

Charge émotionnelle et vécu professionnel en protection de l'enfance

Les travailleurs sociaux peuvent trouver du sens et de la satisfaction dans leur travail tout en étant en situation de stress chronique et d'épuisement^[1]. S'interroger sur les caractéristiques de leur charge émotionnelle dans le champ de la protection de l'enfance permet de mieux comprendre leur vécu professionnel et d'envisager des ressources pour les soutenir.

Les agressions au travail

Les résultats de l'enquête menée sur le vécu des professionnels éducatifs de l'aide sociale à l'enfance permettent de mieux caractériser la charge émotionnelle à laquelle ils sont exposés. Tout d'abord, l'échelle de la prévalence de l'agression a permis de mesurer leur perception de l'exposition à différentes formes d'agressions au travail comises par les personnes accompagnées (enfants ou familles) au cours des douze derniers mois.

La part des participants exposés « souvent » ou « très souvent » à différents types d'agressions en tant que victime est de 65 % pour les violences verbales indirectes, 28 % pour les menaces verbales, 24 % pour les comportements d'humiliation, 37 % pour les provocations, 10 % pour les intimidations, 6 % pour les comportements de destructions, 3 % pour les violences physiques avec ou sans blessure, 8 % pour le harcèlement sexuel et 9 % pour les agressions sexuelles. De plus, la part des professionnels exposés « souvent » ou « très souvent » à des conduites auto-agressives de la part des enfants ou des familles qu'ils accompagnent est de 12 % pour les auto-mutilations, 13 % pour les tentatives de suicide et 4 % pour les suicides.

Ces agressions ont été regroupées en quatre catégories : agressions verbales, agressions physiques, agressions sexuelles et agressions envers soi-même. Les scores d'exposition à l'agression contribuent à expliquer les vécus négatifs.

Le travail social est repéré comme l'un des secteurs professionnels où l'insatisfaction et la fatigue sont parmi les plus élevées [2]. En particulier, c'est dans le champ de la protection de l'enfance que les niveaux d'épuisement professionnel sont les plus importants [3;4]. Au-delà d'un certain nombre de facteurs de stress qui ne sont pas propres à ce champ (manque de ressources, surcharge de travail, manque d'autonomie, conflit de valeurs, etc.) de nombreux auteurs font l'hypothèse que cette situation s'explique par la charge émotionnelle propre au secteur socio-éducatif ainsi que par les efforts de régulation émotionnelle à accomplir au travail qu'elle implique.

Quels sont les différents aspects de cette charge émotionnelle auxquels sont confrontés les professionnels éducatifs de la protection de l'enfance en France ? Quelles en sont les conséquences sur ces professionnels ?



Par Maël VIRAT,
chercheur à l'ENPJJ, associé
au laboratoire Psychologie :
interactions, temps, émotions,
cognition (PSITEC), université
de Lille.

À partir de sa recherche
en cours sur les expériences
professionnelles liées à la relation
d'aide chez les professionnels
du travail social.

MOTS CLÉS

Vécu professionnel
Épuisement
Dissonance émotionnelle
Charge émotionnelle
Soutien professionnel



MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Les résultats proviennent d'une enquête menée en 2024 sur le vécu des professionnels éducatifs de l'aide sociale à l'enfance (ASE) face à un certain nombre de situations stressantes.

Un questionnaire anonyme en ligne a été relayé par un observatoire départemental de la protection de l'enfance (ODPE) et diffusé aux professionnels éducatifs du département concerné en respectant les exigences éthiques et déontologiques.

L'échantillon est composé de 113 professionnels éducatifs répondants de la protection de l'enfance dont 91 % de femmes. L'âge moyen des participants est de 31 ans. L'ancienneté moyenne en protection de l'enfance est quant à elle de 7,6 ans. Les personnes interrogées, majoritairement titulaires (66 %), sont des travailleurs sociaux enfance (90 %), des évaluateurs au sein des cellules de recueil et de traitement des informations préoccupantes (8 %) ou d'autres types de professionnels éducatifs (2 %).

Des analyses statistiques ont permis d'expliquer les liens entre certains vécus professionnels (épuisement, stress traumatique secondaire, troubles mentaux) et différents aspects de la charge émotionnelle (catégories d'agressions, détresse morale, dissonance émotionnelle, etc.) puis d'autres variables professionnelles et individuelles (soutien organisationnel, capacités de régulation émotionnelle, conflit travail-famille...).

tions éthiques, lorsqu'ils ne peuvent pas apporter le soutien qui leur semble nécessaire. Ce ressenti apparaît dans des situations de manque de ressources (par exemple une absence de solution de placement) ou lorsque d'autres professionnels ou institutions prennent des décisions qui mettent les professionnels en contradiction avec leurs convictions. Quelques travaux pionniers ont suggéré que la détresse morale était un facteur d'insatisfaction professionnelle chez les travailleurs sociaux [6].

