
La santé psychique des travailleuses sociales du Québec et de l'Ontario

Stéphane Richard, T.S., Ph.D., Professeur, École de service social, Université Laurentienne
srichard@laurentienne.ca

Simon Laflamme, Ph.D., Professeur, Directeur du Doctorat en sciences humaines, Université Laurentienne
slaflamme@laurentienne.ca

RÉSUMÉ :

Cet article a pris forme grâce à la participation à une recherche, en novembre et décembre 2012, de 1188 professionnelles¹ du Québec et de l'Ontario. Nous avons obtenu des résultats que nous désirons porter à l'attention des professionnelles qui ont participé à la recherche et, plus généralement, de la communauté de chercheurs en travail social qui s'intéresse à cette problématique, ainsi qu'aux lecteurs de la revue Intervention. L'article, en plus de mettre l'accent sur les résultats les plus importants eu égard aux questions et hypothèses à la base de la recherche, vise à éclairer certains angles de débats sur l'étendue de la souffrance chez les travailleuses sociales.

MOTS-CLÉS :

Travailleuses sociales, souffrance psychique et morale au travail, stress professionnel, normativités au travail

INTRODUCTION

La problématique de la souffrance au travail est étudiée depuis un bon nombre d'années déjà, dans plusieurs pays et à partir de courants disciplinaires les plus variés. Malgré les avancées considérables en matière de santé et sécurité au travail, on constate que le taux d'absentéisme à l'emploi pour des raisons psychopathologiques demeure préoccupant (Ferrette, 2014; Lerouge, 2014). Plus grave encore, un phénomène retient depuis plus récemment l'attention des médias en France et aux États-Unis : *les suicides au travail*. Le mal-être psychique chez les salariées semble bien ancré dans l'imaginaire collectif et on l'observe dorénavant dans tous les secteurs d'activité (Zawieja et Guarnier, 2013). Marie Pezé², à qui on demandait de se prononcer sur la question de l'étendue des dégâts de la souffrance dans le monde du travail, indiquait qu'on assisterait actuellement à une « explosion de *burnout* dans tous les secteurs socioprofessionnels » (Pezé, 2013). Toutefois, même si elle parle d'une aggravation constante des malaises biopsychologiques au travail depuis 15 ans, elle précise qu'un nombre non négligeable de salariés aiment leur travail et cherchent à faire « du beau boulot ». Qu'est-ce à dire? Que le travail, à la base, n'est pas souffrant? Que la manière dont il est organisé n'est pas (toujours) synonyme de mal-être pour tous les travailleurs?

Ce type de discours, qui rappelle qu'il peut y avoir du plaisir à travailler, même dans un contexte difficile, n'est pas légion dans le corpus bibliographique. En effet, lorsqu'on regarde du côté des théoriciens les plus souvent cités et qui centrent leur analyse sur la relation entre l'organisation du travail et la santé psychique des salariées³, on est souvent placé devant un vaste tableau assez sombre, où l'on exprime peu que les conditions de travail actuelles permettent à des salariées de s'investir et de faire un travail qu'elles jugent de qualité. Ce qui est davantage exprimé, c'est qu'il y aurait, depuis les années 1980, une nouvelle organisation du travail néolibérale (Chaudat et Muller, 2011) qui produirait plus de souffrance que de satisfaction.

-
1. Bien que l'appellation « travailleuses et travailleurs sociaux » soit la plus utilisée en travail social, nous avons pris la décision de privilégier le féminin (travailleuse sociale, professionnelle, etc.) pour faciliter la lecture du texte.
 2. Marie Pezé, docteure en psychologie, psychanalyste et psychosomatienne souvent citée en France, est l'auteure des livres suivants : *Je suis debout bien que blessée* (2014); *Travailler à armes égales* (2011); *Ils ne mourraient pas tous mais tous étaient frappés* (2010).
 3. Pensons, par exemple, aux travaux de Christophe Dejours, Vincent De Gaulejac, Lionel Daloz, Dominique Lhuillier, Yves Clot et Gérard Mendel.

Dans le domaine sociosanitaire, le tableau dépeint dans la littérature est également inquiétant (Grenier et Bourque, 2014; Linhardt, 2015). À ce titre, des écrits en provenance d'organisations professionnelles comme l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario (ATTSO) et l'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS) proposent des réflexions autour d'enjeux structuro-organisationnels responsables d'un certain malaise en travail social. Le passage suivant du *Bulletin* de l'OTSTCFQ dévoile des conséquences liées aux réformes étatiques au Québec chez les professionnelles :

« La réorganisation du Réseau fait vivre différents enjeux à nos pratiques. (...) la confrontation est réelle : délais de traitement de plus en plus courts, manque de ressources, coupes budgétaires récurrentes, difficultés de rétention de personnel qualifié et expérimenté, pression sur les délais de prise en charge, révision des offres de service, restriction des critères d'admissibilité selon des balises et des moyens jugés parfois aléatoires, etc. (...). Les impacts majeurs de ces réorganisations se font aussi sentir dans les conditions de travail. On assiste à des changements plus souvent imposés que choisis : restructurations, réformes, fusions, etc. » (OTSTCFQ, 2011 : 25)

Le contenu de cette citation peut être mis en lien avec les propos des contributeurs du numéro 136 (2012.1) de la revue *Intervention*, mais surtout avec le texte de Claude Larivière (2012), qui analyse dans ce numéro les résultats des sondages réalisés entre 2006 et 2010 par l'OTSTCFQ auprès de ses membres. De façon globale, il est rapporté que les transformations organisationnelles amorcées avec la réforme de 2004 du système de santé et des services sociaux ont généré des souffrances chez les professionnelles.

Dans le même ordre d'idées, l'ATTSO, d'après un sondage réalisé auprès des travailleuses sociales de la province (Ontario) en 2009, rapporte que les professionnelles œuvrent « au sein d'un espace contradictoire où les ressources sont limitées, la tâche s'alourdit et les salaires sont faibles » (Baines, MacKenzie et Saini, 2009 : 59; traduction libre). L'ACTS, à son tour, produit en 2004 un rapport où il est fait mention dans l'introduction que les années 1990 incarnent une période de changement pour toutes les professions au Canada. On peut lire qu'il y a eu diminution importante du financement des programmes sociaux « et une baisse de soutien sociétal à l'égard d'autres programmes d'aide, et la tendance se maintient » (ACTS, 2004 : 3). Il est également précisé que ces changements politiques, économiques, juridiques et sociaux, en lien avec la nature « exigeante et intensément émotive du travail social représentent l'environnement dans lequel les travailleurs sociaux ont dû et doivent encore exercer leur profession » (*op. cit.* : 3).

Après avoir présenté la problématique de la souffrance au travail, et en particulier dans le cadre du travail social, nous rappellerons les théories communément admises sur ses causes structurelles et organisationnelles, pour ensuite introduire les hypothèses qui ont conduit les auteurs à entreprendre une recherche inédite. Après en avoir présenté brièvement la méthodologie, l'article signalera les principaux résultats et les confrontera à la fois à la littérature et aux hypothèses qui ont été soulevées. Il présentera enfin les limites de la démarche et indiquera une nouvelle piste de recherche suscitée par les résultats.

1. Le problème : les théorisations communément admises sur les causes structuro-organisationnelles responsables de la souffrance au travail

En analysant comme nous l'avons fait 3 000 écrits en provenance de l'Europe et de l'Amérique du Nord sur les causes, les effets et les façons de faire face à la souffrance au travail (Richard, 2014), nous avons pu analyser différentes théories en la matière et mettre en relief les vécus susceptibles d'être expérimentés par des salariées au travail et qui impliquent des perceptions⁴, des évaluations⁵, des réactions⁶ et des réponses (*coping*). Grâce à cette triple façon d'analyser le phénomène, nous avons été en mesure d'observer la présence d'un langage persistant dans les arguments servant à définir les causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail et leurs effets chez les salariées du secteur sociosanitaire. L'aspect le plus étonnant, c'est que les causes en question sont souvent les mêmes et mènent à des conséquences fâcheuses pour un grand nombre de salariées.

