

**RECHERCHE POUR LE FONDS ISAJH : « UN SECTEUR EN ÉVOLUTION : QUELLES
NOUVELLES INITIATIVES POUR LES GROUPES À RISQUES ? »**

Novembre 2017

Démarche photographique : rapport

Photographe : Dominique SIMON
Rédaction du rapport : Frédérique BRIBOSIA

Table des matières

Partie 1 : Ateliers participatifs autour de la photographie	3
1. Objet de la démarche	3
2. La méthode.....	4
2.1.Prises de vue, ou comment photographier la relation professionnelle ? (Temps 1) ..	4
2.2.Ateliers « Retour sur images » en équipe (Temps 2)	6
2.3.Ateliers d'expression inter-secteurs (Temps 3)	6
3. Données sur les institutions et les équipes concernées	7
3.1. Données sur les types d'institutions	7
3.2. Organisation et participation aux ateliers « Retour sur images »	8
3.3. Organisation et participation aux Ateliers d'expressions transversaux	10
Partie 2 – Les risques et les difficultés de la fonction éducatives. Présentation et analyse des matériaux récoltés.....	12
1. Les risques / les difficultés dans la relation avec les bénéficiaires	12
1.1. Sollicitations multiples, exigences d'immédiateté, impatience	13
1.2. Se préoccuper des bénéficiaires dans leurs individualités et « tenir » le groupe .	14
1.3. La multitude des tâches à réaliser (au risque de la fonction éducative ?)	16
1.4. Evolution des publics accueillis.....	18
1.5. Les difficultés / risques liés aux enjeux de la relation éducative.....	19
<i>La difficulté de maintenir la bonne distance/proximité tant mentale que physique</i>	<i>20</i>
<i>Le souci de ne pas perdre la relation</i>	<i>22</i>
<i>Accompagner et/ou subir la mort des bénéficiaires</i>	<i>23</i>
<i>« Subir » le regard extérieur sur les professionnel-le-s et les bénéficiaires.....</i>	<i>24</i>
2. Les risques et les difficultés liés à l'organisation et aux choix institutionnels.....	25
2.1. Le travail en équipe.....	25
2.2. Travailler en sous-effectifs	27
2.3. Les bâtiments – le matériel	28
2.4. La prise de risque par les institutions	29
3. Les risques / difficultés en lien avec le métier éducatif	31
3.1. La sphère corporelle (physique et sensorielle) ou Etre éducateur, ce qui est exigé des corps ?.....	31
3.2. Risques /difficultés au cœur même de l'identité professionnelle.....	33
3.3. Tenir en allant puiser dans ses ressources personnelles.....	36
4. Les risques / difficultés en lien avec les politiques sociales.....	37

4.1. Les exigences administratives, législatives et attentes sociales.....	38
4.2. Les subsides et le taux d'encadrement.....	38
4.3. L'adéquation des structures	40
Partie 3 : Ce que la démarche photographique a produit	41
1. Les moments de prises de vues	41
2. Ateliers retour sur image	42
2.1. Découverte des photos : les 1res impressions « se voir agir ».....	42
2.2. Ce qu'on produit les Ateliers « Retour sur images » sur les équipes	43
2.3. Ateliers d'expression transversaux.....	44
Quelques points d'attention	45

Partie 1 : Ateliers participatifs autour de la photographie

1. Objet de la démarche

L'objet de la démarche photographique initiée dans le cadre de la recherche « Un secteur en évolution : quelles nouvelles initiatives pour les groupes à risque ? » du Fonds Isajh est de permettre aux travailleurs de témoigner en images et en mots de ce qui facilite ou non l'exercice de leur métier dans leur rapport aux bénéficiaires. À partir d'un travail photographique réalisé au sein des institutions et au cœur même du travail éducatif, social et d'accompagnement, il s'agit de permettre un double mouvement de rapprochement et de prise de distance vis-à-vis de la pratique professionnelle et du vécu relationnel entre travailleur et bénéficiaires.

Le travail photographique vise à mettre en évidence « les réels » des professionnel-le-s, photographiés au cœur même de leur action éducative, sociale et/ou d'accompagnement. Des « réels » auxquels on n'aurait pas pu avoir accès sans ce médium. Ici, pas de mise en scène, pas de composition quelconque, on ne fait pas « comme si » en posant devant l'objectif, il n'y a pas de représentation de soi. Ces « réels » du travail ont pu être photographiés grâce à la rencontre avec les professionnel-le-s qui « ont invité » la photographe à être présente dans les moments de la journée qu'ils et elles estimaient à risques. Les travailleurs ont ainsi pu, dès le début de la démarche, avant même de mettre des mots et échanger sur leurs pratiques, montrer en images leurs réalités professionnelles.

Ces « réels » photographiés ne représentent pas tout. Il ne s'agissait en effet pas de faire un catalogue d'illustration de « situations à risques », mais bien de prendre des photos qui ont pour statut d'être supports d'expression et ainsi permettre la mise à jour de réalités objectives ainsi que la prise de recul. S'exprimer à partir de photos permet de dépasser le clivage entre affects et intellect, d'être en mouvement entre émotions, ressentis et paroles, d'activer la sensibilité de chacun.

La photographie est utilisée comme « outil » à la fois de mise en évidence des pratiques **et** d'expression individuelle /collective de ce qui se vit, bref, « d'action sur le monde [celui du travail dans les secteurs] » (Pierre, 2015).

La démarche, grâce à une méthode de travail garantissant des conditions maximales de confort et de confiance des travailleurs (voir point 2), permet, d'une part, aux travailleurs de s'exprimer quant aux risques de leur métier dans leur fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement ou leur fonction de support, et, d'autre part, provoque de l'action, des désirs et pistes de changement (ne « fut-ce » que la nécessité, voire l'urgence, de pouvoir parler de soi, de son métier, avec des collègues directs ou indirects). Nous verrons, dans la troisième partie de ce rapport, en quoi cette démarche photographique, au fil des trois temps (Temps 1 : Prise de vue – Temps 2 : Ateliers « Retour sur images » en équipe – Temps 3 : Ateliers d'expression inter-secteurs) a soutenu / permis un processus que l'on pourrait qualifier de recherche-action.

2. La méthode

La méthode « Ateliers participatifs autour de la photographie » se décline en trois temps : construction de témoignages photographiques (prises de vue des travailleurs et des bénéficiaires) – retour sur images en équipe – ateliers d’expression inter-secteurs.

2.1.1. Prises de vue, ou comment photographier la relation professionnelle ? (Temps 1)

L’intention de la photographe est d’aller au plus proche du travail quotidien des travailleurs ciblés par la recherche : le personnel dont la fonction éducative, sociale et/ou d’accompagnement implique d’être en contact permanent et direct avec les bénéficiaires (Axe 1) et le personnel de support en contact régulier avec le public (Axe 2).

Photographier la relation professionnelle dans ce qu’elle a de « risqué » nécessite de pouvoir construire une relation de confiance mutuelle, de pouvoir s’effacer derrière son sujet, de se faire en quelque sorte oublier au cœur même de l’action et ce grâce, notamment, à une grande vigilance quant à la définition du cadre du travail, les conditions de la prise d’images et les garanties déontologiques.

Dans ma démarche photographique, je veille, tout au long du processus, à :

- instaurer un climat de confiance pour lever les peurs (jugement, interprétation, image de soi renvoyée)*
- soigner les rencontres et y prendre place dans le respect de ce qui s’y joue: dire qui je suis, pourquoi je suis là, m’intéresser à qui est l’autre, vérifier s’il veut bien que je le photographie, si je peux participer au moment dans lequel il se trouve sans interférer, l’inviter à me dire “stop vous me dérangez” ou “j’en ai marre”*
- proposer un retour sur images (pour moi cela fait partie de l’échange: l’autre me donne à voir, je lui montre ce que je vois, il me dit ce qu’il y voit, cela m’enrichit et affine mon regard)*
- respecter le droit à l’image dans l’usage des photographies: rien ne se fait sans leur autorisation (Accord oral pour la prise de vue et usage interne et accord écrit pour une publication à destination du public).*
- à susciter des expressions, réflexions, questionnements, dialogues en faisant émerger les représentations de tout un chacun au départ des images présentées.*

(Dominique SIMON, photographe)

1^{re} étape : recherche des terrains

- Recherche de terrains dans les trois secteurs visés : Aide à la Jeunesse, Handicap et Adultes en difficultés en veillant à diversifier les types d'institutions, de public et de taille ainsi que les zones géographiques (rural, urbain).
- Recherche de terrains dans les trois secteurs visés : Aide à la Jeunesse, Handicap et Adultes en difficultés en veillant à diversifier les types d'institutions, de public et de taille ainsi que les zones géographiques (rural, urbain).
- Prise de contact par courriel et téléphone avec les directions pour exposer la démarche photographique au sein de la démarche de recherche et donner les garanties déontologiques indispensables : nécessité d'avoir l'accord des travailleurs et des bénéficiaires pour les photographier et utiliser leur image dans le cadre des ateliers (garantie de non-jugement) ainsi que la garantie (via une convention écrite) de ne rien diffuser et publier sans l'accord de personnes photographiées, ou de leurs ayants droit (respect du droit à l'image).
- Obtenir l'adhésion et l'intérêt des directions et des équipes à participer à la totalité de la démarche : être photographié en situation de travail et participer aux ateliers.

- Prise de contact par courriel et téléphone avec les directions pour exposer la démarche photographique au sein de la démarche de recherche et donner les garanties déontologiques indispensables : nécessité de l'accord des travailleurs et des bénéficiaires d'être photographiés et qu'on utilise leur image dans le cadre des ateliers (garantie de non-jugement) ainsi que la garantie (via une convention écrite) que rien ne sera diffusé et publié sans l'accord de personnes photographiées, ou de leurs ayants droit (respect du droit à l'image).
- Obtenir l'adhésion et l'intérêt des directions et des équipes à participer à la totalité de la démarche : être photographié en situation de travail et participer aux ateliers.

2^e étape : prises de vue

- Première rencontre dans l'institution avec la direction et les travailleurs identifiés pour présenter la démarche photo afin d'instaurer la confiance, découvrir les spécificités du travail et du public accueilli ainsi que présenter les intentions des ateliers participatifs.
- Prises de vue (étalées sur deux à 3 demi-journées en moyenne).

3^e étape : sélection des images

- Sélection d'une quarantaine d'images les plus évocatrices pour soutenir la prise de parole lors des ateliers « retours sur image »
- La totalité des images prises est transmise aux institutions à usage interne.

2.2. Ateliers « Retour sur images » en équipe (Temps 2)

Il s'agit ici de réunir l'équipe de chaque institution pour, dans un premier temps, découvrir ensemble les images sélectionnées et, dans un deuxième temps, s'exprimer tant sur les difficultés/risques du métier que sur ce qui facilite celui-ci et les pistes d'action possible.

Les ateliers se déroulent au sein même des institutions et sont co-animés par la photographe et une chercheuse. Ils se déroulent de la façon suivante :

1^{er} tour de table

- Rappel des enjeux, présentation mutuelle de la chercheuse et des travailleurs-travailleuses présent-e-s.
- Échange sur le comment chacun-e a vécu la prise de vue ainsi que les réactions éventuelles des bénéficiaires.

2^e tour de table

- Projection des images sous forme de diaporama
- Impressions générales

3^e tour de table

- Choix d'une image par chacun-e **évocatrice de difficultés¹** liées au travail.
- Prise de parole individuelle, réactions éventuelles, tour de table
- Choix d'une image par chacun-e **évocatrice de ce qui facilite** le travail.

4^e tour de table

- Paroles et échanges sur ce que les images ne montrent pas des difficultés du travail.

2.3. Ateliers d'expression inter-secteurs

À la suite des ateliers « Retour sur images » au sein des institutions, trois ateliers d'expression transversaux ont été organisés avec, pour objectif, de croiser les paroles des travailleurs et travailleuses des trois secteurs confondus autour des difficultés/risques du travail relationnel. Le support d'expression de ces ateliers transversaux est un photolangage construit à partir de l'ensemble des images réalisées, photolangage qui croise donc les différentes réalités et qui permet d'ouvrir les perceptions et d'amorcer un dialogue en vue de construire des pistes de solutions. Il s'agit également de tester un outil (le photolangage) qui peut être support

¹ Le terme « difficulté » a été préféré à celui de « risques » tout au long de cette méthode de recueil de paroles des professionnel-le-s et ce afin de dramatiser les situations vécues au quotidien et risquer d'empêcher la prise de parole et les échanges.

d'expression sur ce qui facilite ou non l'exercice du métier, et ce à destination des équipes dans leurs espaces de formation (ou autres).

La démarche d'animation est équivalente à celle des ateliers « Retour sur images » avec une attention toute particulière accordée au fait que les participant-e-s, d'une part, ne se connaissent pas (nécessité de fixer un cadre d'accueil et de confiance) et, d'autre part, ne sont pas dans les mêmes conditions de travail. En effet, les difficultés/risques du métier sont inhérentes au public accueilli, au cadre institutionnel, aux conditions de travail, au statut socio-professionnel et aux types de pouvoir subsidiant.

3. Données sur les institutions et les équipes concernées

Participer à une démarche de recherche basée sur la photographie en situation réelle de travail nécessite, de la part des directions, des équipes et des bénéficiaires, une grande mise en confiance ainsi que de la disponibilité. Bon nombre d'institutions contactées n'ont pas été en mesure de donner leur accord soit par manque de temps soit par souci de ne pas charger les équipes (en sous-effectif par exemple ou déjà engagées dans d'autres projets de formation) soit, car le contexte institutionnel (« ambiance » de travail, réorganisation institutionnelle ...) ne s'y prêtait pas.

L'intention de diversifier au maximum les terrains (en regard des critères énoncés plus haut) s'est donc quelque peu effacée derrière cette obligation d'aller là où « on nous acceptait ».

3.1. Données sur les types d'institutions

Deux services à l'initiative d'une ASBL « Maison d'accueil » en milieu urbain :

- Une **Maison d'Accueil pour hommes seuls (MA)** : 15 hommes hébergés, un assistant social, trois éducateurs, une éducatrice mi-temps, un éducateur de nuit/concierge temps plein
- Un **Service de Stabilisation (MAS)** : 8 hommes hébergés, 2 éducateurs à mi-temps, 1 éducatrice à mi-temps (en complément du mi-temps à la MA), 1 assistant social à ¼ temps.

Les deux services, auquel s'ajoute une maison de vie communautaire, sont coordonnés par un responsable temps plein.

- Un **Service d'Action en Milieu Ouvert (AMO)** en milieu urbain : 10 professionnel-le-s (direction et intervenants sociaux)
- Un **Service d'Accueil Aide Educative (SAAE)** en milieu urbain : 15 enfants de 5 à 17 ans, une directrice, un assistant social 24h/semaine, 5 éducateurs et éducatrices ETP, un cuisinier/aide-ménage.

