

Extrait de : « La souffrance des intervenants : perte d'idéal collectif et confusion sur le plan des valeurs », Lucie Biron, 2006, édition De Boeck Supérieur¹.

On retrouve chez les intervenants beaucoup de fatigue, d'épuisement et de démotivation : 25 % à 50 % de ceux-ci obtiendraient un résultat élevé aux différentes échelles de mesure du *burn-out* (Fecteau, 1999). Cette souffrance s'éprouve autour de *l'absence*, dans nos organisations, *d'un idéal collectif pouvant soutenir les professions d'aidants*.

Les intervenants sociaux considèrent leur profession comme un travail de solidarité, mais ils retrouvent bien seuls dans un environnement appauvri de sens. Il y a plusieurs décennies, se dessinait un projet collectif orienté vers le bien commun, autour des valeurs de justice et de liberté. La crise profonde des valeurs et de la famille entraînée par l'affaiblissement des références traditionnelles dans nos sociétés occidentales a produit une quête profonde d'identité que comblent de moins en moins les réseaux hors travail, créant une sorte de vide. Ce contexte amènerait l'individu, dans l'élaboration de son identité, à surinvestir son travail. Il deviendrait ainsi plus vulnérable aux maladies du surtravail : épuisement, démission, décrochage, *burn-out*.

Également, la rationalité instrumentale traverse de plus en plus les organisations de services publics. On y gère les employés comme des *ressources* humaines. On multiplie les protocoles d'intervention et les politiques administratives afin de réduire au maximum l'espace de l'imprévu et du particulier. Les communications sont de plus en plus encadrées par l'intermédiaire de formulaires. Les objectifs d'intervention doivent être mesurables. Des établissements sont fusionnés afin d'élaborer des réseaux intégrés de services ; dans les méga-structures ainsi créées, les appartenances construites à petite échelle se dissolvent au détriment du pouvoir d'influence des équipes d'intervenants. La charge de travail des intervenants s'est considérablement accrue et les procédures administratives se font plus pressantes et contraignantes.

Les intervenants ressentent de plus en plus une forme de perte de reconnaissance.

Dans cette perspective, la souffrance est interprétée comme un *problème à solutionner* ; les intervenants sont alors définis comme des techniciens de la résolution de problème.

Avec la conquête moderne de la liberté, nous avons gagné le droit au bonheur : chacun a le pouvoir d'agir sur sa vie et sur la société. On glisse progressivement vers un impératif du bonheur. Quand l'impératif du bonheur s'impose en valeur absolue, mort et souffrance deviennent de purs non-sens, d'intolérables atteintes à nos droits. Accompagner des êtres humains en détresse dans un contexte où la souffrance n'a plus de légitimité est un mandat lourd et anxiogène, voire épuisant pour de nombreux intervenants.

L'intervenant ne se perçoit-il pas comme un Prozac, n'est-ce pas ce qu'on lui demande ? L'aidant n'est-il pas aussi pris avec cette impression de pouvoir et de devoir *guérir* le client ?

Quand la personne accompagnée se plaint de ne pas atteindre le bien-être souhaité, l'intervenant ne risque-t-il pas d'être happé dans une attitude de défense s'il perçoit cette étape comme une limite à sa compétence ou qu'il fasse porter l'échec à l'aidé, estimant qu'il n'y est pas encore arrivé, qu'il doit travailler sur lui jusqu'au contentement recherché ? Dans un cas comme dans l'autre, l'intervenant est mis en échec.

¹ http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=CTF_036_0209