4. Se rapporte par exemple à la perception de ce qui ne va pas au travail (conditions de travail jugées difficiles).

5. Se rapporte par exemple à l'évaluation faite par l'individu ou les individus des ressources internes et externes qu'ils ont pour faire face à ce qui ne va pas au travail.

6. Se rapporte par exemple aux réactions psychophysologiques.

Des causes qui, par leur récurrence dans les textes recensés, en viennent à consolider l'équation suivante : causes sociales + causes organisationnelles (structuro-organisationnelles) = conditions de travail difficiles et très grande souffrance psychique au travail⁷.

La nouvelle gestion publique (NGP⁸), produit dérivé des théories libérales avec leurs visées de restructurer les administrations publiques et le fonctionnement des États interventionnistes, serait en grande partie responsable des souffrances psychiques vécues par les salariées du domaine sociosanitaire (Grenier et Bourque, 2014; Bellot, Bresson et Jetté, 2013). Comme ce mode de gestion impose une nouvelle configuration du réseau de la santé et des services sociaux et de l'offre de services aux populations, on dit de la NGP qu'elle aurait un impact négatif sur les climats organisationnels, sur les modes de gestion des équipes, et par conséquent sur les conditions de travail (Bouchat et Starquit, 2013; Safy-Godineau, 2013). En imposant un idéal de travail bien fait et des manières de l'atteindre auprès des clientèles, la NGP aurait le potentiel de heurter les représentations, les valeurs et les façons de faire dans le domaine du travail social.

Ce mode de gestion découlerait de la transformation des sociétés contemporaines par le capitalisme financier ou la financiarisation de l'économie. Parce qu'elle repose pour l'essentiel sur la quête de profit, la rentabilité et l'ouverture à la concurrence des marchés, cette mouvance capitaliste aurait des retombées négatives sur l'État social (financement des services sociaux), les droits sociaux et du travail, mais aussi sur les valeurs universelles à l'origine des missions des organismes publics, des lois et des politiques sociales en matière de santé et de bien-être social. Ces transformations économiques internationales, influant sur les structures étatiques, auraient permis l'émergence et l'essor de la NGP, et, par là, de la culture de performance au sein des organismes sociosanitaires (Supiot, 2011; de Gaulejac et Hanique, 2015). Bref, en plus de modifier les conditions de travail, la gestion managériale serait responsable de phénomènes comme la précarité des emplois et des ressources (matérielles, humaines et financières), l'intensification du travail, le manque de reconnaissance, l'instrumentalisation (automatisation) du travail social, l'isolement des salariées et la perte des collectifs au travail, l'augmentation des conflits de valeurs et de rôles, l'accroissement de la détresse morale et la multiplication des cas d'épuisement professionnel.

Suivant cette ligne de pensée dans les principaux arguments portant sur les causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail, on note la présence d'un choc normatif entre deux façons de concevoir et d'actualiser le travail bien fait dans le secteur sociosanitaire : *celle des employeurs et celle des salariées-professionnelles*. Si ces deux façons d'envisager et d'exiger un travail bien fait ne sont pas toujours semblables, on peut supposer que cela puisse produire un malaise, ou même de la souffrance au travail. En effet, le fait de se voir contraint de faire correspondre ses pratiques professionnelles à des façons de faire jugées en tension avec les valeurs et les devoirs de la profession peut forcer les professionnelles à remettre en question le sens du travail. Cela peut également alimenter un doute sur la bonne façon d'agir auprès d'autrui. Ce doute peut les mener à chercher ce qu'il convient de faire pour bien effectuer leur travail, et donc à explorer, non sans difficulté, leur rapport à la morale, à la déontologie et à l'éthique. C'est précisément là l'objectif de la présente recherche : évaluer et faire ressortir dans quelle mesure ces deux systèmes de régulation des activités professionnelles peuvent entrer en collision et donner lieu à des vécus moraux, éthiques ou déontologiques⁹ capables d'engendrer de la souffrance psychique au travail.

7. Une souffrance qui, parce qu'elle semble inhérente aux conditions de travail actuelles, appelle alors des stratégies de défense/dégagement individuelles ou collectives (voir les approches cliniques du travail et de l'activité, l'ergonomie et la sociologie clinique).
8. Précisons le projet idéologique de la NGP : la NGP viserait à assainir les finances publiques (réduction des coûts) et à améliorer les conditions de la compétition économique. Ce mode de gestion, même si quelques-uns affirment qu'il est dépassé ou en voie d'être renouvelé (Dupuis et Farinas, 2010; Genard, 2009; Pondaven, 2012; Peters, 2009; Bouquet, 2006), est encore régulièrement évoqué et dénoncé dans les textes recensés sur la souffrance au travail.
9. Dans le présent texte, les préoccupations ou vécus moraux, éthiques et déontologiques renvoient à des préoccupations qui auraient pour origine des enjeux éthiques, moraux et déontologiques au travail. En cela, et dans le but d'opérationnaliser ces concepts dans le modèle théorique qui a servi à la vérification empirique (Richard, 2014 : 298) auprès des répondantes, nous avons eu, à partir de la revue de la littérature, à identifier les manières par lesquelles tel ou tel individu vit ou perçoit l'éthique, la morale et la déontologie au travail. Ce travail a demandé d'établir des bastions de variables pour chacun des éléments.

2. La démarche de recherche

2.1 Les questions à l'origine de la recherche

Notre travail bibliographique nous a ainsi conduits à nous pencher sur la prévalence importante de l'équation portant sur les causes structuro-organisationnelles de la souffrance psychique des travailleuses sociales. De cette préoccupation dérivent deux interrogations spécifiques : comment se fait-il qu'on questionne si peu la validité d'une telle équation, et en référence au choc des normativités exposé plus haut, comment se fait-il qu'on relève si peu la dimension normative liée à une telle équation?

Comme chercheurs, nous voulions dès le départ nous écarter des théorisations qui laissent entendre que les nouvelles façons de faire le travail social au sein des organismes sociosanitaires sont fondamentalement négatives et porteuses de souffrance chez toutes les travailleuses sociales. Ainsi, si l'on peut considérer que le travail social puisse s'actualiser dans des conditions jugées difficiles, mais que ce même travail n'est pas obligatoirement souffrant pour toutes les professionnelles, c'est donc qu'il y aurait des variabilités individuelles à considérer. Dès lors, puisqu'il y a des causes structuro-organisationnelles qui peuvent avoir une incidence sur les travailleuses sociales et sur leurs pratiques, comme l'entrechoc normatif exposé plus haut, nous avons jugé utile d'organiser cette masse d'information et de la structurer théoriquement afin de montrer comment certains éléments agissent les uns par rapport aux autres pour se manifester dans le vécu des répondantes, qu'il soit souffrant ou non. En nous efforçant donc de tenir compte des variabilités individuelles, nous avons placé au cœur de notre projet la double question suivante : comment sont reliés les déterminants structuro-organisationnels de la souffrance psychique au travail et comment, dans leurs interactions, agissent-ils sur le vécu des travailleuses sociales?