- Un **Service Résidentiel pour Adultes Handicapés mentaux et physiques profonds (SRA A)** en milieu rural : 75 lits, 7 unités de vie, 110 professionnel-le-s (personnel tout confondu pour le service administratif, financier et social – le service médical, paramédical et de nursing - le service pédagogique et éducatif – le service de cuisine et d’entretien).
- **Une Structure d’Accueil pour Adultes Handicapés mentaux légers à modérés (SRA H)** en milieu rural : 3 services (SRA, SRNA et SLS), 33 lits, 22 ETP (personnel tout confondu pour le service administratif, financier et social – le service médical, paramédical et de nursing - le service pédagogique et éducatif – le service de cuisine et d’entretien).

3.2. Organisation et participation aux ateliers « Retour sur images »

Les ateliers « retour sur images » ont été organisés en partenariat avec les directions qui ont elles-mêmes invité les travailleurs et travailleuses à s’y inscrire. Ils ont eu lieu au sein même des institutions, dans un espace autre que celui des bénéficiaires. La durée prévue était de 2 heures.

Les réalités institutionnelles et les conditions/organisation du travail ont été des éléments déterminants quant à l’organisation des ateliers « retours sur images ».

- Il n’a pas toujours été possible de réunir les professionnel-le-s présent-e-s sur les images lors de ces ateliers (soit pour des raisons de congés - récupérations, de maladie ou parce qu’ils avaient été appelés d’urgence pour une intervention) et vice-versa, certains participant-e-s n’étaient pas au travail lors des prises des vues (pour les raisons évoquées plus haut).
- Des travailleurs ont participé aux ateliers hors de leur temps professionnel.
- Un directeur et un coordinateur de trois terrains de recherche ont participé aux ateliers. Les autres directions ont soit préféré laisser l’équipe « vivre » ce retour sans elles, soit n’ont pas pu se libérer.
- Les institutions sollicitées n’ont pas toutes les moyens et/ou la nécessité d’engager du personnel de « support » (Axe 2 du public-cible). Cette catégorie de travailleurs est présente dans les 2 SRA ainsi qu’au SAAE. Mais, au-delà de ce préalable, constat a été fait de leur quasi-absence lors des ateliers : seul un ouvrier-responsable de la maintenance en SRA a participé à l’entièreté de l’atelier, un cuisinier (SAAE) est intervenu 30’ à la demande des chercheuses. On peut recourir à plusieurs hypothèses pour expliquer cette non-participation : problème de communication vers l’ensemble des travailleurs ? non prise en compte de la présence et du rôle de cette catégorie de travailleur auprès des bénéficiaires ? prise de parole difficile pour cette catégorie de travailleurs au sein des équipes ? impossibilité de se libérer des tâches quotidiennes (accueil, téléphone, cuisine, lessive, nettoyage, etc.) ?

Profil des participant-e-s aux ateliers ²

- **MAS : 4 participant-e-s**
 - 1 éducateur mi-temps, 2 ans et demi d'ancienneté, 1^{er} emploi
 - 1 éducatrice mi-temps (en complément autre mi-temps à la MA), 28 ans
 - 1 éducateur mi-temps (en complément autre mi-temps à la MA), 32 ans, 9 ans d'ancienneté
 - le coordinateur des 3 services de la MA pour hommes, assistant social de formation
- **MA : 5 participant-e-s**
 - 1 assistant social temps plein
 - 1 éducateur, 10 ans d'ancienneté
 - 1 éducateur mi-temps + fonction de concierge mi-temps, depuis juin 2017
 - 1 éducatrice mi-temps (idem MAS)
 - le coordinateur (idem MAS)
- **SRA A : 9 participant-e-s**
 - 1 assistante sociale(M)
 - 2 éducatrices « Unité semi-autonomie »
 - 1 éducateur « Unité appartement en autonomie »
 - 1 éducatrice « Unité appartement en autonomie »
 - 2 éducatrices nursing
 - 1 éducateur nursing
 - 1 responsable de la maintenance
- **SRA H : 6 participant-e-s**
 - 1 assistante sociale
 - 1 psychologue/responsable pédagogique
 - 1 ergothérapeute mi-temps + faisant fonction d'infirmière
 - 1 éducateur
 - 1 éducatrice
 - le directeur
- **SAAE :**
 - 1 assistant social, 24h par semaine, emploi antérieur dans le secteur Handicap
 - 1 éducateur spécialisé en accompagnement psycho-éducatif, à temps partiel, depuis 2013, emploi antérieur dans le secteur Handicap, 32 ans
 - 1 éducatrice temps plein, depuis 2001
 - 1 éducatrice temps plein, depuis 2013, 1^{er} emploi
 - 1 éducatrice temps plein, depuis 2013, emploi antérieur en SAAE
 - 1 cuisinier, depuis avril 2017
- **AMO : 2 participantes**

²Ces informations sont incomplètes, car elles n'ont pas fait l'objet d'une recherche exhaustive, seules les informations données spontanément par les participant-e-s sont reprises ici.

- 1 intervenante sociale, fonction : éducatrice sportive et travail social de rue, temps plein, depuis octobre 2016
- 1 intervenante sociale, formation de psychologue clinicienne, fonction : prévention décrochage scolaire, depuis janvier 2016, fin de contrat en décembre 2017

3.3. Organisation et participation aux Ateliers d'expressions transversaux

Invitation a été faite, toujours via les Directions, à l'ensemble des travailleurs et des travailleuses de participer à l'un des trois ateliers d'expression transversaux organisés entre septembre et début octobre 2017. Au regard des zones géographiques des différentes institutions et en tenant compte des facilités/difficultés de déplacement et organisationnelles, ces trois ateliers ont eu lieu à Namur, dans un lieu neutre. Afin de ne pas alourdir la charge pour les travailleurs et travailleuses et dans le souci d'ouvrir cet espace d'expression au plus grand nombre, nous avons accepté que soient présent-e-s tout membre du personnel intéressé par cette 3^e étape, indépendamment de sa (non) participation aux étapes antérieures.

1^{er} atelier, le 1^{er} septembre

- **4 participant-e-s pour 3 institutions**
 - le directeur et 1 éducatrice du SRA H
 - 1 éducateur du SAAE
 - 1 éducateur du MAS
- Une éducatrice du SRA H, inscrite, n'a pu nous rejoindre, car elle avait « fait la nuit ».
- Les professionnel-le-s de l'AMO n'ont pas pu participer, car en « Journée au Vert » institutionnelle.
- Les professionnel-le-s du SRA A n'ont pas pu participer étant donné que le mois de septembre est encore une période de congés payés pour un certain nombre : travail en sous-effectifs et présence d'étudiant-e-s jobistes

2^e atelier, le 22 septembre

- **4 participant-e-s pour 3 institutions**
 - 2 éducatrices du SRA H
 - 1 éducateur de la MAS et Ma
 - 1 intervenante de rue de l'AMO
- Une éducatrice du SAAE a dû se désister suite à un rendez-vous fixé chez un mandant dans la cadre d'un suivi d'enfant. Elle n'a pas pu se faire remplacer.
- Une éducatrice du SRA H s'est désistée pour une raison inconnue.
- Les professionnel-le-s du SRA n'ont pas pu participer pour les mêmes raisons qu'évoquées plus haut.

3^e atelier, le 6 octobre

- **4 participantes pour 3 institutions :**
 - une éducatrice et une responsable pédagogique/psychologue pour le SRA H
 - une intervenante sociale pour l'AMO
 - une infirmière qui intervient à la MAS
- Une éducatrice du SRA H n'a pas pu nous rejoindre pour des raisons organisationnelles.
- Un éducateur de la MAS n'a pas été en mesure de continuer la démarche pour cause d'épuisement
- Deux éducatrices du SAAE ne se sont pas présentées, sans information précise à ce sujet
- Le SRA A n'a pas pu donner suite, sans doute pour les mêmes raisons qu'évoquées plus haut.

Partie 2 – Les risques et les difficultés de la fonction éducatives. Présentation et analyse des matériaux récoltés.

Afin de traiter au mieux la complexité de la fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement à partir des matériaux récoltés tout au long de la démarche « Ateliers participatifs autour de la photographie », les risques/les difficultés seront déclinés selon les 4 axes suivants :

1. Les risques / les difficultés dans la relation avec les bénéficiaires
2. Les risques / les difficultés en lien avec l'organisation et les choix institutionnels
3. Les risques / les difficultés en lien avec le métier d'éducation
4. Les risques / les difficultés liés aux politiques sociales

Quatre axes perméables entre eux et dont le pivot commun est, à préciser d'emblée de jeu, le manque : manque de personnel, manque de subsides, manque d'espace, manque de qualification spécifique, manque de temps pour les bénéficiaires et pour l'entre-soi des équipes.

Tout au long de cette deuxième partie, une grande place sera laissée aux paroles des professionnel-le-s rencontré-e-s et ce afin de donner une visibilité à qu'ils/elles ont souhaité exprimer. Par contre, les catégorisations effectuées au sein de chacun des axes relèvent de l'analyse de recherche.

1. Les risques / les difficultés dans la relation avec les bénéficiaires

Être en relation avec les bénéficiaires est l'essence même de la fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement. L'aspect relationnel est au coeur même du projet d'accueil des institutions rencontrées, projet d'accueil des publics soit en journée pour le milieu ouvert soit 24h/24 – 365 jours/365 pour les lieux résidentiels.

Autant les professionnel-le-s désirent être dans la relation éducative et travaillent à garantir une relation de qualité avec les publics, autant ils/elles mettent en avant combien « tenir » la relation, soutenir la confiance, répondre adéquatement aux besoins individuels peut être usant, stressant.

Parfois, c'est stressant, il y a plein de monde partout. Il faut rassurer, accompagner, rediriger, dire où se trouvent les choses. Parfois c'est difficile de garder son calme. On pense à plein de choses. (Intervenante sociale, AMO)

Ce travail éducatif et d'accompagnement nécessite une énergie physique et un engagement mental qui s'inscrivent dans une quasi-routine et dont on prend à peine conscience, mais qui provoque de l'épuisement, de l'usure, du stress. Les professionnel-le-s disent porter une charge tant dans l'action que dans l'émotion.

Pour moi, c'est la fatigue morale, il faut être attentif tout le temps, répondre à plein de choses à la fois. Le soir, je repense à ma journée, je dors mal (Educateur, SRA A)

Les risques/les difficultés de la relation avec les bénéficiaires apparaissent de l'ordre de 5 préoccupations.

1.1. Sollicitations multiples, exigences d'immédiateté, impatience

Travailler dans un lieu résidentiel exige des professionnel-le-s de répondre tant à tous les besoins primaires des résidents, qu'ils soient enfants, jeunes ou adultes porteurs de handicaps (lever, gestion de la cuisine et des repas, soins et hygiène, déplacements, loisirs, gestion du linge, accueil des familles, soutien scolaire et/ou organisation d'ateliers divers, etc.) que de répondre aux projets individuels, de groupe et institutionnels.

Travailler dans le lieu de vie des résidents et être en permanence dans un double mouvement « gestion du groupe/réponses aux besoins individuels » nécessite de la part des professionnel-le-s de développer des compétences multi-sensorielles. Il s'agit d'être à l'affût « *On doit avoir les yeux partout* » pour reprendre les propos d'une éducatrice en SRA, de pouvoir ressentir ce qui se passe « *Moi, dans ma tête, j'ai un mapping, un GPS, tous les bruits sont identifiés en permanence pour savoir où ils (les enfants) se trouvent* » ainsi le constate un éducateur de SAAE, être capable d'anticiper, d'éviter la crise, le conflit. Les sollicitations des bénéficiaires sont multiples et permanentes.

Les professionnel-le-s constatent la nécessité de pouvoir souffler en « *fermant la porte* », soit la porte physique, celle du bureau des éducateurs (quand il y en a un) soit en effectuant, un court instant, un moment de repli sur soi (« *fermer les yeux, souffler* »). Ils/elles regrettent d'avoir parfois des réactions inadaptées, dues à la tension et la charge mentale provoquées par les sollicitations vécues comme incessantes et énergivores.

Parfois, on a des comportements autoritaires, de réactions agressives, on ne devrait pas, mais parfois c'est un moyen de se défendre aussi, mais ce n'est plus professionnel. Il faut pouvoir absorber, encaisser tout ce que les hommes ont comme malaise, révolte, colère. Les éducateurs sont là en première ligne pour absorber cela. Parfois ils sont fatigués, épuisés. (Educatrice, MA)

On doit passer d'un truc à l'autre tout le temps et parfois, il n'y a pas de réponse possible à toutes les demandes. Il faut pouvoir expliquer pourquoi, revenir dessus avec le résident qui n'a pas reçu de réponse. (Educatrice, MA)

Mon rendez-vous est arrivé, et c'est important de recevoir à l'heure, le téléphone sonne, Y. est là et parle fort, une autre maman est là, elle est très demandeuse. Être au four et au moulin, c'est multitâche. Le moment un peu stressant. (Intervenante sociale, AMO)

Les enfants adorent être dans la cuisine, mais moi, je stresse, j'ai peur pour eux : il y a du feu, de l'eau chaude. Certains écoutent, d'autres non. Il faut les surveiller, mais j'ai envie de leur faire plaisir. (Cuisinier, SAAE)

Dans une MA, les hébergés ont beaucoup de choses à leur disposition, des éducateurs, les AS. Il faut donc pouvoir être disponible et mettre de la distance. Il faut être disponibles, mais eux doivent pouvoir comprendre que les éducateurs ont besoin de pauses. (Coordinateur, MA)

Parfois, on ferme tout doucement la porte, il faut les mettre dehors. Parfois, je réponds à un, un autre arrive, et puis la porte sonne, et ils continuent à parler. Cette non-disponibilité peut générer de la tension et en même temps, je ne peux pas répondre à 4 personnes en même temps. (Educateur, MA)

Ce qui est compliqué pour moi, ce sont les résidents qui passent tous les jours au matin ; il faut prendre le temps de les écouter, les rassurer, prendre le temps de se poser même si j'ai plein de choses à faire. Et puis, tous les coups de fil, tous les gens qui passent, le nombre d'informations que j'ai par jour. Parfois, ça va tellement vite, que je n'ai même pas le temps de noter. Ça, c'est un stress pour moi, d'oublier quelque chose (Assistante sociale, SRA A)

La présence des résidents interfère sur mon travail d'entretien, il faut être attentif, il ne faut pas qu'ils viennent se blesser. Parfois, ils viennent au jardin, prennent la pelle, ... Je dois faire attention, pouvoir combiner l'attention aux résidents avec l'attention au travail. C'est stressant, il faut prendre sur soi. Le résident vient parfois court-circuiter le travail, mais c'est comme ça. Il y a de l'usure, c'est énervant. Parfois, je ne suis pas à prendre avec des pincettes. (Ouvrier responsable de la maintenance, SRA A)

Ils ne savent pas attendre, le manque de patience, ils sont là autour de toi, et veulent tout de suite. Ils sont tous là à attendre derrière, il faut compter (*les cigarettes*). Ils sont tous là agglutinés, ils guettent et surveillent. Et c'est plusieurs fois par jour. Le matin, c'est encore plus stressant, car ils attendent leur première cigarette. (Educatrice, SRA H)

L'humour est un moyen de faire face « *Quand il y a plein de demandes, je dis qu'ici, on doit prendre un ticket, chacun à son tour* » (Educatrice, SRA H).

