

# INFO-RIPOST

## 2<sup>E</sup> NUMÉRO : RÉSULTATS DES ENTREVUES INDIVIDUELLES

« **Élaboration et évaluation d'une démarche paritaire de prévention primaire visant à contrer les effets du travail émotionnellement exigeant (TÉE) en centre jeunesse** »

Ce deuxième numéro de l'INFO-RIPOST présente sommairement les résultats et les constats à retenir des *entrevues individuelles* réalisées en 2012 lors de la phase exploratoire du projet.

**Quoi?** Entrevues individuelles avec des informateurs-clés.

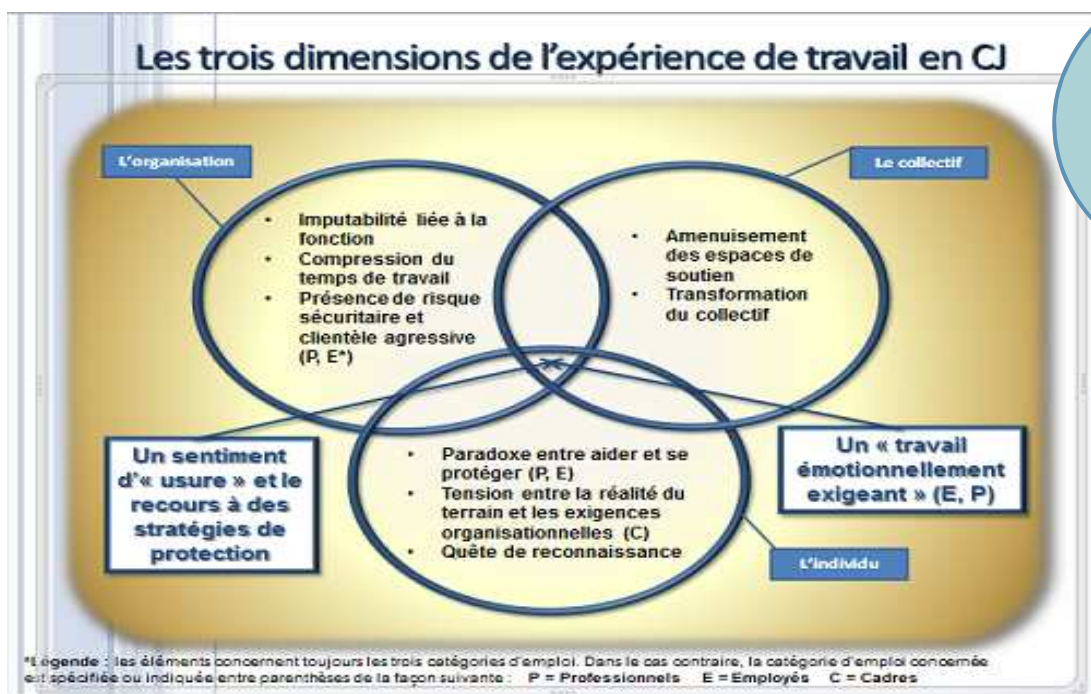
**Qui ?** 22 personnes possédant des profils différents dans l'ensemble des points de service du CJCA.

**Employé (E) :** Éducateur \ Agent d'intervention \ Gardien en résidence \ Surveillant en établissement

**Professionnel (P) :** Technicien en assistance sociale \ Agent de relations humaines \ Psychologue

**Cadre (C) :** Chefs de services secteur psychosocial (LSJPA, Évaluation orientation, application des mesures, RTS, UPS) \ Chefs de services en réadaptation

**Faits saillants de l'analyse :** Au centre jeunesse, l'**expérience de travail** est composée de trois principales dimensions : l'**organisation**, le **collectif** et l'**individu**. Cette expérience varie selon la fonction occupée.



**QUELS ÉLÉMENTS  
RESSORTENT LE  
PLUS DES  
ENTREVUES?**



**SUR LA DIMENSION ORGANISATIONNELLE:**

***L'Imputabilité liée à la fonction, par exemple :***

- Face au **système judiciaire** et face aux **clients** (P)
- Face à l'ensemble des **décisions à prendre** pour les équipes (C)

***La compression du temps de travail, par exemple :***

- La recrudescence des **procédures administratives**
- L'augmentation de la **charge de travail**
- **La diminution du temps** investi auprès des clients (P, E)

***La présence de risque sécuritaire et clientèle agressive (P, E), par exemple :***

- Le risque quotidien de violence verbale
  - la **banalisation** de cette forme de violence (P, E)
- Le risque quotidien de violence physique
  - Le caractère **imprévisible** de la clientèle (E)



**SUR LA DIMENSION COLLECTIVE :**

***L'amenuisement des espaces de soutien, par exemple :***

- L'**absence de soutien** des supérieurs (P) / l'**accès difficile** aux supérieurs (E)
- Le manque d'**espaces « informels »** pour recevoir du soutien

***La transformation du collectif, par exemple :***

- Le « fossé » entre certains groupes : des difficultés dans la **communication** et des problèmes de **perception** (méconnaissance de la réalité de l'autre).



**SUR LA DIMENSION INDIVIDUELLE:**

***Le paradoxe entre aider et se protéger (P, E), par exemple :***

- L'adoption de **stratégies de protection** (pour éviter, par exemple, de s'attacher à la clientèle)
- Le tiraillement entre une « trop grande » **empathie** et « manque » d'empathie
- **Des conflit entre les valeurs** professionnelles, «conflits éthiques »

***La tension entre la réalité du terrain et les exigences organisationnelles (C), par exemple :***

- Le sentiment d'être« pris entre l'arbre et l'écorce » : devoir répondre à des exigences organisationnelles difficilement applicables sur le terrain

***La quête de reconnaissance, par exemple :***

- Liée à la valorisation du ou des supérieurs
- Le sentiment de ne pas être suffisamment consulté
- Le sentiment que les possibilités d'évoluer dans leur emploi sont limitées
- L'image médiatique parfois négative

## QUOI RETENIR DE CES ENTREVUES INDIVIDUELLES?

\*Le travail en centre jeunesse est un travail émotionnellement exigeant, particulièrement pour les employés et les professionnels, notamment parce qu'ils considèrent manquer de ressources pour faire face aux exigences élevées liées au travail auprès d'une clientèle fragilisée.

\*Plusieurs des personnes rencontrées témoignent d'un **sentiment d'usure**. Afin d'éviter d'être trop affectées par leur travail, individus ont souvent recours à des **stratégies de protection**.

\*Un élément particulièrement positif qui se dégage des entrevues : le **sentiment d'appartenance** au CJCA est élevé. Les gens sont fiers d'y travailler. Ceci est un facteur de protection important.

\*Le **soutien** et la **présence** des **cadres intermédiaires** sur le terrain est perçu comme important : cela est considéré comme un élément important du bien-être au travail des employés et des professionnels.

\*L'établissement bénéficie de **nombreux leviers** sur lesquels il serait possible de s'appuyer pour prévenir les effets du travail émotionnellement exigeant au CJCA.



Vous souhaitez plus d'informations? Vous pouvez contacter la coordonnatrice du projet de recherche, Lilianne Bordeleau : [lilianne.bordeleau@csssvc.qc.ca](mailto:lilianne.bordeleau@csssvc.qc.ca)