2.2 Les hypothèses de départ et la méthodologie de vérification

Une hypothèse associée à l'équation relative aux causes structuro-organisationnelles, selon laquelle *plus les conditions de travail sont difficiles, plus il est probable que les professionnelles souffrent*, a été dégagée à la suite de l'analyse du corpus bibliographique. Notre enquête avait pour objectif de la valider. Si elle est vraie, cela devrait pouvoir s'observer. En lien avec cette supposition générale, notre recherche avait également pour objectif de vérifier les hypothèses suivantes :

1. si les travailleuses sociales ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions similaires relativement à ce qu'elles doivent faire pour mener à bien leur travail auprès des clientèles, alors on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevé que dans le cas inverse;
- Si les travailleuses sociales ont l'impression que les normes professionnelles et les normes organisationnelles produisent des prescriptions dissemblables relativement à :
2. la charge de cas, alors on devrait observer un indice de souffrance plus élevé que dans le cas inverse;
 3. leurs champs de compétences, alors on devrait observer un indice de souffrance plus élevé que dans le cas inverse;
 4. l'exercice de l'autonomie professionnelle au travail, alors on devrait observer un indice de souffrance plus élevé que dans le cas inverse;
 5. si les travailleuses sociales ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément à leur conscience professionnelle, alors on devrait observer un indice de souffrance plus élevé que dans le cas inverse;
 6. si les travailleuses sociales ont l'impression que les normes organisationnelles produisent des prescriptions qui les empêchent d'agir conformément aux principes régissant l'exercice de la profession, alors on devrait observer un indice de souffrance plus élevé que dans le cas inverse;
 7. si les travailleuses sociales ont l'impression d'avoir accès à des ressources organisationnelles pour faire face aux dilemmes moraux, aux conflits de valeurs ou à toute autre forme de souffrance liée aux conditions de travail, alors on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevé que dans le cas inverse;
 8. si les travailleuses sociales ont l'impression qu'elles peuvent, individuellement ou en groupe, agir sur les déterminants structuro-organisationnels qui ont une incidence sur elles et sur leurs pratiques auprès des clientèles, on devrait observer un indice de non-souffrance plus élevé que dans le cas inverse.

2.3 L'enquête par questionnaire

En fonction du type de problème qui est posé par la recherche, la vérification empirique des hypothèses pouvait se prêter autant à des procédés d'analyse quantitatifs que qualitatifs. En l'occurrence, toutefois, l'analyse quantitative s'est avérée particulièrement utile, l'objectif du projet étant moins de comprendre comment les travailleuses sociales vivent intérieurement les conditions de travail difficiles qui sont liées aux causes structuro-organisationnelles que de mesurer l'ampleur du problème chez ce groupe d'individus, voire de construire théoriquement le phénomène en mettant l'accent non pas sur les phénomènes individuels, mais sur l'ensemble de la population (des travailleuses sociales).

Pour ce projet de recherche, nous avons donc utilisé une méthode qui permet d'obtenir de l'information quantifiée et fiable, soit l'enquête par questionnaire. Nous demeurons conscients des limites de ce type de méthode d'enquête, qui peuvent se résumer ainsi : « Un enquêté peut choisir une réponse sans rien connaître du sujet abordé ou tout simplement pour se débarrasser de ce qui est perçu comme un dérangement ou une corvée. De plus, il est souvent impossible lors de l'analyse des données de distinguer les réponses réfléchies des réponses spontanées et irréfléchies » (Dépelteau, 2003 : 327). Même si le questionnaire ne permet pas d'obtenir des réponses qui seraient aussi élaborées que celles qui pourraient être recueillies lors d'entrevues, par exemple, nous tenions pour acquis que les répondantes qui ont été pressenties pour répondre au questionnaire possédaient les compétences analytiques et expérientielles pour répondre avec brio aux différentes questions susceptibles de se trouver dans ce type de questionnaire.

2.4 La vérification des hypothèses

Avant d'aborder l'hypothèse générale, nous avons voulu vérifier si les travailleuses sociales souffrent au travail. Nous avons alors, pour chacun des indicateurs, examiné les moyennes et les écarts-types¹⁰. Ensuite, pour vérifier l'hypothèse générale, nous avons employé l'analyse de régression multiple pas à pas (ARMPP), où jouaient le rôle de variables exogènes¹¹ (a) les perceptions sur les facteurs structuro-organisationnels et (b) les impressions liées aux conditions de travail. Agissant comme variables dépendantes : les indicateurs de souffrance, les émotions biopsychologiques, les vécus éthiques, moraux ou déontologiques, combinés ou non.

Dans la perspective de découvrir si, en ajoutant les opinions relevant des stratégies du faire-face aux variables indépendantes ciblées aux points a et b, on pouvait augmenter la variance expliquée des variables dépendantes, nous avons lancé des ARMPP supplémentaires. Ces premiers segments d'analyse statistique, en plus de vérifier l'hypothèse générale, ont permis de tester les six premières hypothèses spécifiques.

Pour vérifier les hypothèses spécifiques sept et huit, nous avons produit deux autres ARMPP. Une première (la 2^e de la série), qui découlait de la précédente, visait à vérifier la sous-hypothèse suivante : plus les conditions de travail sont difficiles, plus les répondantes mobiliseront des stratégies du faire-face au travail. Une deuxième (la 3^e de la série) se rapportait plutôt à la sous-hypothèse suivante : si un individu ou un groupe possède des façons de faire face aux défis posés par des conditions de travail difficiles, ils s'en porteront mieux et il y aura moins de souffrance au travail.

Pour terminer le tout et ainsi valider l'ensemble des résultats, voire le modèle théorique utilisé dans le cadre du projet de recherche, nous avons lancé une dernière ARMPP (la 5^e de la série) qui vérifiait la sous-hypothèse suivante : plus les représentations morales, éthiques et déontologiques des travailleuses sociales se heurtent aux normes sociales, organisationnelles et professionnelles, plus ces professionnelles sont affectées.

Pour observer l'étendue de la souffrance, donc, nous nous sommes attardés sur les moyennes et les écarts-types relatifs à chacun des indicateurs. Les professionnelles qui ont rempli le questionnaire ont été placées devant des énoncés qui appartiennent à neuf ensembles : les émotions biopsychologiques liées au travail, les vécus moraux liés au travail, les vécus éthiques liés au travail, les vécus déontologiques liés au

10. Nous avons également cherché à savoir si, en faisant intervenir des variables comme le sexe, le niveau de scolarité, le poste occupé ou le lieu de résidence, il y aurait des variations de la souffrance. Pour ces variables dichotomiques, nous avons utilisé le test t. Nous avons aussi observé les effets de la langue maternelle et du milieu dans lequel s'effectue le travail (centre urbain, banlieue, région rurale). Nous avons alors recouru à l'analyse de variance. Nous avons aussi porté attention à l'incidence de l'âge, du salaire et des années d'expérience. Nous avons alors calculé des corrélations avec la statistique tau-b.

11. Pour avoir une vue d'ensemble sur les indicateurs de ces ensembles ou variables, voir Richard, 2014, Tableau 1, p. 292-294.

travail, les vécus éthiques et déontologiques liés au travail, les vécus éthiques et moraux liés au travail, les vécus moraux et déontologiques liés au travail, les vécus moraux, éthiques et déontologiques, et enfin les vécus issus de la confrontation entre les normes professionnelles, organisationnelles et sociales au travail.

À côté de chacun des énoncés apparaissait une échelle de Likert à 6 degrés. La sémantique de cette échelle pouvait s'étendre de « jamais », pour la valeur « 1 », à « très souvent », pour la valeur « 6 ». Les propositions avaient alors cette forme : « à cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse » ou « j'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles ». Les valeurs de « 1 » et de « 6 » pouvaient aussi signifier respectivement « je n'éprouve pas du tout le sentiment » et « j'éprouve très souvent le sentiment ». Les énoncés étaient libellés comme suit : « j'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle ». L'échelle pouvait encore osciller entre « pas du tout d'accord », soit « 1 », et « tout à fait d'accord », soit « 6 », pour des formes comme « la pratique professionnelle doit refléter les comportements qui sont valorisés dans la société ». Ces énoncés étaient au nombre de 80.