1.2. Se préoccuper des bénéficiaires dans leurs individualités et « tenir » le groupe

Les professionnel-le-s constatent que la nécessité de maintenir la cohésion d'un groupe de bénéficiaires, en situation d'hébergement ou non, peut se faire au détriment du respect des individualités. Le groupe doit fonctionner, sans heurts, sans conflits pour que le travail soit tenable, les repas tranquilles, les sorties gérables et aussi pour que le projet institutionnel tienne.

Toutes les dynamiques changent grâce à cette présence permanente, il faut sécuriser une maison, faire vivre ensemble des personnes différentes, des vies différentes.

L'inconditionnalité d'accueil est un objectif de la MA mais il faut des conditions pour que la maison vive. (Coordinateur, MA)

Les groupes de vie sont mobiles, la dynamique change en fonction des arrivées et des départs des bénéficiaires. Cette mobilité est source de fatigue et d'inquiétude car elle nécessite une adaptation permanente et une régulation constante des groupes de bénéficiaires. Les départs sont parfois provoqués par les institutions qui ne peuvent plus « gérer » des comportements particulièrement problématiques de l'un ou l'autre bénéficiaire.

Quand je pense à M., il était parfois odieux avec nous, avec les autres hommes. Mais ça a été dur quand il a fallu décider de mettre dehors, moi j'aurais suivi la décision, mais ce n'était pas ma décision. (Educateur MAS)

Je me rends compte que souvent on augmente les règles au fur et à mesure des problèmes que l'on a vécus avec des bénéficiaires dans la vie du groupe. Par exemple, si on distribue les cigarettes matin et après-midi, c'est pour éviter les rackets, car on a connu ça. (Educatrice, SRA H)

Les individualités, les caractéristiques propres, les souffrances et difficultés particulières doivent pouvoir être prises en compte.

Quand on est en relation avec un enfant ou deux, qu'on veut régler quelque chose, ce qui bouffe mon énergie, c'est que je veux régler le problème et je pense tout le temps au groupe qui est là, qui attend. (Educatrice, SAAE)

Ce que l'on pourrait qualifier « faire le grand écart pour réconcilier les contraires » produit également une insatisfaction de soi dans le travail

Dans les études, on nous apprend à faire face aux situations complexes, et pourtant dans le travail, c'est très dur de tenir compte des besoins de chacun, on a parfois tendance à protéger le groupe, à faire taire un enfant pour le groupe 'toi, basta, tais-toi'. Alors on n'est plus dans l'éducation mais dans la soumission, ce n'est pas ça le métier. (Educatrice, SAAE).

Je me demande parfois si les crises des enfants ne sont pas liées à un manque d'attention. Au moins, quand ils font une crise, ils auront l'attention d'un éducateur pendant au moins une heure. (Educateur, SAAE)

Deux éducateurs centrés sur un résident et sa famille, les autres sont mis de côté alors qu'ils veulent partager ce moment privilégié et nous on doit les 'éjecter', les laisser de côté. (Educateur, SRA H)

A l'école, on nous apprend à utiliser différents outils. Mais c'est impossible de les mettre en place dans le quotidien. (Educateur, SAAE)

Enfin, bien que cela soit inhérent aux métiers éducatifs, une difficulté importante relevée par les professionnel-le-s est liée au poids et à la force du groupe des bénéficiaires face aux professionnel-le-s, ces dernier-e-s se retrouvant régulièrement seul-e (notamment pour des raisons organisationnelles comme on le verra dans le point 2).

Manger avec les résidents c'est une composante du travail car parfois il y a des choses qui se passent à table et qui sont intéressantes. Le boulot, il se fait dans le groupe au milieu des gars. L'accompagnement se fait plus ainsi qu'en face, dans le bureau. Aller au souper, c'est un thermomètre, c'est une façon de voir ce qui se passe. Parfois, ça parle, ça rigole. Parfois ça ne parle pas, car il y a un malaise ou simplement parce que c'est bon, et on mange, simplement. (Educatrice, MA)

Cette « solitude » du professionnel peut être vécue comme une situation à risque.

Etre à table tous ensemble est un moment à risque mais c'est habituel. Parfois, il faut être sec, parfois il faut être doux, parfois il faut réagir, parfois on n'aurait pas dû. Quand c'est l'heure du souper, tout le monde arrive avec ses soucis de la journée. Il faut toujours avoir les oreilles et les yeux partout. (Educateur, MA)

Ce qui est difficile, c'est vivre avec 16 gars. Pas mal sont costauds, il y a une promiscuité, un manque de place et ça c'est une difficulté. (Educatrice, MA)

Un rapport de force entre l'éducateur et le groupe des hébergés peut également être présent.

Parfois, des hébergés prennent une posture de porte-parole, de responsable syndical de la maison. Et c'est lors de la réunion que l'éducateur est seul devant 15 résidents. (Coordinateur, MA)

Etre seul face à un groupe provoque aussi du découragement et une charge mentale supplémentaire

Parfois, il est difficile de mettre des choses en place pour leur 'bien' quand les jeunes estiment que l'action ne sert à rien. Parfois je me sens seule face au groupe de jeunes qui lâchent des phrases, qui ne veulent rien. Je dois prendre beaucoup sur moi pour trouver la bonne réponse. Parfois, je suis seule et je dois développer des stratégies pour aller à la rencontre du groupe, venir avec un prétexte, être bien dans mes baskets (Intervenante sociale de rue, AMO)

Etre à deux éducateurs, même pour s'occuper d'un seul hébergé, évite la relation duelle et permet plus d'interactions car chacun a son style, il y a de la complémentarité. Cela réduit la charge émotionnelle et le sentiment de solitude au travail. (Educateur, MAS)

1.3. La multitude des tâches à réaliser (au risque de la fonction éducative ?)

Les professionnel-le-s font part, très clairement et de façon quasi unanime, de la difficulté à mener leur mission éducative et d'accompagnement face à la multitude des tâches à réaliser. Elles et ils travaillent en flux tendus entre, d'une part, les exigences organisationnelles et administratives et, d'autre part, les tâches à réaliser au quotidien.

Choisir entre la peste et le choléra, être toujours en train de choisir de qui on s'occupe, de quel enfant, ou choisir entre les tâches à réaliser pour soulager les collègues suivants ou donner de l'attention aux enfants, se poser avec eux. C'est un TGV ici. (Educateur, SAAE)

La plupart se demandent comment la fonction éducative, basée sur la relation individuelle et l'attention aux bénéficiaires est encore présente.

Soit on fait tout : la boîte à tartine, le rangement, etc., et on laisse les enfants, soit on laisse tout à son collègue et on se pose avec les enfants. C'est soit l'un soit l'autre. (Educatrice, SAAE)

C'est un sentiment de course contre la montre, de n'avoir jamais fini ce qui est « à faire » et, de plus, de mal faire le travail avec les bénéficiaires, voire de fonctionner machinalement.

Ce qui est difficile, c'est l'accumulation de toutes les petites choses, il faut réfléchir à tout en même temps mais c'est devenu machinal. C'est la routine. (Educatrice, SRA H)

Cette situation génère beaucoup de frustration.

On accueille la demande, on est porte ouverte, mais en même temps on a plein de tâches à faire et on doit, en même temps, accueillir la demande (Intervenante sociale, AMO)

Il n'y a pas une seule journée où je pars en ayant tout fait. Je fais ce que je peux, mais je sais que ce ne sera pas assez. On doit accepter de ne jamais arriver à atteindre son objectif et que tout avance pour un enfant. (Assistant social, SAAE)

Ce qui est difficile c'est de devoir faire plein de trucs en même temps, la difficulté de faire tout en même temps, le multitâche, et rester disponible. (Intervenante sociale, AMO)

C'est le multitâches : les cigarettes, et puis les médicaments, et puis à la cuisine, et puis couper les tartines, et puis couper les croûtes. Une pyramide des priorités, qui change de 5 minutes en 5 minutes avec en plus des imprévus. Cela provoque la fatigue et de là découlent des oublis, des erreurs ... et on peut le comprendre. (Directeur, SRA H)

Parfois, je ne réalise même pas qu'un enfant tente de me parler depuis 15 minutes. Où est la réalité éducative, où est la personne ? (Educateur, SAAE)

Les résidents attendent beaucoup d'attention de la part des professionnels. Et le manque d'attention des professionnels peut provoquer la crise, ou peut-être que la crise est un moyen d'avoir de l'attention, rien que pour lui. (Educatrice, SRA H)

Et les espoirs que cela change sont peu présents ... personne ne croit à la possibilité d'augmenter les cadres.

La tension est due à une augmentation des tâches en général, une augmentation des petites choses à penser et une diminution du temps à consacrer aux résidents. Cela se fait de plus en plus tard dans la journée, le soir quand les tâches sont finies. (Educatrice, SRA H)

L'éducateur doit être polyvalent : il doit être capable de réparer le vélo, faire la lessive, ... et pendant ce temps-là, il faut s'occuper de l'un ou l'autre, il y a des pleurs, des bagarres, un parent qui arrive... Aujourd'hui, un papa est arrivé chercher son enfant pour les vacances. J'avais l. en crise et j'ai dû lâcher le gosse au père sans pouvoir discuter avec lui. (Educateur, SAAE)

Ce qui est pénible, c'est l'accumulation de moments qui épuisent. Plus la journée avance, plus le stress augmente, surtout si on laisse beaucoup de place à l'humain, aux interactions, au groupe, il manque alors de temps pour réaliser toutes les tâches. (Educateur, SAAE)

La fonction d'éducateur, on la voit beaucoup du côté lessive, du côté faire la vaisselle, du côté cuisine, du côté donner des médicaments et finalement on voit peu l'aspect activités éducatives avec les résidents. Et en même temps, ça fait partie de la vie du résidentiel, il y a le repassage, le tri du linge, ... et c'est tout ça qui fatigue sur une journée, c'est une multitude de tâches. (Educatrice, SRA H)

Nous devons répondre aux normes exigeantes de l'AFSCA, tout doit être nettoyé, tout doit être désinfecté. Ce n'est pas possible de tout demander au personnel d'entretien, surtout en soirée, alors que les moments du soir sont des moments privilégiés pour prendre du temps avec les résidents. (Educatrice, SRA H)

1.4. Evolution des publics accueillis

Les publics changent, les problématiques sont plus lourdes, la gestion quotidienne aussi, il manque de personnel qualifié, les moyens et le matériel ne sont pas adaptés.

Dans les SRA rencontrés, la population vieillit. Cette évolution pèse sur la charge de travail.

La population est vieillissante et demande de plus en plus d'attention et de soins. Cela devient un travail de nursing, cela a un impact sur le métier et les tâches (Psychologue, SRA H)

Notre population vieillit et les résidents, même les plus autonomes, commencent à avoir des difficultés à monter dans la baignoire (Educatrice, SRA A)

Nous faisons maintenant appel à un service d'aide et de soins extérieur pour prendre en charge les toilettes. Et en même temps, on a perdu ce moment privilégié qu'était la toilette. (Educatrice SRA H)

Le vieillissement de la population oblige les institutions à réorienter les bénéficiaires dans des structures plus adaptées, quand c'est possible. Cela peut provoquer une tristesse liée à la séparation, voire un sentiment d'échec, voire de culpabilité, de ne pas avoir pu mener le travail jusqu'au bout avec eux.

On tente de garder les personnes vieillissantes le plus longtemps possible, mais parfois on va trop loin. Il y a parfois nécessité de soigner un cancer, ou de soins palliatifs, alors on réoriente vers une maison de repos. Et la personne est malheureuse. Mais si on la garde, ce sera au détriment des autres, voire dangereux pour elle. (Directeur, SRA H)

C'est leur maison depuis toujours. C'est important qu'ils restent avec nous le plus longtemps possible. Quelle place y a-t-il pour eux en maison de repos ? On a l'idée de construire un foyer supplémentaire pour eux, mais il manque des fonds. (Educatrice, SRA H)

Avant, c'étaient tous des travailleurs. Ils partaient au travail la journée. Maintenant, il n'y en plus que deux qui travaillent. (Educatrice, SRA H)

Les professionnel-le-s évoquent aussi l'augmentation des profils psychiatriques, tant chez les jeunes que chez les adultes et ce dans les trois secteurs. Ce nouveau public amène des sources de tension au sein des groupes, les professionnel-le-s se disent peu outillé-e-s et se sentent démuni-e-s, voire incompetent-e-s.

Nous accueillons de plus en plus d'enfants qui ont des troubles proches de la psychiatrie ou porteurs de handicap. Ce sont des enfants qui n'ont plus leur place dans un SAAE classique. Les problématiques s'aggravent. Il est nécessaire d'être plus, d'avoir d'autres outils et que notre travail soit reconnu comme une mission de base dans la société. (Educateur, SAAE)

On m'a dit au premier jour de mes études, il y a six ans, 'Si vous n'êtes pas prêts à souffrir, vous sautez par la fenêtre'. J'ai appris à travailler avec des enfants en situation de pédo-psychiatrie mais ce n'est pas pour cela que j'accepte cette situation. (Educatrice, SAAE)

Nous accueillons de plus en plus de personnes avec un double diagnostic, et l'on vit de plus en plus d'échecs dans les interventions. Cet accueil nous est imposé par les pouvoirs publics et pourtant la maladie mentale perturbe tout le groupe, on ne retrouve plus l'équilibre d'avant. C'est le grand écart. (Psychologue, SRA H)

De plus, les bénéficiaires arrivent dans les structures d'hébergement de plus en tard, quand ils sont en perte réelle d'autonomie ou engagés très loin dans un processus de précarisation et de marginalisation extrême.

On travaille avec des gens très abimés, parfois rongés par la rue, la consommation mais d'autres sont mangés de l'intérieur, sans que cela ne se remarque. (Educatrice, MA)

Quand ils se posent chez nous, ils se décomposent. Dans la rue, ils étaient en survie permanente, sans conscience de la douleur, de leur aspect physique. Certains ont des problèmes d'énurésie, d'encoprésie dont ils ne prennent pas conscience. Quand ils peuvent lâcher l'état de vigilance permanente nécessaire dans la rue, tout le corps lâche. Aucune autre structure que la nôtre ne peut les prendre en charge. Et nous, on n'est pas outillé pour le nursing et s'occuper de leur hygiène intime. (Educateur, MAS)

Enfin, les professionnel-le-s constatent que les bénéficiaires sont à l'image de la société actuelle caractérisée par l'individualisme, l'exigence du « tout, tout de suite », influencés par les réseaux sociaux et la violence véhiculée par les médias.

