. (*Émilie, 27, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

Jusqu'ici, Émilie exprime sa frustration, son impuissance face à la décision de cette personne de quitter sa thérapie dont elles avaient souvent et longuement discuté. Je la questionne ensuite sur ce qu'elle met en place, comme intervenante, pour faire face à ce revirement :

J'en parle avec mes collègues, euh... Je peux aussi verbaliser à la personne, tu sais : « je m'inquiète pour toi, présentement [...] Tu sais, qu'est-ce qui fait que tu n'es pas restée là ? » Pis repartir de ça, sans la juger nécessairement. (*Émilie, 27, intervenante de milieu pour l'organisme Le Phare*)

Lorsqu'elle mentionne vouloir « le » verbaliser, Émilie fait référence à sa frustration face à la décision de cette personne. Pourtant, lorsqu'elle met en scène, dans son récit, la façon dont elle le verbaliserait à cette femme, ce n'est pas de la frustration qui est exprimée, mais de l'inquiétude. Ce sentiment, qui n'avait pas été évoqué auparavant, ne sera mis en scène qu'au moment où l'intervenante est en contact avec cette femme. L'inquiétude étant

circonscrite qu'aux fins de l'intervention. Le travail émotionnel ne vise pas une transformation permanente de l'impuissance ou de la colère en inquiétude, mais agit plutôt comme une mise en parenthèse de ces sentiments et émotions.

Par ailleurs, témoigner de l'inquiétude à cette usagère plutôt que de la colère ou de l'impuissance permet à Émilie d'outrepasser en partie l'injonction relative au non-jugement. C'est à cela qu'Émilie fait référence lorsqu'elle dit vouloir « repartir de ça », « sans la juger nécessairement ». Exprimer de la colère, en contexte d'intervention où un certain lien d'autorité persiste, c'est exprimer un désaccord, relever une faute, culpabiliser la personne aidée. L'impuissance, c'est risquer l'abattement ou le désespoir ce qui est impossible à conjuguer avec un accueil inconditionnel. C'est aussi porter un jugement sur les motivations et les capacités de l'aidé·e à se sortir d'une situation dite problématique.

Alors que l'inquiétude est performée, la colère et l'impuissance restent présentes chez l'intervenante, mais ne sont pas directement exprimées à l'aidée. Sans travail émotionnel, l'expression spontanée de son ressenti risquerait de brimer une troisième injonction qu'est le respect du rythme de l'aidée. D'une autre façon, Stéphanie va user de la « confrontation douce » lorsqu'elle est mise face à un rythme qu'elle juge lent ou à un immobilisme de la part de l'aidé·e :

Quand la personne se retrouve tout le temps dans une même situation par rapport à ses conjoints. Au niveau de la violence [okay]. Au niveau de dire, bien là, là, toi tu es là, tu l'écoutes, tu l'aides, tu lui donnes des choses, tu fais des choses de protection, mais elle se remet toujours dans la même situation, prend toujours les mêmes décisions. [...] Quand que c'est vraiment extrême, que la personne ne veut pas toutes les solutions que je peux lui proposer... [...] Moi, je vais faire de quoi parce que moi, je suis trop inquiète. C'est sûr que je vais faire de quoi. Tu collabores pas, je suis inquiète. (*Stéphanie, 44 ans, travailleuse de rue pour l'organisme Le Phare*)

De la même façon qu'Émilie qui ne jugeait « pas nécessairement », Stéphanie fait une évaluation morale de la situation de la personne en face d'elle. Elle prend alors la décision de faire appel à l'inquiétude afin de susciter, par un dernier tour de force, la collaboration de l'autre. Elle tente ainsi de modifier le comportement de l'aidé·e par le biais d'un travail

émotionnel. C'est par la considération de l'inquiétude de l'intervenante que l'aidée, réceptive à cet appel empathique, modifiera sa propre perception (morale) de sa situation.

Ainsi, l'appel à l'inquiétude œuvre sur plusieurs fronts. D'abord, il est le résultat d'un travail émotionnel de l'intervenant·e sur sa propre personne : il tente de réprimer l'expression de l'impuissance et de susciter une émotion qui soit performative, productive et adéquate dans le cadre de ses fonctions. L'appel à l'inquiétude consiste également en un travail moral, en ce sens qu'il permet une évaluation de la situation et son expression dans un cadre convenu, reposant le lien de confiance entretenu avec la personne prostituée. Questionnée sur les confrontations douces, Stéphanie justifie leur utilisation par la présence, justement, d'un lien fort et d'une bonne connaissance de l'autre. Enfin, l'inquiétude permet ainsi de contourner, ou d'empêcher de dépasser les limites du non-jugement et de l'accueil inconditionnel.

L'appel à l'inquiétude agit également comme mécanisme pouvant être qualifié de « renversement de l'empathie ». En intervention sociale, il est convenu que l'intervenant·e doit démontrer de l'empathie face à la personne accompagnée. Ici, l'appel à l'inquiétude fait usage du ressenti de l'intervenant·e comme méthode pour susciter un changement dans le ressenti et dans le comportement de l'aidé·e. L'intervention ainsi réalisée repose entièrement sur la réceptivité empathique de l'aidé·e. Pour que cela amène au résultat escompté par l'intervenant·e, la personne aidée doit porter sur l'intervenant·e, un regard qui va au-delà d'un lien situé dans un cadre professionnel ; un regard qui est « humain » et empathique.

Au final, cette gestion émotionnelle et morale circonscrit l'inquiétude dans le cadre d'un travail qui n'est présent, donc, que dans l'interaction avec l'aidé·e. Il reflète davantage un souci de voir la personne aidée prendre conscience de ce que l'intervenant·e considère problématique (quitter le centre de thérapie, retourner avec un conjoint violent). Il s'agit ainsi d'un double travail émotionnel et moral : de l'intervenant·e sur sa personne et de l'intervenant·e sur l'aidé·e.