3. Présentation des résultats

3.1 Présentation de l'échantillon

Notre échantillon se voulait autant que possible représentatif d'une population globale, celle des travailleuses sociales en provenance des deux provinces qui comptent le plus de professionnelles sur leur territoire au Canada : le Québec et l'Ontario. En tout, nous avons comptabilisé 1 188 répondantes qui ont participé à la recherche¹². Sur ce lot, 919 provenaient du Québec (77,4 %) et 269 de l'Ontario (22,6 %). La majorité des répondantes, soit l'équivalent de 87,8 %, sont des femmes et 12,2 % sont des hommes. En ce qui concerne la langue maternelle, on note les chiffres suivants : 853 (71,9 %) parlent français, 261 (22 %) parlent anglais et 51 (4,3 %) parlent l'anglais et le français. Si 768 répondantes (64,9 %) détiennent un baccalauréat, 402 ont une maîtrise (34 %) et 14 ont un doctorat (1,2 %).

En ce qui concerne le poste occupé, 981 répondantes (82,8 %) sont cliniciennes, 15 sont organisatrices communautaires (1,3 %), 49 sont superviseuses cliniques (4,1 %) et 56 sont gestionnaires ou administratrices (4,7 %). Si l'âge moyen des répondantes est de 41,5 ans, le nombre d'années d'expérience est de 14,2 et le salaire annuel de 59 050,91 \$.

Quant au milieu dans lequel le travail est effectué, on compte 623 répondantes (52,8 %) qui exercent en centre urbain, 239 (20,3 %) en banlieue et 278 (23,6 %) en région rurale. Enfin, les principaux secteurs d'exercice sont les suivants : santé mentale auprès des adultes/toxicomanie : 247 (20,8 %); enfance et jeunesse (protection de l'enfance) : 112 (9,4 %); services de maintien à domicile : 112 (9,4 %); soins de santé (hôpital/centre hospitalier) : 111 (9,3 %); enfance et jeunesse (autres) : 95 (8 %); autre : 95 (8 %).

3.2 Résultats (moyennes et écarts types) visant à éclairer si les répondantes souffrent au travail

Résultats pour les diverses émotions biopsychologiques liées au travail

(1 = jamais et 6 = très souvent)	\bar{X}	s
1. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du stress	4,44	1,26
2. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'angoisse	3,32	1,51
3. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de l'impuissance	3,92	1,49
4. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la frustration	4,21	1,36
5. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve du découragement	3,41	1,50
6. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'éprouve de la déception	3,56	1,54
7. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, j'ai de la difficulté à tenir mes dossiers-clients à jour	3,53	1,63
8. À cause des conditions dans lesquelles je travaille, je me trouve incompetent	2,58	1,36

12. Nous avons noté qu'en plus de ce nombre, 216 répondants ont été exclus pour diverses raisons (ex. : questionnaire non rempli).

D'une façon générale, il semble que le travail produise normalement son lot de stress et de frustration. Dans les émotions plus existentielles, comme le découragement et la déception, on décèle toutefois de la souffrance. On peut donc dire qu'il y a effectivement de la souffrance vécue par les répondantes, mais il n'y a rien qui témoigne ici d'une souffrance généralisée et forte.

Résultats pour les divers vécus moraux liés au travail

	\bar{X}	s
1. J'éprouve du remords face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	2,02	1,07
2. J'éprouve de la culpabilité face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	1,91	1,04
3. J'éprouve de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles (1 = jamais et 6 = très souvent)	1,53	0,89
4. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour promouvoir une juste distribution des richesses au sein de la société (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	2,95	1,60
5. J'ai le sentiment que mon travail est utile pour veiller à ce que les droits humains soient respectés (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	4,44	1,31

On note que l'énoncé qui porte sur le sentiment chez les répondantes que le travail puisse être utile pour le respect des droits humains surclasse les autres. Dans cet ordre d'idées, on peut penser que, parmi les vécus moraux, c'est le fait, pour les répondantes, de ne pas avoir le sentiment que leur travail est utile au respect des droits humains qui les préoccupe le plus au travail. Par ailleurs, bien que des sentiments moraux (remords, culpabilité, honte) soient présents et potentiellement générateurs de souffrance au travail, ils ne sont pas très marqués chez les répondantes.

Résultats pour divers vécus éthiques liés au travail

(1 = jamais et 6 = très souvent)	\bar{X}	s
1. Au travail, je choisis les valeurs qui guident ma conduite professionnelle	4,73	1,19
2. Au travail, je me demande pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles	4,47	1,40
3. Au travail, j'ai besoin de savoir comment bien agir	3,69	1,59
4. Au travail, j'éprouve le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile	4,69	1,17

Par ordre d'importance, il apparaît clair que le fait de pouvoir choisir les valeurs qui guident la conduite professionnelle a une incidence importante sur les préoccupations éthiques vécues par les répondantes au travail. De même, il semble que le fait d'éprouver le besoin de réfléchir aux valeurs de natures diverses impliquées dans une situation d'intervention difficile peut produire son lot de préoccupations chez les répondantes. Ensuite, on peut également considérer que le fait de se demander pourquoi il est bien ou non de poser tel ou tel geste auprès des clientèles peut produire des préoccupations non négligeables chez les répondantes. Il existe bel et bien des préoccupations issues des questionnements portant sur les valeurs qui guident les conduites professionnelles, et sur les raisons qui légitiment les gestes à poser auprès des clientèles. Toutefois, on ne peut pas, à partir de cet ensemble de résultats, parler d'une généralisation de ces divers vécus éthiques. Si la moyenne de ces résultats est considérable dans l'ensemble de la distribution qui va d'un à six, on note que les écarts-types se situent légèrement au-dessus d'un et à bonne distance de deux. Nous pouvons ainsi déduire qu'il y a présence de variations individuelles, sans que les écarts soient bien marqués dans l'ensemble.

Résultats pour divers vécus déontologiques liés au travail

(1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	\bar{X}	s
1. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec la clientèle	4,20	1,31
2. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec les collègues	3,37	1,50
3. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec mes supérieurs (administrateurs)	3,28	1,48
4. J'ai le sentiment que l'ensemble des devoirs qui régissent ma profession dicte les rapports que je dois avoir avec le public en général	3,95	1,46
5. J'éprouve le besoin de m'assurer que mon action soit conforme aux devoirs déontologiques de ma profession (1 = jamais et 6 = très souvent)	4,67	1,29
6. J'ai le sentiment que le code de déontologie tient compte du contexte dans lequel s'actualisent mes interventions (1 = jamais et 6 = très souvent)	4,06	1,33

Les résultats montrent que, sur le plan des vécus déontologiques, le besoin chez les répondantes de s'assurer que leur action soit conforme aux devoirs déontologiques de la profession est celui dont l'incidence est la plus grande sur les préoccupations déontologiques vécues au travail. Vient ensuite la question du caractère contraignant des devoirs qui régissent la profession et qui dictent les rapports des répondantes avec la clientèle. L'ensemble de ces résultats témoigne ainsi d'une préoccupation vécue de façon notable au travail, mais qui ne permet pas, ici non plus, d'affirmer que toutes les répondantes sont grandement préoccupées à cause de divers vécus déontologiques liés au travail.