La violence a toujours été là, mais elle est plus difficile à gérer vu l'ancienneté des travailleurs et vu l'évolution de la population : double diagnostic, dynamique entre les plus âgés qui prennent exemple sur le mode « tout, tout de suite » des plus jeunes. ((Educatrice, SRA H)

Le respect de la femme n'est pas toujours là, j'entends des réflexions déplacées, je suis testée de façon trash par des jeunes de 20, 22 ans. On est aussi très souvent témoin du harcèlement de rue. Il faut toujours rappeler le cadre, ce qui se fait, ne se fait pas. Il faut à la fois tenir notre rôle de prévention mais aussi de soutien aux jeunes victimes. C'est épuisant. (Intervenante sociale, AMO)

1.5. Les difficultés / risques liés aux enjeux de la relation éducative

La préoccupation essentielle des professionnel-le-s qui exercent une fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement est de pouvoir construire et maintenir une relation éducative avec les bénéficiaires. Nous avons déjà vu précédemment combien cette relation, base du métier, pouvait être mise à mal par manque de temps, les actions multitâches, la gestion du groupe, ... D'autres difficultés, bien qu'intrinsèques au métier, sont soulevées par les professionnel-le-s tant elles sont exacerbées par les conditions de travail.

La difficulté de maintenir la bonne distance/proximité tant mentale que physique

Avec Y., c'est parfois difficile. Car je suis occupée, et puis elle me dérange, je n'arrive pas à mettre mes limites. Et puis je culpabilise car je ne suis pas disponible entièrement pour elle. Je suis en entretien et puis elle arrive, et moi je ne suis plus au clair avec le jeune. Y. est très seule et elle nous envahit de mail, c'est parfois lourd. Elle doit comprendre quand on est occupé. (Intervenante sociale, AMO)

C'est aussi important de se protéger par rapport à la violence verbale, anticiper l'énergie négative. (Intervenante sociale de rue, AMO)

L'univers des hommes, on n'y pénètre pas, on respecte l'intimité, on n'est pas là pour les faire changer. (Educateur, MAS)

Les bénéficiaires ne sont pas négligés c'est nous qui prenons sur notre temps, notre physique, nos émotions pour que tout se passe bien. (SRA A)

Parfois, face au groupe, je ressens une sensation d'envahissement. Un envahissement dans mon inconscient. Je rêve d'eux, je les revois sur la place avec toutes leurs demandes, leurs questions. (Intervenante sociale, AMO)

Trouver le juste équilibre, la bonne distance/proximité dans la relation éducative relève, bien sûr, des compétences professionnelles attendues, mais touche directement la sphère individuelle et privée des professionnel-le-s. Sont évoqués les risques psychologiques et le besoin d'être accompagné.

On a un lien avec les hommes et en même temps on doit penser à comment on se positionne par rapport à leur univers dans un lien de proximité. En même temps, on doit aller vers eux pour créer le lien et en même temps rester à distance pour ne pas rentrer dans leur monde : ne pas envahir leur monde et ne pas nous laisser envahir par leur monde. C'est un risque psychologique qui nous amènerait à réviser notre propre norme, à trop relativiser. Ça change notre identité professionnelle par rapport à la fonction éducative normale. (Educateur, MAS)

C'est cela qui est particulier dans ce métier : on trouve des choses normales au travail et puis la vie privée nous ramène à la réalité, ce n'est pas normal. Toujours une dualité présente. (Educatrice, MAS)

J'ai eu un gros passage à vide Et j'ai pris conscience que 5 jours par semaine durant 8 heures, mon travail, c'est d'être face à la misère. Et je m'en suis rendu compte car ma famille, des amis me demandaient si ça allait, comment j'y arrivais. (Educateur, MAS)

Quand on est éducateur, ici, on est vraiment en contact avec la santé la plus dégradée et la tristesse qui va avec cela. (Educatrice, MAS)

Qui je suis, moi, 32 ans, pour dire à un gars de 50 ans qu'il doit se laver, qu'il a fait sous lui ? (Educateur, MAS)

On travaille avec des personnes qui vivent des réalités très différentes des travailleurs. Il y a la fois présence d'une distance et une envie d'aller vers l'autre. Il est parfois très difficile de

comprendre leur univers pour pouvoir les aider au mieux, il y a un grand écart entre les valeurs personnelles et le vécu des hommes. (Infirmière, MAS)

Quand on travaille avec des personnes handicapées, on subit parfois des retours violents alors qu'on est là pour les aider. (Educatrice, SRA H)

De plus, exercer un métier éducatif, social et/ou d'accompagnement repose sur des orientations de vie et des valeurs personnelles. Celles-ci sont très proches des valeurs professionnelles et institutionnelles portées par les 3 secteurs. Autant cette proximité de valeurs peut donner du sens, autant le risque est grand de « s'y perdre » si la charge émotionnelle est trop importante.

Moi, je reste éducatrice même si j'ai enlevé mon tablier et que je suis rentrée chez moi. (Educatrice, SRA A)

Le professionnel a besoin aussi d'être accompagné car il y a une charge mentale et émotionnelle. Il y a les crises, les situations difficiles des bénéficiaires, les décès, les échecs, tout ça en devant gérer sa propre vie. On fait un métier qui colle à nos valeurs. On n'arrête jamais de bosser. On « switche » sans cesse entre sa vie privée et sa vie professionnelle. (Educateur, MAS)

Quand je me balade en ville, je me rends compte de tous les gens qui sont dans la galère. Et puis, j'ai un chiffre en tête – le revenu moyen est de 1500 euros – et la moitié des gens de la rue sont en dessous de ça. Dans la rue, en dehors du boulot, on est tout le temps confronté à cela. Je les regarde, je souris, c'est écrit 'éducateur' sur ma tête. (Educateur, MAS)

Quand je me balade en ville avec ma famille, je croise tout le temps les hommes, ceux qui sont hébergés, ceux qui l'ont été. Et je vois même de potentiels candidats. Ça me rend triste. Je me dis 'Encore un, encore un'. Parfois, ils m'interpellent et je leur dis 'non, je suis avec ma famille' et là, ils respectent, ils respectent ma vie privée. (Educateur, MA)

Quand je dis au jeune 'là, c'est ma vie privée', il respecte. Les jeunes comprennent cette idée de 'vie privée', ils tiennent aussi à ce qu'on respecte la leur. (Intervenante sociale, AMO)

Ces professionnel-le-s rentrent le plus souvent à leur domicile, dans leur famille en y apportant voire y déposant des préoccupations professionnelles. Avec parfois le sentiment d'être de toute façon incompris-e.

Ma difficulté est de laisser les soucis au travail (Intervenante sociale, AMO)

Quand je parle avec des amis, ils ne savent pas ce que l'on fait. Etre éducatrice, pour eux, c'est soit travailler dans les écoles, soit avec des personnes handicapées. Quand je leur explique qui sont les enfants, la réaction est « Oh, les pauvres ! » et rien pour moi. (Educatrice, SAAE)

Ensuite, dans le cadre des structures résidentielles, les professionnel-le-s exercent leur métier dans ce qui est « le chez soi » des bénéficiaires. Ce qui est dès lors attendu d'eux est de partager tous les moments de la journée, de la vie (manger ensemble, les soins et l'hygiène, les sorties, les émotions, les rencontres familiales et amicales, les fêtes, etc.). Leur territoire professionnel est le territoire personnel, voire intime, des bénéficiaires. « *On partage !* » est

le constat qui a été posé. Partage des espaces, des repas, des tâches, des émotions, partage entre collègues et avec les résidents.

Il faut pouvoir s'asseoir à table avec eux, manger avec eux sinon on ne peut pas faire ce métier. On supporte de manger face à quelqu'un qui bave, etc. (Educatrice, SRA A)

La vie est dans le lieu de vie, peu à l'extérieur, on sort peu avec cette population. Ce sont des personnes seules en plus. S'ils n'ont personne, il n'y a que nous. (Educateur, MA)

Cette non-délimitation des territoires est d'autant plus renforcée par le fait que les professionnel-le-s manquent d'espace pour se retrouver entre eux/elles au sein des structures.

On cherche des espaces pour discuter entre nous, isolés, sans les enfants tout le temps près de nous. Et pourtant, il y a des clés partout, un trousseau qui fait un poids pour l'éducateur. (Educateur, SAAE)

Le problème c'est qu'il n'y a pas un seul espace pour les éducateurs. On est toujours avec les résidents. On n'a pas d'espace pour prendre du recul, discuter. Et en plus, ils comprennent tout ce qu'on dit, ils interprètent mal et ils déforment nos propos. (Educatrice, SRA H)

Enfin, les professionnel-le-s évoquent la nécessité de puiser dans leurs ressources privées pour pouvoir exercer leur métier, tenir la relation éducative et répondre aux attendus de la fonction. Ces ressources sont soit de l'ordre du temps supplémentaire consacré au travail soit de l'ordre matériel. A titre d'exemple, l'usage de la voiture personnelle pour transporter des bénéficiaires ou le recours aux réseaux sociaux

J'ai un GSM du boulot et tous les jeunes peuvent me joindre même tard le soir ou le week-end. Avant je ne le fermais jamais, maintenant, je m'y oblige. J'ai aussi les réseaux sociaux « professionnels » qui me permettent d'être en contact avec eux à tout moment. Il a fallu apprendre à utiliser professionnellement FB pour toucher les jeunes, ça change le mode de relation. Le risque est de ne plus avoir de neutralité bienveillante car je vois ce que les jeunes partagent, et c'est parfois des propos vulgaires, irrespectueux notamment vis-à-vis des femmes et je ne suis pas toujours d'accord avec eux. Et je ne peux rien en faire car c'est son Facebook personnel. (Intervenante sociale, AMO)

On transporte les gens dans notre voiture. Dans mon contexte de travail, bien sûr que je mets ma voiture à disposition. Mais dans ma vie privée, j'en veux au résident car la voiture est sale, il y a plein de tabac. (Educatrice, MAS)

Le souci de ne pas perdre la relation

Un autre risque est de perdre la relation. Il y a une nécessité d'accueillir la demande et de ne pas promettre l'impossible. (Intervenante sociale, AMO)

Difficile d'accueillir quelqu'un qui a un long vécu en rue, qui a 60 ans, ... comment peut-on avoir un réel crédit avec la personne sans qu'elle se ferme. Comment créer le lien ? Pour certains, c'est compliqué d'avoir un lien, en fonction de son âge, de si on a une vie de famille ou non, en fonction de valeurs communes, en fonction de rôle, etc. (Educatrice, MA)

Parfois le résident se jette par terre, fait une crise. Il faut comprendre pourquoi il n'est pas content, il faut éviter que le conflit n'arrive, il faut gérer le dialogue, savoir gérer ses émotions. (Educatrice, SRA A)

Etre calme, serein, je me sens plus anxieux quand je me sens moins bien, peur de me dévoiler, que les jeunes voient que je suis plus fragile. (Educateur, AMO)

Ce qui me frappe le plus, c'est la place du non-verbal et je me rends compte que l'on renvoie pas mal de choses violentes par le non-verbal. Ils doivent se rendre compte que parfois on est à bout, même si on ne le verbalise pas. Autant de leur part, que de notre part, il y a de la violence. Parfois, on doit pouvoir faire le point, se retrouver avec soi-même. Parfois, il y a trop de mots, ils nous embrouillent et j'ai besoin de 2 minutes pour réfléchir. (Educatrice, MA)

Accompagner et/ou subir la mort des bénéficiaires

Accompagner et/ou subir la mort des bénéficiaires est une dimension du travail éducatif mené par ces professionnel-le-s et ce à cause des caractéristiques de la population accueillie (dégradation physique extrême, vieillissement). Ce risque présent dans la fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement est peu exprimé au sein des équipes et peu pris en compte au sein des institutions. Les professionnel-le-s évoquent tant un manque de soutien institutionnel, vis-à-vis d'eux et vis-à-vis des résidents, qu'une absence de ressources humaines compétentes. Ils et elles disent devoir faire face au deuil en prenant sur soi, en puisant dans leurs ressources personnelles, en construisant leurs propres repères. Le tout teinté d'un sentiment de doute et d'une attitude de justification quant au fait d'être submergés-es par l'émotion, de ne pas agir avec le recul professionnel qui serait attendu.

Il y a des morts violentes et c'est d'autant plus difficile de faire face à la tabagie car on sait que dans quelques mois, on sera de nouveau dans des situations de fin de vie. Et si on les empêche, on les remet à la rue. Avant d'arriver, ils sont dans un mode de survie et quand ils arrivent, tout se relâche et on voit tous les dégâts physiques, et c'est l'équipe qui fait face à tout cela. (Coordinateur, MAS)

Quand un patient décède, c'est dur, il y a de l'affectif car on le connaît depuis longtemps. Et à ce moment, il n'y a rien, un manque d'écoute. En évaluation, on va nous dire que l'on doit mettre des barrières, prendre du recul mais on les connaît depuis longtemps, plus que leur famille. (Educatrice, SRA A)

On a de la peine sur le moment et puis après on peut prendre du recul et là, j'ai été toute seule ... il n'y a personne, à part des reproches (Educatrice, SRA A)

C'est un travail que l'on doit faire soi-même, et pas ici. Il manque une cellule psychologique car même quand il y a des soins palliatifs, on est au front et on se demande, qu'est-ce qui va se passer ? et on est seul avec ça. On ne demande pas à l'éducatrice comment il se sent, comment il le vit. Il y a des choses mises en place pour le résident, mais rien pour nous. On a un deuil à faire pourtant. Notre propre charge émotionnelle n'est pas prise en compte. (Educatrice, SRA A)

On ne peut pas toujours être en train de se protéger. Quand on vit l'instant présent du décès, le moment vécu laisse des traces. Et c'est après que l'on prend du recul (Educatrice, SRA A)

Un hébergé est tombé il y a deux ans de l'escalier, l'éducateur de garde et la direction ont dû nettoyer le sang, déjà eu 2 décès avec descente de Parquet et police, interrogatoire. Un corps là ... il faut s'accrocher. Il y a nécessité d'un travail sur le deuil et sur l'accompagnement en soins palliatifs. Il y a une répétition qui nous amène à accepter les décès. Un travail éducatif qui demande d'intégrer le fait que les hommes accueillis vont mourir. Et aussi de nouvelles limites qui permettent de réorienter (vers l'hôpital) quand la personne ne peut plus monter seule l'escalier, ou aller à la toilette. (Coordinateur, MAS)

Il serait important de pouvoir faire appel à un service extérieur quand il y a un décès, même pour les résidents sont tous choqués. Ils posent des questions sur la mort, leur mort, et on ne sait pas quoi dire. Et cela va arriver de plus en plus souvent vu la population vieillissante. (Educatrice, SRA A)

« Subir » le regard extérieur sur les professionnel-le-s et les bénéficiaires

Les professionnel-le-s sont parfois soumis-e-s au regard des autres, le hors-champ éducatif et institutionnel, regard qui peut être vécu comme un jugement sur leurs pratiques, leur travail ou sur les bénéficiaires. Ils et elles font face à ce regard grâce à la relation d'alliance construite avec les bénéficiaires.

La chambre de X., j'y suis habituée mais quand quelqu'un vient de l'extérieur, je culpabilise de laisser X. dans cet état-là. Alors que je n'ai pas à culpabiliser mais je crains qu'on pense que je laisse les gens dans leur merde. Il faut y aller pour déculpabiliser et aussi dédramatiser car je sais que suis disponible à leur demande. (Educatrice, MAS)

Quand on rentre dans leur chambre, c'est Narnia, un monde imaginaire. (Infirmière, MAS)

Lors des sorties, dès qu'il y a quelqu'un, ils vont se faire remarquer, en se mettant par terre ou en se déshabillant. J'ai dû gérer ça ... et en plus, je me suis faite engueuler par un monsieur car j'étais mal garée. (Educatrice, SRA A)

Pourtant, sortir de l'institution, faire des activités extérieures, être dans le « monde » avec les bénéficiaires et donc devoir faire avec/face au regard social est vécu comme essentiel pour assurer une fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement de qualité et émancipatrice.

Le moment des trajets en voiture, c'est toujours un bon moment. On sort, on va à l'extérieur, on se marre. C'est un moment de bien-être au travail. Parfois, on entend les réactions des gens, les commentaires et on se marre. On voit le regard des gens sur ce public-là et on se marre en semble. (Educateur, MAS)

Ce qui aide, ce sont les moments où l'on est hors du cadre institutionnel pour faire quelque chose avec les résidents. C'est alors un réel espace de rencontre, on n'est plus dans la gestion. Ce sont des moments où je me sens adéquat, ça donne du sens au travail d'accompagnement. (Educateur, MAS)

Les sorties, j'adore. Cela permet d'être dans un autre rapport avec les hébergés. A ce moment, on n'est plus obligés de toujours leur demander d'être à l'heure, vérifier s'ils ont bien fait ceci

ou ça. Ça casse la monotonie et cela nous permet de voir la personne autrement. (Educatrice, SRA H)

Les séjours socio-pédagogiques sont des moments de légèreté, on vit ! Même si c'est à ce moment que l'on peut recevoir des confidences lourdes. (Intervenante sociale, AMO)

Faire du sport, ça donne du tiers, ça soutient l'autonomie et l'émancipation. A ce moment, on voit des bénéficiaires qui peuvent s'assurer, se gérer. Il y a une mixité, des échanges. On n'est plus le professionnel tout puissant. Avoir un outil-tiers dans le travail, que ce soit le sport, un animal, ça permet de créer quelque chose, de sortir du mental. (Intervenante sociale, AMO)

Je suis parti en Italie avec trois gars. On a osé faire ça. Mais avant, je me suis demandé comment j'allais faire pour prendre l'avion avec eux, tous serrés au milieu des autres passagers : un est alcoolique, l'autre est sourd et crie, d'autant plus quand il a bu, le troisième souffre d'énurésie. Je me suis dit que c'était des adultes, et que ce n'était pas mon problème. Mais quand même, comment faire durant 2 heures dans un avion avec quelqu'un qui pue ? Les voyageurs ont vite compris que je les accompagnais. Pendant le vol, ils me regardaient et comme je souriais, ils souriaient aussi. J'ai vécu avec eux 24 heures sur 24, cuisiné, fait le café, la vaisselle. C'était exceptionnel pour eux, normalement ils cuisinent eux-mêmes mais moi je préférais être sûr de ce que j'allais manger. Deux étaient en sevrage, ils ont tenu, l'appartement était propre, rangé. Je n'avais jamais vu ça à la MAS, je ne pensais pas qu'ils pouvaient arriver à ça. Cela donne du courage car autre chose est possible. Il faut sortir et rêver à des choses à priori inimaginables. On a alors des histoires extérieures, interpersonnelles communes qui ne sont pas juste des histoires de travail. (Educateur, MAS)

2. Les risques et les difficultés liés à l'organisation et aux choix institutionnels

L'organisation et les règles institutionnelles, les conditions matérielles et d'exercice du métier, la répartition du travail ainsi que les choix posés par les directions ont un impact direct sur ce qui augmente ou diminue les risques / difficultés pour les professionnel-le-s exerçant une fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement. Les risques/difficultés pointés ici s'expliquent, en grande partie, par un manque de personnel, un manque de ressources financières (qui s'explique tant par la perte de subsides que par la nécessité de procéder à de nouveaux investissements), le besoin de repenser les qualifications et la formation continue du personnel.

2.1. Le travail en équipe

Le fait de travailler en équipe, de ne pas être seul-e est reconnu comme un soutien essentiel de la part des professionnel-le-s. Être en équipe apporte du soutien, de la solidarité, de la compréhension et de l'écoute mutuelle.

C'est important d'être en bonne confiance avec sa collègue, ce n'est pas le moment (lors des soins) d'être fâchée avec son binôme. (Educatrice, SRA A)

Il faut échanger avec les collègues, partager, cela libère d'un poids, le groupe porte. La confiance et le travail d'équipe permettent de relâcher. On est tous dans le même bateau même si on a des fonctions différentes. (Assistante sociale, SRA A)

C'est la bonne ambiance d'équipe qui permet de faire face à ça. (Educatrice, SRA A)

Il y a de l'inattendu, mais aussi des repères dans le travail à faire. Heureusement qu'il y a les collègues, une équipe soutenante. Parfois je reçois des demandes à l'arrache et je ne me sens pas toujours bien spécialisée pour répondre à toutes les demandes. C'est difficile d'être face à une demande sans idée de réponse. Je suis assez nouvelle dans le métier et c'est donc une source de difficulté. L'inattendu peut provoquer de l'inquiétude. Je peux faire appel aux collègues. (Intervenante sociale, AMO)

C'est important de décharger avec les collègues. C'est une chance d'avoir une équipe présente, disponible. (Intervenante sociale, AMO)

Deux choses essentielles : l'équipe et une direction soutenante. (Educatrice, SAAE)

L'équipe semble, parfois, être le dernier rempart face aux risques/difficultés. Elle permet à chacun-e de continuer à effectuer son travail et d'en faire valoir la qualité, même si les conditions ne sont pas bonnes.

L'équipe, la bonne ambiance, compense la vétusté du bâtiment ; aussi vis-à-vis des parents qui constatent la vétusté des lieux, mais estiment que la bonne entente de l'équipe compense. (Assistant social, SAAE)

C'est important d'être ensemble pour tenir le coup. On peut compter sur ses collègues, on peut se parler, parler des difficultés, se relayer, proposer de l'aide. (Educatrice, SRA H)

C'est important de pouvoir se confier et rigoler entre collègues, même parfois des bénéficiaires, mais gentiment ! Cela a un impact direct sur l'ambiance et l'accueil. (Intervenante sociale, AMO)

La direction joue un rôle central également. Elle organise des journées au vert, des soupers entre collègues, l'ambiance est familiale, nos familles participent. (Educatrice SRA H)

Cependant, l'équipe « rempart » ne peut pas tout. Malgré la solidarité, la bonne ambiance évoquée, des travailleurs « craquent », sont en burn-out.

L'équipe est centrale, mais le professionnel, quand il rentre chez lui, avec ses soucis de la journée, il doit apprendre à les gérer dans son privé. Il ne peut pas toujours faire appel à ses collègues, car il risquerait de les épuiser. Il y a une réelle nécessité de soutien psychologique pour les travailleurs, car le privé et le professionnel se percutent tout le temps. (Educateur, MAS)

Le manque de temps est régulièrement signalé comme posant un réel problème avec des impacts importants sur le travail : manque de temps pour se parler ou parler des situations des bénéficiaires (que ce soit lors des réunions, lors des changements d'équipe, durant des moments informels), mais aussi manque de temps pour connaître le travail des autres (plus spécifiquement dans les grosses structures).

On ne sait pas ce que l'autre fait dans les différents secteurs, ce que l'AS fait, ce que les autres éducateurs font dans les différents foyers. On croit que l'autre est de mauvaise humeur, mais on ne se rend pas compte du stress des collègues à cause de la gestion du temps. (Educatrice, SRA A)

Pendant les réunions, des points sont reportés de mois en mois. (Educatrice, SAAE)

On manque de temps, on n'a pas le temps de bien faire les choses. (Educatrice, SRA A)

Parfois, on échange entre deux portes alors qu'on devrait pouvoir se mettre autour de la table. C'est surtout un problème au moment des changements d'équipe, la communication d'information n'est pas bonne et cela a des conséquences sur les résidents. (Directeur, SRA H)

Si on fait le travail tout comme il faut, on ne se parle plus alors qu'on a besoin de partager, de débriefer. Les réunions d'équipe ne répondent pas à ça, il y a beaucoup de points, c'est cadencé. (Educatrice, SAAE)

On a décidé ensemble, avec la direction, de changer notre organisation. Maintenant, on a deux pauses de 30' en équipe au réfectoire, on sert le café, le dessert. Tous les résidents sont à table et l'équipe est à une grande table, ensemble. Les résidents comprennent la pause et la nécessité de l'équipe de s'arrêter. Si cela disparaît, moi je ne pourrais pas tenir. (Educateur, SRA H)

Enfin, les changements d'équipes (celle de la journée, celle du soir) ou les départs en congé, récupérations des travailleurs n'est pas sans poser problème. Ce sont des moments à risques, des espaces de tensions voire de crises potentielles chez les bénéficiaires.

Quand on a le changement d'équipe, c'est le moment où il y a le plus de problèmes. Il doit se faire dans le milieu de vie alors que c'est un moment de tension. Il y a des cris, des bêtises, du bruit, ... et on ne peut pas avoir des échanges corrects. Quand il y a beaucoup de tensions, on regarde ce qui se passe et l'échange n'est pas bon, donc on passe à côté de choses. (Educatrice, SRA A)

À 16 heures, c'est un moment-clé compliqué : la permanence sociale, la fin de journée, les demandes des jeunes. (Intervenante sociale, AMO)

On accueille des enfants qui sont définis maintenant comme souffrants de troubles de l'attachement, et ils vivent sans cesse des séparations au moment des changements d'équipe. Il faudrait pouvoir soutenir la continuité, l'attachement. Plutôt que de devoir gérer les crises des enfants. (Educateur, SAAE)

2.2. Travailler en sous-effectifs

Une des difficultés majeures vécues par les professionnel-le-s est de devoir, quasi constamment, travailler en sous-effectif. Ceci s'explique, d'une part, par le fait que les subventions ne couvrent pas les coûts réels de l'emploi, et, d'autre part, par les absences pour raisons de santé ou pour les récupérations des heures supplémentaires (dans ce dernier cas,

un cercle vicieux s'installe puisque les travailleurs accumulent des heures supplémentaires pour remplacer les travailleurs en récupération).

Une des grandes tensions dans l'institution, c'est la gestion des absences pour maladies, congés et récuaps. Nous sommes régulièrement en sous-effectif. De façon générale, il y a une augmentation des maladies depuis 3 ans. Pour compenser les pertes d'emplois, on a dû déplacer l'heure du déjeuner des résidents de 7h30 à 8h. À ce moment, toute l'équipe de jour est là au travail, ce n'est plus seulement l'équipe de nuit qui doit tout gérer. Ceux qui veulent prendre leur pause-café viennent plus tôt. (Directeur, SRA H)

La direction s'est privée de 11 heures de secrétariat pour renforcer l'équipe. (Assistant social, SAAE)

Les professionnel-le-s acceptent en général de prester des heures supplémentaires pour ne pas mettre à mal les bénéficiaires, les collègues ainsi que le bon fonctionnement de l'institution.

On a droit à ses congés, ses récuaps et pourtant, je me sens parfois tout à fait coincé entre la nécessité de l'organisation, le soutien à la Direction et le respect de mes conditions de travail. Je comprends bien qu'on est susceptible d'être rappelé pendant les récuaps mais pour moi, cela représente un stress permanent, je ne peux jamais lâcher. Je me demande toujours ce qui va me tomber dessus. Je suis toujours au boulot dans ma tête. (Educateur, SAAE)

Des solutions, qualifiées de « bricolages » et pas entièrement satisfaisantes sont trouvées : mise en place d'équipe de bénévoles, répartition du travail avec les stagiaires, engagement d'étudiants jobistes.

Heureusement qu'il y a les stagiaires. Mais on peut se poser la question de leur formation. On n'a pas le temps de leur apprendre le métier. En plus, à force de s'appuyer sur les stagiaires, ça arrange le politique qui n'augmente pas les subsides alors qu'il y a plein d'éducateurs au chômage. (Educateur, SAAE)

En été, la solution est l'engagement d'étudiants. Les bénévoles permettent de continuer à faire des activités avec les groupes, sinon ils ne sortiraient plus de l'institution. (Directeur, SRA H)

2.3. Les bâtiments – le matériel

Les conditions matérielles peuvent être sources de risques/de difficultés : vétusté des bâtiments, promiscuités et zones de travail étroites, difficultés pour les travailleurs de s'isoler des bénéficiaires, mobilité difficile (escaliers, raidés, matériel encombrant).

Les lieux ne sont pas adaptés, l'escalier pour accéder aux chambres est très raide et étroit. Avec le type de population que l'on accueille, les problèmes d'alcool, il faudrait du plain pied, une douche par chambre. Ça fait partie du job de travailler dans un espace exigu, mais quelle charge ! (Coordinateur, MAS)

Le bâtiment très fatigué, l'infrastructure vieillissante, cet aspect rentre en ligne de compte dans l'usure du travail, il est nécessaire de changer. (Assistant social, SAAE)

Le bâtiment n'est plus en état, je dois courir dans tous les coins. J'ai dû mettre en place une gestion des demandes, c'est pour cela qu'il faut passer par des papiers. Vous pensez bien, vous êtes 130 ici ! Si chacun fait une demande verbale automatique, je ne peux pas y répondre. J'essaie d'y répondre. Un document écrit que je remets à la direction comme ça, la direction, elle voit le travail à faire et se rend compte des problèmes répétitifs. (Ouvrier responsable de la maintenance, SRA A)

Dans la salle de bain, il y a les grosses voiturettes, les lingeuses, la baignoire, il n'y a pas de place. Le matériel prend de plus en plus de place vu que les hébergées ont grandi : certains sont là depuis leur enfance, les bâtiments et les locaux n'ont pas changé depuis 40 ans. Le bâtiment n'est plus approprié. Pour circuler, on est coincé. (Educatrice, SRA A)

Ce qui ne va pas c'est la camionnette qui n'est absolument pas adaptée, pas du tout réfléchie alors que c'est une nouvelle. On ne peut pas y mettre deux chaises roulantes. Il faut en démonter une pour pouvoir la rentrer. Il y a une situation : quand on est arrivé à Charleroi, je suis montée sur l'élévateur, j'ai complètement oublié que j'étais plus grande et je me suis retrouvée avec un cran. Il faut gérer le sang qui coule, mais tant pis, je ne peux pas, il faut s'occuper des résidents moi ce sera après. (Educatrice, SRA A)

Le matériel est très lourd et envahissant. C'est étonnant qu'il n'y ait pas eu plus d'accidents de travail, car on est là avec les fauteuils, la baignoire, les voiturettes, le palan, les pots, les deux lingeuses, nous et les autres résidents. On doit être comme ça et comme ça, on doit faire attention aux crochets. (Educatrice, SRA A)

Maintenant, les hommes ont des chambres individuelles, avant, c'était une chambre pour 3,4. C'est plus facile pour les éducateurs. Le problème est devenu autre. Maintenant ils veulent changer de chambre à cause de la taille. (Educateur, MA)

Les professionnel-le-s évoquent aussi la nécessité de travailler dans un espace ouvert, lumineux, aéré, bien rangé. Un tel environnement a un impact positif direct sur les bénéficiaires et la qualité de la relation professionnelle.