Résultats pour divers vécus éthiques et déontologiques liés au travail

(1 = jamais et 6 = très souvent)	\bar{X}	s
1. J'ai le sentiment que les obligations déontologiques dans le code de déontologie ne m'aident pas à réfléchir à ma pratique	2,52	1,28
2. Au travail, une tension existe entre mes valeurs personnelles et le système de valeurs qui guident la profession	2,75	1,49
3. J'éprouve le besoin de comprendre les normes déontologiques qui s'appliquent à définir ce que je dois faire à mon travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,77	1,51
4. J'ai le sentiment que la seule référence au code de déontologie n'est pas suffisante pour résoudre les problèmes complexes au travail (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	4,58	1,37
5. Dans l'exécution de mes tâches, je suis fidèle aux principes qui régissent l'exercice de ma profession	4,83	1,08
6. J'ai le sentiment qu'agir de façon responsable m'oblige à désobéir aux règles de l'organisme	2,66	1,44
7. Je vis des situations où je me demande pourquoi c'est mon devoir de poser ou de ne pas poser tel ou tel geste	2,67	1,38

Pour les répondantes, dans l'exécution des tâches, le fait de pouvoir être fidèle aux principes qui régissent l'exercice de la profession interfère de façon importante dans la préoccupation qu'elles vivent. Si le fait d'être fidèle aux principes qui régissent l'exercice de la profession est un gage de non-préoccupation, on comprend qu'il peut alors s'avérer préoccupant pour ces mêmes répondantes de constater que, pour résoudre les problèmes complexes au travail, la seule référence au code de déontologie ne soit pas suffisante. En somme, voilà encore des résultats qui indiquent que la préoccupation issue de vécus éthiques et déontologiques s'observe à des degrés divers au travail. Même si ces moyennes sont les plus fortes enregistrées jusqu'à maintenant, on ne peut pas encore conclure à la généralisation d'une préoccupation éthique et déontologique élevée chez l'ensemble des répondantes ayant participé à la recherche.

Résultats pour divers vécus éthiques et moraux liés au travail

(1 = jamais et 6 = très souvent)	\bar{X}	s
1. Au travail, je m'interroge sur les raisons morales qui guident mes activités professionnelles auprès des clientèles	3,39	1,58
2. Je trouve ça difficile quand les obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que je juge moralement juste de faire auprès de la clientèle	4,15	1,50
3. L'injustice dont est victime la clientèle provoque chez moi une remise en question des buts de ma profession	3,25	1,57
4. J'ai le sentiment que mes références à ce que je juge bien ou mal ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,33	1,68
5. Je trouve admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	4,12	1,51

Les résultats témoignent qu'il existe bel et bien chez les répondantes une préoccupation due à leurs vécus éthiques et moraux. On constate de nouveau cette tension normative à potentiel souffrant lorsque des obligations de l'organisme sont en contradiction avec ce que les répondantes jugent moralement juste de faire. Or, on peut mieux comprendre la teneur de cette préoccupation normative si, par exemple, les répondantes trouvent admirable quelqu'un qui est capable de faire plus que ce que son devoir commande. Ensuite, on en vient à penser qu'il y a encore présence de cette préoccupation chez les répondantes lorsqu'elles réfléchissent aux raisons morales qui guident leurs activités professionnelles auprès des clientèles, lorsqu'elles constatent des injustices vécues par cette même clientèle, bref, lorsqu'elles en viennent à penser que les seules références à ce qu'elles jugent bien ou mal ne suffisent plus à guider leur conduite professionnelle.

Résultats pour divers vécus moraux et déontologiques liés au travail

(1 = jamais et 6 = très souvent)	\bar{X}	s
1. Mes décisions au travail sont influencées par des valeurs morales qui ne se retrouvent pas dans le code de déontologie	2,55	1,37
2. J'éprouve un conflit entre mes valeurs morales personnelles et les normes contenues dans le code de déontologie	1,94	1,10
3. J'ai le sentiment qu'obéir aux normes contenues dans le code de déontologie reste un devoir qui doit surpasser ma conscience personnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,32	1,55
4. J'ai le sentiment que les normes administratives de l'organisme ne suffisent plus à guider ma conduite professionnelle (1 = je n'éprouve pas du tout le sentiment et 6 = j'éprouve très fortement le sentiment)	3,46	1,69

Ici, des résultats mitigés renvoient à cette préoccupation que vivent les répondantes lorsqu'elles constatent les limites des normes administratives à guider leur conduite professionnelle, et lorsqu'elles croient que leurs décisions au travail sont influencées par des valeurs morales ne se trouvant pas dans le code de déontologie ou qu'obéir aux normes déontologiques reste un devoir qui doit surpasser jusqu'à leur conscience personnelle.

Résultats pour divers vécus moraux, éthiques et déontologiques liés au travail

(1 = jamais et 6 = très souvent)	\bar{X}	s
1. Au travail, je suis tiraillé entre mes attentes, les attentes de ma profession et les attentes de la société	3,00	1,47

Ce tableau montre que le tiraillement entre les attentes personnelles, les attentes de la profession et les attentes de la société génère une préoccupation au travail, mais qu'il s'agit ici d'une moyenne au centre de la distribution qui, encore une fois, est mitigée et ne conduit pas à des conclusions approfondies.

Résultats pour diverses normes professionnelles, organisationnelles et sociales liées au travail

(1 = pas du tout d'accord et 6 = tout à fait d'accord)	\bar{X}	s
1. Ne pas respecter les normes sociales informelles non écrites (mœurs, coutumes), c'est aussi grave que ne pas respecter les normes formelles écrites (lois, règles)	3,64	1,47
2. L'ensemble des normes sociales non écrites est aussi important que l'ensemble des lois en vigueur	3,69	1,35
3. Les manifestations publiques citoyennes face aux lois, pratiques et politiques de l'État sont un bon moyen de repérer les normes qui sont jugées importantes dans notre société	3,95	1,34
4. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'évaluer le rendement professionnel au travail	3,55	1,34
5. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de guider la pratique des professionnels	4,13	1,21
6. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de déterminer les comportements professionnels jugés acceptables	4,23	1,17
7. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet d'améliorer la qualité des services rendus par les professionnels	4,15	1,20
8. Les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général	4,57	1,15
9. Les normes professionnelles qu'on retrouve dans le code de déontologie sont rigides	3,22	1,31
10. Les normes organisationnelles s'appliquent à contrôler les manières de produire ou de rendre un service à la population	4,33	1,23
11. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement	4,76	1,26
12. Les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de profit	3,64	1,70
13. Les normes organisationnelles n'encouragent pas la conduite éthique	3,05	1,53
14. Les critères organisationnels d'un travail jugé compétent sont difficiles à respecter	3,33	1,48
15. L'élaboration des normes organisationnelles en matière de santé et de services sociaux n'implique jamais le public	3,27	1,48
16. Le nouvel ordre économique mondial s'observe autant dans l'appareil d'État qu'au sein des organisations du réseau de la santé et des services sociaux	4,01	1,41
17. Le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux	4,59	1,39
18. C'est difficile pour les travailleurs sociaux de vivre le rapport entre les règles organisationnelles, les droits du travail et les lois sur les droits humains	4,30	1,43
19. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux et la gestion des organisations de santé et de services sociaux	4,22	1,38
20. Il est facile de faire des liens de cause à effet entre les courants idéologiques néolibéraux dans l'appareil d'État et les dispositifs de gestion qui participent à la déprofessionnalisation du travail social	4,04	1,45
21. Les attentes du public envers le travailleur social sont tout aussi exigeantes que les attentes professionnelles	4,21	1,29
22. La définition d'un service dit efficace diffère entre les professionnels et leurs organisations	4,69	1,17
23. Il est plus grave de ne pas se conformer aux normes professionnelles qu'aux normes organisationnelles	4,32	1,49
24. Les normes organisationnelles peuvent contraindre les professionnels à agir à l'encontre des normes professionnelles	3,91	1,52

Les résultats indiquent la présence de plusieurs ensembles de valeurs. Ainsi, et par ordre d'importance, il semble que les préoccupations vécues au travail sont surtout relatives aux situations suivantes : lorsque les normes organisationnelles qui gouvernent les organisations du réseau de la santé et des services sociaux sont guidées par des soucis de rendement, lorsque la définition d'un service efficace diffère entre les répondantes et leurs organisations, et lorsque le contexte économique actuel oblige les organisations à poursuivre un objectif de rentabilité qui déshumanise les services sociaux. En tension avec ces trois premières valeurs, un autre facteur de préoccupation surgit lorsque les normes professionnelles définissent le niveau de compétences qui permet de protéger les clientèles, voire le public en général. Ce premier ensemble montre que l'entrechoc du composé des normes professionnelles, organisationnelles et sociales génère une souffrance au travail qui est notable. Toutefois, et comme nous l'avons noté à plusieurs reprises, on ne peut pas parler d'une généralisation de la souffrance issue du composé normatif en question.