Moi, dès que je peux, je vais au bois avec les enfants. Ils ont besoin d'être dans la nature. (Educateur, SAAE)

2.4. La prise de risque par les institutions

Dans ce contexte de contraintes et de manque de moyens, les professionnel-le-s, à la demande des directions et/ou soutenu-e-s par elles, sont « contrainte-e-s » à poser des actes et développer des pistes d'action qui « enfreignent les règles ». En effet, il y a nécessité d'élargir les marges des interventions en passant par une « prise de risque » afin de pouvoir répondre aux missions socio-pédagogiques attendues et assurer, envers et contre tout, la continuité dans la prise en charge des bénéficiaires.

Quelques situations méritent d'être retenues :

Les médicaments sont donnés par les éducateurs-trices, ce qui représente une lourde responsabilité.

Le plus gros stress, c'est la distribution des médicaments. Tous les résidents sont là ensemble, Il ne faut pas se tromper de personne, parfois on met le médicament dans la mauvaise main, il faut alors les faire cracher, vérifier qu'ils l'avalent, qu'ils ne le mettent pas dans la serviette. (Educatrice, SRA H)

Maintenant, on accueille des enfants qui souffrent de pathologies mentales. Les éducateurs doivent leur donner des médicaments parfois coûteux, ce n'est pas dans notre mandat. (Educateur, SAAE)

Notre infirmière est en arrêt de travail depuis plusieurs mois, c'est l'ergothérapeute qui fait actuellement fonction. (Directeur, SRA H)

Domicilier les bénéficiaires dans l'institution est une pratique privilégiée (en lieu et place d'une adresse de référence au CPAS par exemple) afin de faciliter les différentes démarches administratives et ainsi accélérer la réintégration / le bénéfice des droits sociaux des bénéficiaires. Mais en cas de désaccord / conflit grave entre le bénéficiaire et l'équipe, il est impossible de mettre fin à l'hébergement du bénéficiaire, de le renvoyer ou de le réorienter sans son accord. L'institution est son domicile.

On mettait quelqu'un dehors, car il dégageait beaucoup de violence pour l'équipe, le groupe. On n'a pas pu le mettre dehors, on a appelé la police et lui, il était là, très calme en disant être chez lui et donc que la police ne pouvait pas l'expulser. Et en effet, ce n'était pas possible ... Ça a provoqué beaucoup d'énervement dans le groupe, il a fallu développer beaucoup d'énergie et ça a fatigué l'équipe. Ça, ça a été vraiment violent. On a dû chercher des solutions ailleurs en espérant qu'il les accepte. En attendant, on a perdu toute crédibilité face au groupe, on a perdu de la confiance dans l'affaire. En plus, des résidents se sont mis ensemble pour déposer plainte à la Région Wallonne. L'inspectrice est venue et son intervention nous a mis en difficulté. Elle n'a pas tenu compte de notre point de vue, elle voulait que le gars reste dans la maison. On a pris une décision que l'on n'a pas pu faire aboutir ... C'est dangereux notre choix de domicilier les gars ici, car cela pourrait se reproduire. (Educateur, MA)

La présence des animaux dans un lieu d'hébergement institutionnel est un soutien pédagogique pour des enfants, des personnes en situation de handicap, mais représente également un risque assumé par les directions : morsures, risques au niveau de l'hygiène, surcharge de travail.

La directrice a accepté que je vienne au travail avec mon chien et je travaille avec lui comme s'il appartenait à l'équipe éducative. D'ailleurs, quand un enfant fait une crise, qui dure, qu'il me frappe, je le mets dans une pièce, seul avec mon chien et là, il se calme direct. (Educateur, SAAE)

Mes poneys, c'est mon outil de travail, mes médiateurs. Le contact avec l'animal diminue les angoisses des résidents, les rend heureux. La direction a accepté leur présence moyennant

des conditions : c'est moi qui m'en occupe, les soigne les nourrit, même quand je ne suis pas au travail. Je viens alors par l'arrière, on ne me voit pas ainsi. (Educatrice, SRA H)

Promouvoir un accueil bas-seuil avec un minimum de règles afin de pouvoir accueillir des bénéficiaires qui, du fait de leur long parcours d'errance et de désaffiliation, ne seraient pas en mesure de répondre à un Règlement d'Ordre Intérieur dans une structure classique.

On propose un contrat minimal. Avant, ce contrat n'existait pas, chacun prenait sur lui sinon il fallait les mettre dehors. Mais on accepte qu'ils boivent de l'alcool et fument dans le bâtiment. On demande juste qu'ils ne fument pas dans notre bureau. (Educatrice, MAS)

Les règles à respecter c'est : pas de violence et la capacité d'aller seul à la toilette ou d'accepter de mettre des protections. On refuse aussi les hommes dépendants à la cocaïne et l'héroïne, car ça fait un cocktail explosif avec les alcooliques. (Educateur, MAS)

3. Les risques / difficultés en lien avec le métier éducatif

Cela a déjà été évoqué plus haut, la fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement amène à une perméabilité des frontières entre les territoires privés et professionnels et, de ce fait, questionne en permanence la capacité de prise de recul et de maintien d'un équilibre entre la bonne distance/la bonne proximité.

Au gré des « Ateliers Retours sur images » et des « Ateliers d'expression transversaux », les professionnel-le-s ont pu mettre en lumière les exigences et les spécificités du métier éducatif ainsi que les évolutions qu'ils/elles ressentent dans l'exercice de leur profession. Autant ils/elles sont satisfait-e-s, voire soulagé-e-s, de constater qu'il y a, malgré tout, des temps de pause, de rencontres vraies (relation individuelle avec un bénéficiaire), des sourires, des contacts physiques et des regards échangés, autant ils/elles ressentent du découragement, de l'impuissance face au rythme de travail imposé (« *La journée ici, c'est comme un métronome* » selon un éducateur) et aux problématiques des publics de plus en plus lourdes.

Les risques/difficultés relevés dans ce troisième axe relèvent tant de la charge physique que du questionnement identitaire.

3.1. **La sphère corporelle (physique et sensorielle) ou Etre éducateur, ce qui est exigé des corps ?**

Le métier exige un engagement physique important. Tout d'abord, les professionnel-le-s sont dans un mouvement et un déplacement permanent pour mener à bien les différentes tâches, répondre à toutes les sollicitations. Ensuite, leur présence sur les territoires de vie des bénéficiaires ainsi que la proximité physique sollicitent tous les sens : l'ouïe, la vue, le toucher, l'odorat et le goût.

De cet engagement corporel nécessaire et/ou exigé découlent un certain nombre de risques/difficultés, largement partagés par les professionnel-le-s des différents secteurs rencontrés.

On n'est pas guidé pour, sur du long terme, pour avoir la bonne posture. De plus, on manque de place pour cela. Les femmes de la manutention nous ont appris comment faire pour le change, mais c'est toujours au cas par cas (Educatrice, SRA A)

Il y a la fatigue du bruit, ils crient, ils râlent dans certains groupes. (Educatrice, SRA A)

C'est un travail physique intense. Il faut une énergie dingue pour travailler ici. J'ai une fois calculé que je faisais 10 km par jour dans la maison, on ne se rend pas compte. (Educateur, SAAE)

C'est un problème de devoir faire le change dans le local de vie, car il y a deux groupes nursing qui doivent se partager une même salle de bain. Il y a de la promiscuité et un manque d'intimité plus le problème des mauvaises odeurs. On est parfois amené à faire le change dans la pièce de vie, mais s'il y a des selles, il y a l'odeur, le manque d'intimité dans la salle de vie et il faut changer le résident de lieu, ce qui n'est pas bon pour lui. Que faire ? (Educatrice, SRA A)

Ce qui frappe, c'est l'odeur, leur odeur, l'odeur de peau. (Educatrice, SRA A)

Il y a une odeur permanente, du linge sale le matin, mais on a de la chance, on ne sent plus cette odeur qui avant imprégnait tout le bâtiment, même les vêtements quand je rentre chez moi. (Educatrice, SRA A)

L'odeur de 75 résidents qui ont des problèmes médicaux, avec l'odeur de selles, d'urine, ... On s'habitue, mais la première fois ça prend à la gorge. (Educatrice, SRA A)

En sortie, il y en a qui se mettent par terre, tout le monde se casse le dos ou qui s'en vont, il faut courir après. (Educatrice, SRA A)

Le plus dur c'est quand on rentre dans les chambres, le matin ... on se précipite pour ouvrir les fenêtres. On ne sait pas comment les autres résidents supportent cela, comment ils font. Nous on a du mal, mais eux aussi. (Educatrice, SRA A)

Il faut attraper le palan avec un grand mouvement tout en tenant le résident. Pendant ce temps-là, on ne fait pas attention à soi. Avant, on devait faire le linge sur la lingeuse mais c'était un stress pour les résidents, car il n'y a pas de barrières. On voyait qu'ils se crispaient (...) quand le résident a peur, on le rassure, on lui parle, on lui met une main sur le corps, on dialogue, c'est important. Une fois qu'il est posé, c'est ouf ! Je vérifie toujours 10 fois que les sangles sont bien attachées. D'autant que le sol n'est pas droit, et ça bouge. Et les résidents ne sont pas toujours calmes, parfois ils stressent et bougent beaucoup, c'est dur ! On sent des à-coups dans le dos. On a souvent le sentiment qu'on l'a échappé belle. On ne le dit pas tout haut, mais on le pense tous. (Educatrice, SRA A)

Je me rends compte comment c'est physique, que leur dos doit encaisser. Je ne me rendais pas compte. Il y a aussi beaucoup de responsabilités dans l'utilisation du palan, c'est un travail physique, le matériel est lourd à utiliser. Il ne faut pas lâcher le résident, lui faire mal, le laisser tomber (Educatrice, SRA A)

On manque d'espace, de recul. Ils sont tout le temps l'un sur l'autre. (Educatrice, SRA A)

Ce qui est difficile c'est d'être face au manque d'hygiène et au tabagisme. Être dans une ambiance de tabagie permanente, ce qui me gêne personnellement, et en plus voir l'impact que cela a sur leur santé. Et moi, je prends ce risque en permanence en allant travailler là-bas. Dans l'univers dans lequel on baigne, il y a un risque sanitaire. (Educatrice, MAS)

On doit tenir les enfants physiquement. (Educateur, SAAE)

La proximité entre les éducateurs et les hommes est très grande, au niveau physique au premier sens du terme. Les lieux sont aussi exigus, il n'y a pas le choix. (Educateur, MAS)

Ce qui est difficile, c'est le contact physique permanent avec cette crasse. Après, il faut se laver les mains, faire attention quand on manipule : je relève les manches de mon pull et elles retombent. Et quand je rentre chez moi, je n'y pense pas, et je prends les enfants dans mes bras. En journée, je ne pense pas à mes vêtements, mais je devrais penser à me changer quand je rentre chez moi. Ce sont les traces physiques qu'on laisse sur soi qui est dérangeant (Educateur, MAS)

Le tablier est utilisé pour ne pas salir ses propres vêtements. Je le mets en fonction des tâches à accomplir, en fonction des horaires. Il sert à différencier la fonction et le rôle à jouer dans la journée, c'est aussi une indication pour les résidents. Chacun a pu choisir le sien pour éviter de faire hôpital. (Ergothérapeute, infirmière ff, SRA H)

Quand je suis avec un groupe de jeunes garçons, je dois penser comment je vais me fringuer. Et puis, est-ce que je fais la bise ou donne la main ? (Intervenante sociale, AMO)

Cependant, la proximité corporelle, notamment le toucher, est une des bases positives de la relation éducative.

Quand je le vois faire (exercices en salle de musculation), je sens sa force, il est tellement tendu. Et j'ai pu découvrir quelque chose sur lui. Et là, je peux le toucher, dans ce contexte-là. Et ça fait du bien ! Il y a un contact, quelque chose qui se vit. (Educateur, MAS)

Le contact physique est important, On peut faire passer beaucoup de sentiments par la proximité, le regard, les sourires. (Directeur, SRA H)

Parfois, les petits sont agglutinés autour de moi, ils tiennent mes bras, mes jambes. C'est un contact important. (Educateur, SAAE)

3.2. Risques /difficultés au cœur même de l'identité professionnelle

L'identité professionnelle et le « bonheur » de se définir en tant que professionnel-le-s de la fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement sont régulièrement ébranlés et mis à mal par les risques / difficultés énoncés tout au long des Ateliers. On pourrait comparer la situation de cette catégorie de professionnel-le-s aux Poupées Matriochka : travailler dans des conditions institutionnelles et relationnelles « à risques » érode la construction identitaire professionnelle et dévalorise l'action, au regard des autres, mais aussi avec soi-même.

Les risques / difficultés sont à décliner suivant trois dimensions.

La perte de substance du métier d'éducation / changement identitaire

Au gré de la multiplication des tâches et des exigences, et ce dans un contexte de sous-effectifs, les professionnel-le-s disent manquer cruellement de temps pour faire ce pour quoi ils/elles ont été formé-e-s, diplômé-e-s et engagé-e-s. Ils et elles se disent ne plus être dans les conditions pour construire une relation éducative individuelle à savoir, tous secteurs confondus, jouer, écouter, soutenir l'émancipation, répondre aux besoins individuels, faire aboutir des projets de vie, aider aux devoirs, aider à (re-)construire des relations amicales et familiales, etc., « *se poser avec les résidents tout simplement* » selon les dires d'une éducatrice.

De plus, l'évolution et les caractéristiques de la population accueillie leur fait dire que la fonction éducative évolue de plus en plus vers une fonction de soin, sans en avoir nécessairement les moyens, sans que cela soit reconnu par les politiques, sans y avoir été préparée-e-s dans le cadre de leur formation de base.