3.3 Synthèse des résultats : une souffrance relative

Ce vaste ensemble de résultats permet de constater qu'on retrouve effectivement de la souffrance parmi les participantes, mais qu'elle est relative. Autrement dit, malgré la présence de souffrance chez les travailleuses sociales, cette dernière demeure plutôt faible. Si diverses expériences émotives (biopsychologiques) ou préoccupations d'ordre moral, éthique et déontologique sont susceptibles de produire de la souffrance psychique au travail, rien dans les résultats ne permet *d'affirmer que toutes les répondantes souffrent grandement*¹³. En effet, si les conditions de travail peuvent être perçues comme difficiles au regard des variables testées, il s'est avéré que la souffrance provoquée par ces conditions pouvait être fréquente chez certaines répondantes, mais occasionnelle, voire inexistante, chez d'autres. En somme, ces premiers résultats ne permettent pas de conclure qu'on retrouve chez les répondantes une très grande souffrance psychique généralisée¹⁴.

Ces premières analyses ont donc permis de faire ressortir que certaines travailleuses sociales souffrent beaucoup, tandis que d'autres souffrent moins ou pas du tout au travail. Du reste, on ne peut pas réellement parler d'un phénomène de groupe, car les variations individuelles ont une importance qui se manifeste dans des distributions s'étalant sur les six valeurs de l'échelle, malgré une certaine concentration autour des moyennes. De toute évidence, si le travail s'effectue dans des conditions difficiles, il n'est pas nécessairement souffrant pour tout le monde, pour les mêmes raisons et en même temps.

Cumulée à ces résultats initiaux, la première analyse de régression multiple pas à pas (ARMPP) a confirmé l'hypothèse générale, en ce sens qu'il a été démontré que plus les conditions de travail sont difficiles, plus les professionnelles tendent à souffrir. Cependant, les corrélations se sont avérées toujours faibles. Par conséquent, la probabilité que les professionnelles souffrent en raison de conditions de travail difficiles est réelle, mais très relative.

En substance, les résultats sont utiles pour : 1. confronter la validité des théorisations communément admises concernant les causes structuro-organisationnelles susceptibles de générer de la souffrance psychique chez les travailleuses sociales; 2. prouver que les facteurs structuro-organisationnels responsables de la souffrance cachent bien souvent des tensions normatives. Les plus fréquentes ou évidentes sont celles qui portent sur la collision entre les normes organisationnelles et les normes professionnelles (Richard, 2014).

3.4 Les découvertes les plus significatives

La section qui suit, combinant les résultats qui précèdent et ceux issus des ARMPP, présente les découvertes les plus caractéristiques de la recherche.

13. Par « grandement », nous faisons ici référence au niveau le plus élevé dans les échelles de Likert dans cette recherche.

14. Même en ayant intégré dans la démarche d'analyse divers facteurs, comme le sexe, le niveau de scolarité, le poste occupé et le lieu de résidence, le constat général fut assez clair : il n'y avait pas de différences importantes entre les répondantes en matière de souffrance au travail. À ce titre, et malgré la présence de différences inféribles, nous avons constaté que les inégalités de moyennes étaient, dans l'ensemble, faibles, l'inféribilité étant attribuable à la sensibilité qu'attribue aux analyses l'importance de la taille de l'échantillon.

a. *Les préoccupations morales, éthiques et déontologiques, et la probabilité de la souffrance au travail*

Même s'il faut mettre en évidence la faiblesse des corrélations dans l'ensemble, nous avons pu en apprendre un peu plus sur les préoccupations morales, déontologiques et éthiques susceptibles d'engendrer de la souffrance au travail. Nous avons noté que les corrélations liées aux divers vécus moraux, éthiques et déontologiques, regroupés ou non, sont généralement plus faibles que celles qui sont liées aux diverses émotions biopsychologiques. Même faibles, les résultats ont témoigné d'un fait notoire : les répondantes ont, à des degrés divers, des préoccupations morales, déontologiques et éthiques susceptibles de les interpeller, voire de produire de la souffrance psychique au travail. Pour le constater, on peut se référer à d'autres données empiriques, et, plus précisément, à celles que l'on peut ranger sous le signifiant des sentiments moraux¹⁵. La notion de « sentiments » se retrouve dans le questionnaire sous les variables suivantes : j'éprouve du remords, de la culpabilité et de la honte face à la façon dont j'interviens auprès des clientèles. En nous attardant aux corrélations impliquant deux des régresseurs qui expliquent plus que d'autres la variance des vécus moraux liés au travail, nous avons fait les constats suivants :

- Moins les répondantes sont d'accord avec le fait qu'elles sont capables de gérer leur charge de cas, plus elles éprouvent du remords ($\beta = -0,22$), de la culpabilité ($\beta = -0,21$) et de la honte ($\beta = -0,22$) face à la façon dont elles interviennent auprès des clientèles;
- Moins les répondantes sont d'accord avec le fait qu'elles sont capables d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleuses sociales, plus elles éprouvent du remords ($\beta = -0,16$), de la culpabilité ($\beta = -0,19$) et de la honte ($\beta = -0,15$) face à la façon dont elles interviennent auprès des clientèles.

On peut ainsi, grâce à ces corrélations, concevoir que le fait d'agir à l'encontre de ce qu'il convient de faire auprès des clientèles peut engendrer diverses préoccupations, surtout si ces questionnements conduisent à penser qu'on aurait pu mieux faire. Or, parce qu'ils renvoient à ce qui est jugé comme une faute morale, le remords, la culpabilité et la honte produiraient des auto-condamnations (par exemple : se donner tort) que nous supposons capables d'engendrer (à court, moyen ou long terme) de la souffrance psychique et morale (Richard, 2016).

b. *Les émotions biopsychologiques et la souffrance psychique au travail*

Au même titre qu'on peut associer divers vécus moraux comme le remords, la culpabilité et la honte à une façon de faire qu'on réprovoie, on peut établir des liens avec d'autres ressentis associés à diverses émotions biopsychologiques. Pensons par exemple à la déception, au découragement, à la frustration, à l'impuissance ou à l'angoisse. En nous attardant ainsi aux variables les plus en vue comme au point précédent, on retrouve les corrélations suivantes :

- Moins les répondantes sont d'accord avec le fait qu'elles sont capables de gérer leur charge de cas, plus elles éprouvent du découragement ($\beta = -0,14$), de la frustration, de l'impuissance ($\beta = -0,11$), de la frustration ($\beta = -0,10$) et de l'angoisse ($\beta = -0,23$) au travail;
- Moins les répondantes sont d'accord avec le fait qu'elles sont capables d'exercer leur jugement professionnel en toute liberté dans l'exécution de leurs tâches comme travailleur social, plus elles éprouvent du découragement ($\beta = -0,15$), de la frustration ($\beta = -0,08$), de l'impuissance ($\beta = -0,16$), de la frustration ($\beta = -0,08$) et de l'angoisse ($\beta = -0,16$) au travail.

Ces vécus biopsychologiques, moins axés sur la moralité et l'autocondamnation que les sentiments moraux, peuvent cependant instruire sur l'insatisfaction des répondantes à faire ce qu'elles ont à faire. Puisqu'ils renvoient à cette difficulté qu'ont les répondantes à être confrontées à quelque chose qu'elles ne devraient pas vivre, à des sentis qui révèlent la présence d'obstacles au bien-être au travail, on devine que ces vécus peuvent générer leur lot de souffrance psychique (Richard, 2016).

15. Voir la définition de Paul Dumouchel : « la notion de sentiment moral est celle d'affects ou d'événements affectifs, émotions, passions, sentiments qui pour une raison ou une autre ont un rapport particulier avec le comportement moral » (Paul Dumouchel, 2003, p. 8).

Les vécus moraux ou biopsychologiques exposés précédemment sont donc utiles sur le plan de la recherche, car ils permettent de concevoir les conséquences potentielles liées au fait de ne pouvoir faire correspondre sa conduite à l'idée du travail bien fait. Cela dit, si on sait que le fait de vivre les conflits de valeurs, la détresse morale ou le *burnout* n'est pas de tout repos, on en vient à penser que si les répondantes éprouvent bel et bien du remords, de la honte, de la culpabilité, de la déception, du découragement, de la frustration, de l'impuissance ou de l'angoisse au travail, il est probable qu'elles seront victimes, un jour ou l'autre, de souffrance psychique.

c. Les facteurs ou indicateurs les plus représentatifs ou susceptibles d'expliquer la variance des variables dépendantes

Même si nous avons fait preuve de prudence pour éviter les rapprochements trop faciles entre les résultats et certaines théorisations admises en matière de causes structuro-organisationnelles de la souffrance au travail, la seule référence aux facteurs les plus représentatifs ou les plus susceptibles d'expliquer la variance des variables dépendantes fut des plus instructives. Par exemple, le duo de la capacité à gérer sa charge de cas et celle d'exercer son jugement professionnel fut l'une des belles découvertes qui ont permis de poser les jalons d'une tendance forte, une tendance qui s'est révélée encore plus forte avec les ARMPP subséquentes et que nous avons pu rapprocher d'une quête, chez les professionnelles, de contrôlabilité des activités professionnelles au travail. Ce désir est ensuite devenu impensable sans une autre variable qui s'y est ajoutée pour former un trio, soit la question du lien entre employées et employeurs. Sans ce lien qui repose sur la bonne communication et sur la reconnaissance des habiletés, des compétences et des connaissances, nous avons été conduits à déduire qu'il devenait ardu de pouvoir gérer sa charge de cas et d'exercer son jugement professionnel.

Lorsqu'on intègre ces facteurs, on parvient à l'une des conclusions des plus importantes de la recherche : pour les travailleuses sociales, il apparaît crucial de pouvoir s'approprier les objectifs de leurs interventions et les conditions du rapport qu'elles veulent instaurer avec celles et ceux qui font appel à elles pour atteindre un mieux-être. Cette contrôlabilité souhaitée des activités professionnelles demeure centrale, car elle est à l'origine des principaux facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur les variables dépendantes (les différents vécus), sur la souffrance au travail, mais aussi sur les stratégies déployées par ce groupe de professionnelles pour faire face aux conditions de travail jugées difficiles.

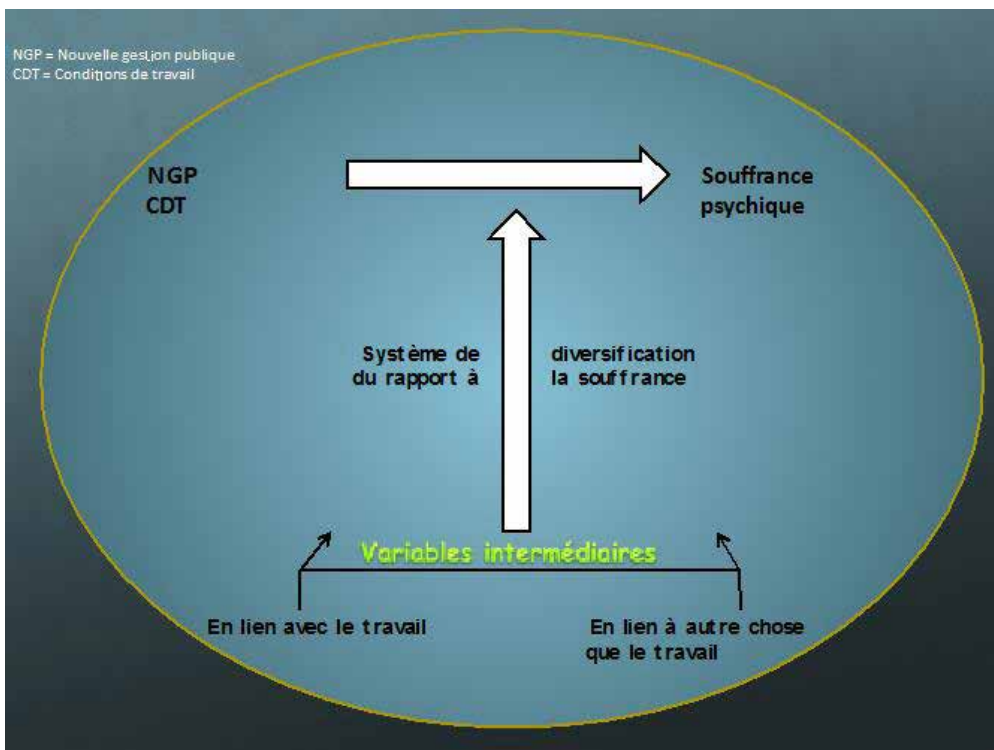
3.5 Les limites de notre démarche de recherche

Les principales limites de notre recherche sont liées à la méthode utilisée, qui nous a certes permis de mesurer le phénomène de la souffrance chez un groupe important de travailleuses sociales, mais qui s'est aussi révélée restrictive pour, par exemple, cibler ce que pensent réellement les répondantes des principaux facteurs présentés plus haut.

4. Nouvelles perspectives de recherche suscitées par le projet

Nos résultats confirment en partie la thèse consensuelle qui indique que pires sont les conditions de travail, plus probable et plus grande est la souffrance psychique (et morale). Les répondantes affirment que depuis quelques années, l'organisme dans lequel elles travaillent a connu des réductions d'effectifs et une intensification de l'évaluation des tâches professionnelles et du rendement, ainsi qu'une augmentation des demandes provenant de clientèles aux problématiques psychosociales complexes. Même si ces facteurs ont peu expliqué la variance des divers vécus, les perceptions des répondantes envers les changements subis par leur milieu de travail au cours des dernières années ne sont pas à balayer du revers de la main. Au contraire, ces résultats, même faibles, permettent d'affirmer qu'il existe bel et bien des conditions de travail qui interpellent les répondantes et qui s'apparentent à quelques causes structuro-organisationnelles communes.

Le schéma qui suit met en évidence cette corrélation dans la flèche supérieure. Cependant, nous avons prouvé que le lien est très faible entre les causes structuro-organisationnelles jugées difficiles telles que la nouvelle gestion publique (NGP) et les conditions de travail (CDT) et la souffrance au travail. Si les résultats remettent ainsi en question le rôle qu'on fait jouer aux théorisations communément admises en la matière, on peut vouloir réévaluer l'interprétation qu'on en fait dans les textes recensés, car puisque la corrélation semble faible, cela signifie que l'essence de la souffrance psychique (et morale) est moins à découvrir dans un rapport externe au phénomène (aux causes consensuelles) que dans un rapport de l'individu au phénomène collectif.



Il importe à notre avis d'arrêter de présenter la relation ci-dessus (illustrée par la flèche supérieure) comme si elle était toujours très marquée, car on néglige ainsi de considérer que cette même relation est aussi médiée par un système de diversification, c'est-à-dire que certains facteurs (en lien avec le travail ou avec autre chose) font en sorte que le rapport entre les déterminants structuro-organisationnels et la souffrance est pluralisé. Ce peut être, par exemple, d'autres facteurs liés aux histoires individuelles, à la pluralité des formes d'éducation, à la gestion des conflits, à la socialisation, etc. Des facteurs qui, de toute évidence, entrent en concurrence avec la nouvelle gestion publique (NGP) et les conditions de travail (CDT) s'y rapportant. Quels sont-ils et comment agissent-ils en tant que facteurs intermédiaires dans cette relation?