À cela s'ajoute le manque de temps pour réfléchir à sa pratique et penser ses interventions avec les collègues tant dans les temps formels qu'informels (de plus en plus rares).

Un sentiment important de rupture entre ce qui a été appris « à l'école » et les réalités du terrain provoque un certain désabusement, mais aussi de la colère.

Cette « atteinte » à l'identité professionnelle produit le sentiment d' « être piégé » et peut conduire à l'épuisement, voire au burn-out.

On a un vade-mecum des tâches à faire, jusqu'à décongeler le pain pour le lendemain. Ce n'est pas normal de refuser l'histoire au lit d'un petit, car on a encore des notes à faire ... Il y a aussi les devoirs, ils font ce qu'ils peuvent, ce sont des enfants carencés et ils ont encore plus besoin d'attention. Et sans le scolaire, il n'y a plus rien. C'est sans doute la dernière petite porte qui leur reste pour l'avenir. (Educateur, SAAE)

Nous avons une âme de militant dans notre métier, il faut garder cette âme, car nous sommes là pour faire évoluer le métier. (Educateur, SAAE)

Le métier a changé, il faut maintenant faire des rapports avec des observations, des analyses, des hypothèses, des pistes. (Educatrice, SAAE)

Tous les professionnels de l'accompagnement travaillent au-delà de leurs missions. Ils sont multifonctions, au-delà de leur métier, ils endossent plusieurs casquettes. (Educateur, MAS)

Je vais dans la chambre de X. voir si je peux faire quelque chose et je vois cette crasse, je suis là et cette crasse existe ! Et là, c'est le verre à moitié-vidé ! Par contre, quand je finis ma journée et que je vois que le temps a passé vite, que j'ai pu faire des choses pour les hommes, j'ai le sentiment du travail accompli. (Educateur, MAS)

Ces hommes n'ont pas de projet, n'ont pas de perspectives de projet. Il n'y a pas d'objectifs, c'est juste de l'accompagnement au quotidien. Ce n'est pas le même métier que ce qu'on apprend en formation : on n'est pas obligé de les changer, de les faire bouger. On

l'accompagne à la demande et c'est notre job. On fait le taxi, on les accompagne pour les courses, chez le médecin, on les aide à ranger leurs chambres, on boit une tasse de café. C'est peu et c'est déjà beaucoup. Avec ça, on a fait notre job et c'est vrai que ça peut être perturbant face à la société, aux attentes d'autonomie, pour l'état social actif. (Coordinateur, MAS)

On glisse d'une structure qui a pour mission principale l'éducation vers le soin. L'ensemble des éducateurs doit se former en psychologie, dans la psychomotricité relationnelle, etc. Cette situation n'est pas reconnue par les pouvoirs publics et de plus les outils et les moyens ne suivent pas. (Assistant social, SAAE)

Je me sens dans un cercle vicieux. Plus les années passent, moins je me sens en mesure de faire mon travail. On doit utiliser nos heures de nuit pour faire du nettoyage. Et on nous demande beaucoup au niveau de la rédaction des rapports, fournir des analyses pointues, réaliser le fil rouge. Le métier a fort évolué. Avant, on pouvait jouer avec les enfants, colorier, se poser avec eux. Maintenant je suis toujours stressée et ça use au fil des années. (Educatrice, SAAE)

Le sentiment d'impuissance et l'usure de la répétition. Y a-t-il un changement possible ?

On place les enfants parfois dans des conditions pas top, et puis on demande sans cesse aux parents d'atteindre tel point et puis dès qu'ils ont un logement, par ex, on leur dit qu'il y a encore autre chose à faire. Les parents se mettent en marche et puis le placement est prolongé d'année en année, comment continuer à y croire ? (Educatrice, SAAE)

Les mandants sont obligés de répondre aux exigences du décret, certains s'en rendent bien compte, mais ne peuvent pas le dire clairement, parfois à demi-mot ! Il y a certaines familles, où l'on sait que ce sera des placements à très long terme pour différentes raisons. Mais on ne peut pas le dire. On place les enfants et les parents dans un paradoxe de fou : chaque année, on leur dit « ah oui, peut-être vous allez le récupérer ! (Assistant social, SAAE)

Le système rend fou et ce sont les éducateurs qui se ramassent la vague d'émotions des enfants qui ne peuvent pas rentrer, on doit récupérer ce petit paquet-là et en fin de journée, on repart aussi avec cela chez nous. (Educateur, SAAE)

Comme éducateur, on répète 1 fois, deux fois, dix fois et les résidents s'en foutent. C'est usant et on doit en référer à la direction ou un membre du staff, car on n'en sort pas. (Educateur, SRA H)

Ici, il ne faut pas se battre pour que les chambres soient en ordre comme dans d'autres Maisons d'accueil. Et c'est un combat fatiguant. Ici, on n'attend pas ça d'eux, et parfois je range moi-même. Parce que quand même, quand je vois le lit n'est plus changé depuis des semaines, avec la vaisselle dedans ... je le fais et je me dis 'J'espère que quand la chambre est propre, le gars va se rendre compte que c'est agréable quand même et que cela va amener d'autres choses.' C'est un autre moyen d'action que le rapport de force, avec en face de moi un gars baraqué. (Educateur, MAS)

Il y a beaucoup d'accompagnement au soin, et plus on accompagne, plus on découvre des choses graves. L'accompagnement n'aboutit pas à la guérison, mais à la gravité des problèmes de santé. C'est compliqué. (Educatrice, MAS)

Et je me suis rendu que c'était juste de la déprime de voir continuellement des gens soit bourrés soit abimés, avec le nez cassé, et puis qui tombent et qui se recassent le nez. Et pas grand-chose ne va bouger, cela se répète tout le temps. Le plus dur, c'est d'être submergé par cette misère-là sans pouvoir rien changer. Alors, une envie de changer de boulot. Ça dépend du regard que l'on pose. (Educateur, MAS)

Le sentiment de responsabilité versus la culpabilisation professionnelle

Je ressens quelque chose de bipolaire : je déteste le tabac, mais pour rentrer en relation, je dois l'accepter ; je déteste la crasse, mais pour être avec eux, je dois accepter la saleté ; et je préférerais fuir la maladie, mais je dois les accompagner là-dedans. (Educatrice, MAS)

On a été dans un sentiment de culpabilisation : n'aurions pas dû interdire l'alcool fort, n'aurait-il pas fallu réorienter le résident plus tôt ? Mais si on n'était pas là, il serait mort depuis longtemps dans la rue. Toujours de la prise de recul nécessaire. (Coordinateur, MAS)

Ici, il faut mettre les mains dans le cambouis, y aller physiquement, faire pour l'autre, l'avenir, l'espoir. (Educateur, MAS)

Et il faut supporter l'odeur sur les vêtements. Impossible pour le travailleur de rester dans la cuisine où 4 gars fument et ont bu. Impossible de faire autrement, si on va au bout des choses, le lieu peut fermer ... mais comme c'est un projet-pilote il n'y a pas de cadre normatif. Soit on choisit d'être avec eux pour le lien, soit on met la distance pour se préserver ça. C'est la dimension bipolaire du métier. (Educatrice, MAS)

Le risque existe toujours, on n'est pas à l'abri de l'accident même si on respecte les règles de sécurité. Le résident doit être dans une confiance aveugle dans la manipulation. (Educatrice, SRA A)

Et tout le monde prenait sur soi sinon il aurait fallu les mettre dehors. (Educateur, MAS)

On a souvent le sentiment qu'on l'a échappé belle. On ne le dit pas tout haut, mais on le pense tous. (Educatrice, SRA A)

Comment fait-on avec les résidents qui ne s'expriment pas, comment savoir s'il faut intervenir, est-ce qu'ils comprennent ce qui s'est passé. À quel moment, l'éducateur se rend-il compte que le résident a besoin d'aide ? Quel est leur degré de compréhension de l'absence, de la mort ? (SRA A)

3.3. Tenir en allant puiser dans ses ressources personnelles

Les professionnel-le-s exerçant une fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement prennent à coeur leur métier, souhaitent en garder toute l'humanité et veulent rester engagé-e-s, présent-e-s pour les bénéficiaires. Pour faire face aux risques/difficultés, ils/elles mobilisent leurs ressources personnelles et psychiques.

Il faut du calme intérieur. Il faut décider d'être tranquille, en avoir envie, pouvoir laisser du vide pour accueillir l'autre. C'est un travail humain de soi à soi pour laisser une place à l'autre,

on a de la créativité en nous, on a des idées et quand je sens que je laisse la vie, que je me pose moins de questions, que j'arrête de me faire des films, c'est plus facile. (Intervenante sociale, AMO)

Et donc, ce qui m'a sauvé, c'est de partir pour un grand camp « aventurier du cœur ». (Educatrice, MAS)

C'est un travail qui demande un effort pour voir du positif, il faut se poser, faire un effort de prise de recul, c'est une posture à avoir. C'est dans les petites choses qu'ils peuvent faire eux-mêmes, simplement passer un coup de lavette. (Coordinateur, MAS)

Le tout, c'est répondre à la question : qu'est-ce que je fais de cela ? Je me laisse submerger ou je vois le verre à moitié plein ? Il faut réfléchir au regard que l'on pose sur le travail. (Educatrice, MAS)

Ça a fonctionné quand je suis sorti de mon rôle d'AS, que j'ai adopté une posture de sincérité, de discussion, être proche. (Assistant social, MA)

Si on ne sent pas à l'aise, si on veut se mettre dans une fonction d'autorité et si on n'a pas été éduqué comme cela, ce n'est pas évident d'avoir du charisme. Mais comment être authentique là-dedans, dans cette autorité nécessaire comment jouer les gros bras, si on n'en pas, ça sonne faux et c'est là qu'ils vont nous rentrer dans le lard. Il faut jouer avec nos atouts, notre éducation, notre personnalité. (Coordinateur, MA)

On est avec son petit bagage et on avance, que ce soit pour un décès, un accident et quand ça se répète on fait tout par soi-même. Moi, j'ai connu un décès horrible et heureusement je suis tombée enceinte et quand je suis revenue, rebelote, de nouveau un décès, mais je l'ai géré différemment. (Educatrice, SRA A)

Le travailleur doit se préserver pour ne pas se faire dévorer, il doit couper. Maintenant, je coupe mon GSM quand je suis en récupération. (Educatrice, SAAE)

4. Les risques / difficultés en lien avec les politiques sociales

Des risques / difficultés sont dus aux choix des politiques, aux modes de financement des institutions ainsi qu'aux nouvelles attentes sociales qui pèsent sur les professionnel-le-s et les types de prise en charge institutionnelle. La perte de subsides ainsi que la nécessité de rendre des comptes à différents acteurs (« *La société demande plus de contrôle, de traçabilité, de rendre des comptes. Ce à quoi la fonction éducative et les institutions doivent répondre* » énonce un directeur de SRA) renvoie chez les professionnel-le-s le sentiment de ne pas être pris en compte ni entendu dans leurs missions premières.

De plus, les choix politiques et financiers menés depuis ces dernières années et fondés sur l'axe « autonomie / maintien en famille » semblent avoir des conséquences directes sur la charge de travail dans les structures résidentielles.

Il y a une politique de soutenir l'autonomie et de diminuer le résidentiel. Les bénéficiaires arrivent de plus en plus tard, en perte d'autonomie, avec des pathologies plus lourdes, plus

complexes. Il y a une vingtaine d'années, quasi tous les résidents faisaient les charges, actu, seulement 25% des résidents font des charges. (Directeur, SRA H)

4.1. Les exigences administratives, législatives et attentes sociales

Il y a un réel problème dans le secteur : des enfants et des jeunes ne sont pas à leur place, il y a une mauvaise répartition au niveau personnel entre AJ, AVIQ et les structures publiques type IPPJ. Les éducateurs sont bien séparés ! Il y a une volonté dans le secteur de rationaliser le système, de diminuer les places et donc quand les enfants sont placés, ce sont les situations les plus lourdes. On glisse d'une structure qui a pour mission principale l'éducation vers le soin. (Educateur, SAAE)

On est à 1000 heures supplémentaires. Les mandants demandent toujours plus. (Educateur, SAAE)

Par rapport à la mission première du décret qu'est la réinsertion en famille, qu'est-ce qu'il en est du travail de l'AS qui suit 12 familles avec 24 heures/semaine ? Comment cela peut-il se faire sérieusement ? De la réintégration pourrait se faire plus rapidement, on nous demande des choses impossibles à faire, c'est un paradoxe permanent. (Assistant social, SAAE)

Il y a de grands écarts entre les mandants et les institutions, on doit faire beaucoup de travail d'analyse et de rapports avec des pistes, parfois avec des experts qui se déplacent, on prend le temps d'écrire, d'argumenter avec d'autres professionnels et, souvent, la réponse des mandants est Non ! Pourquoi faire un rapport ? Ces papiers ont-ils réellement de l'importance ? (Educatrice, SAAE)

Les mandants, à l'admission, demande que l'enfant ait un droit de visite avec différents membres de la famille, parfois il y a jusqu'à 5 visites à organiser. (Educateur, SAAE)

4.2. Les subsides et le taux d'encadrement

Nous sommes une structure privée subventionnée qui a le filtre de la procédure d'admission. On vit une chasse au refus, l'inspection pédagogique se déplace et on doit se justifier du pourquoi du refus avec l'épée de Damoclès de perdre des subsides. Parfois, il vaut mieux accepter un enfant, le suivant sera peut-être encore plus difficile nous dit la direction. (Educateur, SAAE)

On a connu ces dernières années une diminution des subsides et augmentation des coûts. On a perdu en trois ans un 1,7ETP sur 24ETP. (Directeur, SRA H)

La législation est très peu claire quant à ce que l'on peut faire en termes de congé, de récupération. Les lois sont floues, on renvoie toujours à l'appréciation de l'employeur. Sur quelle base puis-je faire grève ? À la base, on avait 11 fédérations, elles se sont réunies et elles ne sont pas toujours d'accord entre elles. On engage aussi des éducateurs A2 et A3, non qualifiés. (Educatrice, SAAE)

Quand le chauffagiste arrive ici, il ouvre des yeux grands comme ça quand il voit que je travaille seul. (Educateur, SAAE)

On a eu un accident il y a quelques années, deux filles sont passées à travers la bulle en verre. On a eu un bol incroyable qu'elles ne soient pas trop blessées. Quand j'ai vu le père à l'hôpital, il a hurlé et quand je lui ai expliqué que nous n'étions que deux pour 15 à cause du gouvernement, il a crié au scandale. Il avait finalement de l'empathie pour moi. (Educateur, SAAE)

Tout secteur confondu, si la journée se passe sans crise, il n'y a pas de problème, le taux d'encadrement est correct. Mais, il y a toujours quelque chose d'exceptionnel qui arrive et qui nécessite qu'un éducateur s'occupe de la personne en crise. On est là dans une situation 1 professionnel pour 1 résident et le groupe est à partager entre les autres. Vu la population accueillie, l'exceptionnel devient le quotidien. (Directeur, SRA H)

Si je m'en tiens à mon horaire de base, je ne peux pas assurer les rencontres d'école, avec les familles, les logopèdes, les rendez-vous médicaux. On en arrive à ce que certains collègues ne déclarent même plus leurs heures supplémentaires, car c'est impossible de les récupérer. (Educatrice, SAAE)

On nous dit qu'il faut faire nos rapports durant nos nuits. Je n'ai pas encore eu le temps de faire mes notes du week-end, j'ai manqué repasser ici exprès, mais je ne l'ai pas fait. (Educatrice, SAAE)

Les outils et les moyens ne suivent pas. Heureusement qu'on a des gens (*des bénévoles membres du CA*) qui viennent. (Educateur, SAAE)

Nous sommes dans un paradoxe total de l'AJ. Les enfants sont en carence affective et nous sommes deux pour 15 enfants. Sur un service de 4 heures, on donne 4 minutes par enfant. (Educateur, SAAE)

Il y a un problème de budget, il y a nécessité de faire appel à des dons. On continue le système de scoutisme, on continue à vendre des lasagnes et on doit faire venir chacun six personnes de notre réseau pour le souper annuel. On doit encore donner plus de sa vie privée, et puis, la famille, les voisins, ils se demandent pourquoi on continue toujours comme si on était au scout comme le p'tit neveu. Il y a une pression sur nous pour ça. (Assistant social, SAAE)

Des changements organisationnels peuvent être envisagés pour tenter de compenser le taux d'encadrement insuffisant : repérer les moments les plus à risque sur la journée pour augmenter le présentiel des travailleurs à ces moments, autoriser les équipes éducatives à ne pas décrocher le téléphone en journée, organiser une tournante dans le staff psycho-social pour assurer la permanence téléphonique jusque 18 heures, décaler l'heure du déjeuner des résidents, etc. « *On joue sur des calculs à la minute. Si je ne dois pas décrocher le téléphone, je gagne 3 minutes. Ce sont des pansements.* » (Educateur, SAAE)

4.3. L'adéquation des structures

Les structures et les projets d'accueil sont multiples, et pourtant les institutions sont régulièrement tenues à accueillir des bénéficiaires qui ne sont pas à leur place, pour lesquels l'institution et les équipes ne peuvent rien faire. S'ensuit alors une sorte de jeu de « chat et souris » pour faire comprendre au bénéficiaire qu'il n'est pas à sa place, qu'il doit partir ... sans réelle alternative adaptée à lui proposer. Ici encore, la question de la santé mentale et de la psychiatisation des publics se posent très clairement.

Partie 3 : Ce que la démarche photographique a produit

1. Les moments de prises de vues

Rentrer dans une institution, prendre des photos des situations de travail est loin d'être anodin. Beaucoup de choses se jouent durant et autour de la prise de vue.

Si ma présence et celle de mon appareil photo pouvaient mettre mal à l'aise certaines personnes en début de séance, toutes ont fini par nous oublier et lors des Ateliers « Retour sur images » aucune personne n'a rejeté son image. Les peurs liées à l'image se sont levées. Pour bon nombre de travailleurs, ce fut une surprise de découvrir "leurs attitudes professionnelles". Bien sûr, les images étaient seulement témoins d'un instant, dans un contexte qui n'est pas explicite. Mais ces instants d'arrêt sur images ont renvoyé chacun à son image et à celle qu'il s'en faisait et cela a, du coup, questionné sur l'impact du non verbal dans la relation avec les autres.

Les bénéficiaires se sont tous prêtés « au jeu » et certains plus que d'autres en se mettant en scène sous leur meilleur jour. Par exemple, à la MAS, les hébergés, au courant de ma venue, avaient tout rangé (balayée la montagne de mégots et de cannettes !) et cherchaient du regard l'objectif pour être captés. J'ai moi aussi joué le jeu, pour construire de la complicité en leur proposant de faire leur portrait (photographie que je leur ai donnée ensuite). Dans cet échange se joue bien sûr de la reconnaissance et du renfort de l'estime de soi pour la personne photographiée mais aussi le sentiment de participer, pour certains, à un acte de témoignage pouvant servir la recherche.

La conscience de participer à un témoignage via l'image a, me semble-t-il, été un élément important pour accepter la prise de vue. De me voir les photographier, et avec la relation de confiance qui s'installait, souvent les personnes avaient envie de m'emmener voir plus loin et de partager leurs impressions sur ce qui se jouait dans les instants photographiés et ce en prolongement dans leur cadre de vie ou de travail.

Pour moi photographe, ces moments sont intenses car je découvre les lieux, les ambiances, les interactions en même temps que les travailleurs qui me sollicitent à les suivre dans les situations et moments choisis par eux. Entre deux moments choisis par eux, je déambule selon mon ressenti pour compléter ma perception du lieu.

Ainsi donc, je vois, j'entends, je découvre, je suis touchée, je suis accostée, j'échange quelques mots avec l'un et l'autre, on me questionne, je questionne, on m'invite par ci et par là parfois plusieurs en même temps, je me laisse envahir, je ressens leur stress, j'ai besoin de souffler quelques minutes car mon œil se fatigue et ma tête est pleine de mots et de bruits, on m'invite à la pause ou à dîner, je passe de l'un à l'autre, les lumières sont pas terribles, je surprends un instant inattendu, je me laisse distraire, etc.

Durant ces prises de vue, j'entends et j'observe des choses que je ne peux pas toujours capter en images. Cette démarche photographique s'intègre totalement dans une démarche de

recherche-action. Néanmoins ce qui s'y joue participe de la recherche en cours car ces perceptions vont influencer mes choix d'images suivants. Si ces matériaux observés avaient pu être relatés plus systématiquement, ils auraient pu compléter notre regard sur le sujet qui nous occupe et ainsi enrichir la recherche. Parfois j'ai pu les mettre en notes après la rencontre mais souvent j'ai regretté de ne pas avoir de micro pour capter les sons (qui en disent long sur les conditions de travail également) et pour recueillir les échanges spontanés produits par l'objet de ma présence.

(Dominique SIMON, photographe)

2. Ateliers « Retour sur images »

2.1. **Découverte des photos : les 1res impressions « se voir agir »**

Après une première vision des photographies prises en situation de travail, chacune des équipes rencontrées ont pu faire part de leurs impressions/ressentis « à chaud » et ce dans un double mouvement « action/regard sur l'action ».

Les éléments les plus significatifs qui ressortent sont :

- La (re)découverte de la dimension humaine et sociale du métier d'éducation/d'accompagnement.

Je me rends compte que mon métier c'est d'être face à la misère. (Educateur, MAS)

On vit des situations émotionnelles très très fortes et on ne s'en rend pas compte quand on est dedans. Par contre, il y a des moments où les choses sont positives et on ne le voit pas toujours, il y a des moments où il y a des sourires. (Educateur, SAAE)

- La grande proximité physique entre les travailleurs et les bénéficiaires, celle-ci étant un des soubassements de la relation professionnelle.

C'est impressionnant le rapport physique, très proche entre les personnes (Coordinateur, MAS)

Cependant, cette proximité peut devenir « promiscuité » tant les travailleurs vivent difficilement le fait de manquer de temps et d'espace propre. Leur territoire professionnel est intimement lié au territoire personnel des hébergés, les zones et les temps de repli sur le « soi en équipe » sont trop rares. Se pose aussi la question de savoir « comment on retrouve son souffle ? » tout au long des interactions et actions (nécessité de micro-pauses, « arrêt sur image », dire « stop » en se recentrant sur soi).

- L'importance du langage non-verbal est ici clairement énoncée, tant dans sa dimension positive (sourires, gestuelle, touchers, regards bienveillants, ... « *J'aime voir la joie de S. quand elle reçoit son verre d'eau -Educatrice, SRA H* ») que dans sa dimension négative (visages marqués par la tension, regards « dans le vide », bouche crispée, ...). Ce

langage non-verbal et les attitudes corporelles marquent les interactions et scandent la journée de travail au même type que les actions menées.

Beaucoup de fatigue et de tristesse sur les visages, tant chez le personnel que chez les résidents, les traits sont marqués (Directeur, SRA H)

Il n'y a pas que l'action, ce qui est frappant ce sont les attitudes. Quand je vois la photo de M. je sens que quelque chose ne va pas bien. C'est fin de service, tout le monde est claqué, les éducateurs, mais aussi les enfants. (Educateur, SAAE)

Une travailleuse est particulièrement frappée de se voir agir en ayant « *Les mains d'un côté, les yeux ailleurs* », attitude corporelle en tension qui est significative, selon elle, du contexte de travail caractérisé par le « multitâches et les multi-sollicitations ».

Je vois qu'il y a quand même des sourires, mais je vois que cet enfant me touche, m'appelle en me touchant. Si ça tombe, il est là depuis ¼ heure et je ne m'en suis même pas rendu compte. (Educateur, SAAE)

2.2. Ce qu'on produit les « Retours sur images » sur les équipes

Pouvoir prendre du temps en équipe, entre collègues est une demande et une nécessité régulièrement mises en avant par les travailleurs et travailleuses. Même si cela se fait « au détriment » des tâches quotidiennes à réaliser

Les équipes rencontrées ont été particulièrement sensibles à la possibilité offerte par la démarche de parler de soi, de son métier, des conditions d'exercices de celui-ci. Parler ensemble, entre collègues mais aussi pouvoir en expliquer les tenants et aboutissants à des personnes extérieures (l'équipe de recherche) et au commanditaire de la recherche.

Ces espaces de paroles ont donc été, d'une part, un lieu de relecture, d'analyse, de prise de recul par rapport aux difficultés du métier, en général, mais aussi à propos de situations spécifiques vécues particulièrement douloureusement dans l'institution et, d'autre part, une opportunité pour visibiliser leur travail et être re-connu « hors des murs des institutions ».

Même en expliquant, on dirait qu'on est sur une autre planète. On se sent incompris, c'est très frustrant. (Educateur, SAAE)

Les travailleurs et travailleuses ont pu faire preuve de curiosité, d'empathie et de compréhension mutuelle les uns vis-à-vis des autres et du travail respectif de chacun-e.

Enfin, la démarche a permis d'évoquer des situations de travail qui ne se voient pas et/ou qui ne se disent pas, notamment en ce qui concerne la sphère corporelle et l'accompagnement de la fin de vie des bénéficiaires.

2.3. « Ateliers d'expression » inter-secteurs

C'est une démarche intéressante dans le partage entre des professionnels d'autres secteurs. Dans la vie de tous les jours, les gens comprennent difficilement le métier (Educatrice SAAE)

Se voir en situation professionnelle, donne une bonne image de soi (Intervenante sociale, AMO)

Le fait de réunir des professionnel-le-s exerçant une fonction éducative, sociale et /ou d'accompagnement dans différents secteurs a produit :

- Un renforcement de l'empathie vis-à-vis des différentes catégories de publics (handicap, adultes en difficultés, enfants) qui ont besoin d'un hébergement,
- Une identification forte aux métiers éducatifs des uns et des autres
- Une démarche de bienveillance
- Une prise en compte de l'importance de la sphère corporelle et des espaces / des territoires / des lieux de travail et de vie.

Regarder ces photos touche ma posture professionnelle, je suis touchée de ce que ces gens vivent, de là où ils vivent. Et en même temps, cela me permet de regarder autre chose que la misère, sortir de l'accoutumance, retrouver la beauté ... et je vais pouvoir réclamer des locaux plus agréables, il n'y a pas raison de ne proposer que cela aux hommes hébergés. (Infirmière, MAS)

De plus, se rendre compte des réalités des professionnel-le-s de la fonction éducative, sociale et/d'accompagnement dans les différents secteurs soutient le double mouvement de prise de recul **et** retour sur soi quant à ses propres conditions de travail. Les participant-e-s à cette démarche ont pu utiliser cet espace comme lieu de quasi supervision collective

Il y a beaucoup à dire. Ça fait du bien de parler. (Intervenante sociale, AMO)

Enfin, pouvoir échanger dans un cadre inter-secteurs permet de poser les constats en termes de risque, mais aussi d'échanger sur les pratiques pédagogiques et les pistes d'action. :

- Nécessité d'élargir vers les représentants politiques, la parole des professionnel-le-s de terrain est à prendre en compte
- Face au constat partagé de l'évolution de la population (vieillesse, problématiques de santé mentale), les professionnel-le-s soutiennent l'idée d'un partenariat entre structures ainsi que de pouvoir faire appel au réseau pour répondre aux besoins spécifiques et particuliers de la population. A titre d'exemple, le SRA H fait appel à un service d'Aide et de soins à domicile pour les toilettes des personnes vieillissantes. Un éducateur de la MAS pense que ce type d'intervention serait également nécessaire pour des hommes accueillis dont l'autonomie hygiénique est particulièrement dégradée.
- Montrer les photos aux bénéficiaires afin de confronter les points de vue, construire un dialogue entre eux et les professionnel-le-s pour envisager des pistes d'amélioration.

Quelques points d'attention ... en guise de conclusion

Avant de clôturer ce rapport autour d'une démarche photographique centrée sur les difficultés/risques de la fonction éducative, sociale et/ou d'accompagnement, les quelques points méritent d'être relevés.

- Tant durant les prises de vues que durant les Ateliers, les professionnel-le-s ont fait part de leur préoccupation constante de l'intérêt, du confort et de l'émancipation des bénéficiaires. Ceux-ci restent au cœur de leur réflexion sur l'évolution du métier et les difficultés vécues, ces dernières souvent en lien avec les conséquences potentiellement négatives pour les bénéficiaires. Par ailleurs, les bénéficiaires ont, à leur mesure, été impliqués dans la démarche (informés de celle-ci, présents lors des prises de vue, pris en photo). On est venu photographier « chez eux », sur leur territoire. Ils ont pu en garder des traces (photo d'eux imprimées, affichées aux murs de leur chambre).
- Il est important de souligner la dimension collective de cette démarche qui a favorisé les échanges et la prise de recul et ce malgré une double prise de risque des participant-e-s :
 - o être vu en situation professionnelle
 - o parler de soi, de ses difficultés devant des collègues directs et autres professionnels.

De plus, la démarche a mobilisé les professionnel-le-s, leur a demandé du temps et de l'engagement, et ce notamment grâce au soutien des directions.

- Cette démarche est un processus de recherche-action à part entière en ce sens qu'elle donne à penser et à agir. Les Ateliers « Retour sur image » et « Expression intersecteurs » ont fait bouger les lignes, les représentations et ont ouvert des pistes d'action, ont donné des idées, ont fait prendre conscience, ont soutenu l'analyse réflexive de la pratique. Des pistes d'amélioration ont pu être évoquées et le fait de participer à la démarche a soutenu les professionnel-le-s dans la reconnaissance d'une identité professionnelle commune.