CONCLUSION

Les résultats de la présente recherche démontrent en quelque sorte que les travailleuses sociales souffrent au travail à cause des normativités (organisationnelles et professionnelles) en tension. Que ces professionnelles souffrent, c'est indéniable, mais elles le font à des degrés divers, pour différentes raisons et pas tout le temps. Ainsi, il est probable que dans des circonstances particulières, certaines personnes souffrent beaucoup, d'autres souffrent moins et d'autres encore beaucoup moins. Or, s'il est impossible d'affirmer que toutes les répondantes souffrent grandement, on peut en déduire que c'est moins le système (et ses causes structuro-organisationnelles) qui produit la souffrance que le système qui produit le rapport des individus à la souffrance au travail. Autrement dit, s'il n'y a pas de généralisation possible d'une très grande souffrance chez toutes les répondantes, on peut en conclure que le système produit plus de rapports personnalisés à la situation de travail qu'il ne produit de rapports de groupe. Dans cet ordre d'idées, la recherche a pu faire ressortir les types de rapports que pouvaient entretenir certaines travailleuses sociales du Québec et de l'Ontario avec leurs conditions de travail – des rapports qui impliquent la question normative dans sa capacité d'engendrer des préoccupations éthiques, morales et déontologiques, ainsi que de la souffrance psychique, mais aussi des stratégies visant à faire face à ce qui pose problème au travail.

Les résultats incitent donc à faire preuve de prudence face aux discours théoriques qui considèrent toutes les travailleuses sociales comme des victimes en puissance des déterminants structuro-organisationnels responsables du mal-être au travail. En admettant que les conditions de travail puissent, dans les faits, rendre difficile l'exercice de la profession sur le plan des référentiels servant à préciser la façon dont les professionnelles doivent s'approprier les objectifs de leurs interventions et les conditions du rapport qu'elles ont à instaurer avec leurs clientèles, il serait erroné d'affirmer que toutes les travailleuses sociales ont des rapports plus ardues en raison de leur contexte de travail. Et si certaines répondantes, dans leurs rapports à leurs conditions de travail, ne ressentent pas de souffrance psychique, peut-on dire alors qu'elles sont heureuses? Dès lors, comment font-elles pour être heureuses, et, surtout, pour le demeurer?

De toute évidence, la recherche abordée dans cet article, bien qu'elle fournisse des réponses importantes et permette de relativiser des positions idéologiques tenaces en matière de souffrance au travail, ouvre la voie à plusieurs questionnements.

ABSTRACT:

This article was made possible thanks to the participation of 1,188 Quebec and Ontario professionals in a research study carried out in November and December 2012. Now that the results of this research are available, we would like to bring them to the attention of professionals who participated in the research as well as share them with the social work researchers' community interested in this issue as well as readers of the Intervention journal. This article also focuses on the most important results regarding the issues and the research's underlying assumptions, which are intended to open up a discussion on the extent of suffering among social workers.

KEYWORDS:

Social worker, moral and ethical suffering, professional stress, normativity and work

RÉFÉRENCES

- ACTS (2004). *Incidence des conditions de travail sur les travailleurs sociaux et leur pratique*, Analyse de la documentation actuelle, 26 p.
- Baines, D., MacKenzie, J. et D. M. Saini (2009). « Wages, Working conditions, and restructuring in Ontario's social work profession », *Canadian Social Work Review*, vol. 26, n° 1, 59-72.
- Bellot, C., Bresson, M. et C. Jetté (sous la dir.) (2013). *Le travail social et la nouvelle gestion publique*, PUQ, 264 p.
- Bouchat, E. et O. Starquit (2013). « La managérialisation des services publics, un pas vers la modernité ou un ver dans le fruit? », *Barricade, Culture d'alternative*, http://www.barricade.be/sites/default/files/publications/pdf/2013manu_-_olivier_-_managerialisation.pdf. Consulté le 30 mai 2016.
- Bouquet, B. (2006). « Management et travail social », *Revue française de gestion*, n° 168-169, 125-141.
- Chaudat, P. et R. Muller (sous la dir.) (2011). *Les nouvelles organisations du travail : entre souffrance et performance*, Paris : L'Harmattan, 278 p.
- Dépelteau, F. (2003). *La démarche d'une recherche en sciences humaines*, Québec : Les Presses de l'Université Laval, 417 p.
- Dumouchel, P. (2003). « Y a-t-il des sentiments moraux? », *Collection essais et conférences*, Document n° 24, Université de Sherbrooke, 1-27.
- Dupuis, A. et L. Farinas (2010). « Vers un appauvrissement managérialiste des organisations de services humains complexes? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 22, n° 2, 51-65.
- Ferrette, J. (sous la dir.) (2014). *Souffrances hiérarchiques au travail : l'exemple du secteur public*, Paris : L'Harmattan, Logiques Sociales, 237 p.
- de Gaulejac, V. et F. Hanique (2015). *Le capitalisme paradoxant, un système qui rend fou*, Paris : Seuil, 288 p.
- Genard, J. L. (2009). « Le contexte de l'irruption du référentiel éthique dans la question du travail » : 15-35, dans L. Bégin (sous la dir.), *L'éthique au travail*, Montréal : Liber, Éthique publique, hors série.

- Grenier, J., Bourque, M., avec la collaboration de N. St-Amour (2014). *L'évolution des services sociaux du réseau de la santé et des services sociaux du Québec : la NGP ou le démantèlement progressif des services sociaux*, UQO, Campus de St-Jérôme, 147 p.
- Larivière, C. (2012). « Comment les travailleurs sociaux du Québec réagissent-ils à la transformation du réseau public? », *Intervention*, n° 136 (2012.1), 30-40.
- Lerouge, L. (sous la dir.) (2014). *Approche interdisciplinaire des risques psychosociaux au travail*, Toulouse, Octares Éditions, 350 p.
- Linhart, D. (2015). *La comédie humaine du travail*, Paris : Érès, 160 p.
- OTSTCFQ (2011). *Bulletin de l'OTSTCFQ*, n° 114, 36 p.
- Peters, G. B. (2009). « Le service public et la gouvernance : retrouver le centre », *Telescope (ENAP)*, vol. 15, n° 1, hiver, 13-25.
- Pezé, M. (2013). « L'organisation du travail entretient la précarité du salarié », disponible sur internet à l'adresse suivante : <http://revenudebase.info/2013/02/27/marie-peze-organisation-travail-entretient-precarite-salarie>. Consulté le 18 février 2014.
- Pondaven, M. (2012). « Évaluer, enfin? » : dans Meyer V. (sous la dir.), « 2002-2012 : Performance, sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social », *Les Études Hospitalières*, GEPSO, Bordeaux, 33-44.
- Richard, S. (2016). « La souffrance morale au travail : enjeux pour les intervenants en RI », *Le Relief, janvier*, vol. 2, n° 1, 18-31.
- Richard, S. (2014). *L'impact des normativités organisationnelles et professionnelles sur la santé psychique des travailleurs sociaux : enjeux pour la pratique du travail social*, Thèse de doctorat, Écoles des études supérieures, Université Laurentienne, 936 p.
- Safy-Godineau, F. (2013). « La souffrance au travail des soignants : une analyse des conséquences délétères des outils de gestion », *La Nouvelle Revue du Travail*, vol. 3, <https://nrt.revues.org/1042>. Consulté le 4 mai 2016.
- Supiot, A. (2011). *Critique du droit du travail*, Paris : PUF, 280 p.
- Zawieja, P. et F. Guarnieri (sous la dir.) (2013). *Épuisement professionnel, Approches innovantes et pluridisciplinaires*, Paris : Armand Colin, 266 p.