Au sein de l'échantillon de professionnels interrogés, la détresse morale semble être un ressenti largement partagé : 74 % des répondants ont un score de détresse morale supérieur à 6/10 (détresse morale « pénible » au cours des douze derniers mois), 44 % un score supérieur ou égal à 8/10 (détresse morale « intense ») et 7 % un score de 10 (détresse morale « la pire possible »). Ces scores sont supérieurs à ceux déjà préoccupants obtenus auprès des professionnels de la PJJ (Virat *et al.*, 2024). Parmi les différents aspects de la charge émotionnelle, la détresse morale est le meilleur prédicteur du vécu négatif des professionnels : épuisement, symptômes de stress traumatique, anxiété, dépression...

Pour aider à comprendre la charge émotionnelle, une autre variable peut être mobilisée : l'exposition à la souffrance et aux difficultés des personnes accompagnées. Celle-ci est supposée être un élément explicatif de la fatigue des professionnels dans les métiers de l'aide [7]. Pourtant, une analyse statistique de médiation avec le présent échantillon indique que ce n'est pas seulement l'exposition à la souffrance qui est associée à des vécus négatifs, c'est également la détresse morale à laquelle elle est parfois associée, lorsque les professionnels se trouvent dépourvus des moyens de contribuer à alléger cette souffrance.

Cette détresse morale pourrait dès lors être mieux documentée, notamment de manière qualitative pour mieux comprendre les situations les plus susceptibles d'entraîner ce type de réactions ou encore les principaux obstacles rencontrés par les professionnels. Quelques pistes explicatives tirées d'un travail qualitatif en cours peuvent être évoquées pour illustrer les types de situation à l'origine de la détresse morale : manque de solution en raison de la saturation des dispositifs

tifs des professionnels évalués avec une échelle de mesure souvent utilisée pour comprendre la fatigue dans les métiers de l'aide (échelle Professional Quality of Life). Plus précisément, l'exposition aux agressions physiques est associée à des scores d'épuisement professionnel plus importants.

L'exposition aux agressions est associée à différents troubles mentaux qui ont été évalués avec plusieurs outils cliniques. À l'instar d'autres études [5], cette enquête montre une forte prévalence de certains troubles mentaux chez les professionnels de l'échantillon : 31 % des personnes interrogées sont susceptibles de souffrir d'un trouble de stress post-traumatique (échelle PCL-5) qui inclue des symptômes tels que la peur, des difficultés de sommeil, des images intrusives ou l'évitement de situations qui peuvent rappeler les expériences traumatisantes, 40 % d'un trouble anxieux généralisé (échelle GAD-7) et 47 % d'un trouble dépressif (échelle PHQ-9). Ainsi, plus d'un professionnel sur deux de l'échantillon est concerné par au moins un de ces trois troubles mentaux. Les résultats indiquent également que l'exposition à certaines formes d'agressions peut être un élément d'explication des symptômes associés à ces différents troubles.

Plus précisément, les agressions verbales sont associées aux symptômes anxieux, dépressifs et post-traumatiques et les agressions physiques associées aux symptômes dépressifs.

Les possibles effets des agressions sur le vécu professionnel s'expliquent par le sens qu'elles prennent pour chaque personne qui y est exposée : est-ce une menace pour leur sécurité ? Est-ce une menace pour leur estime ? Ainsi, pour un autre échantillon de professionnels éducatifs travaillant pour la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) [Virat *et al.*, 2024], l'exposition aux agressions n'a pas semblé jouer un rôle explicatif du vécu négatif des professionnels. Sans doute que ces agressions y prennent des formes et un sens différent pour les professionnels.

La détresse morale

Un autre aspect de la charge émotionnelle se trouve être encore plus fortement associé aux différents aspects du vécu professionnel : la détresse morale. Il s'agit d'une forme de souffrance que ressentent les professionnels lorsqu'ils se trouvent face à des obstacles qui les empêchent d'agir selon leurs convic-

existants, absence de solution d'accueil ou de décision prise, orientation vers des lieux d'accueil jugés insécurisants, placement d'enfants avec des personnes dangereuses pour eux, équipes en sous-effectif et dans l'incapacité d'accompagner de manière satisfaisante, désengagement de certains partenaires, injustices dans le traitement des usagers, manque de soutien des collègues, décisions de fin d'accompagnement de personnes en grandes difficultés, incertitude des professionnels quant à la décision qu'ils prennent, décisions administratives qui font obstacle, décisions qui semblent aller contre l'intérêt des personnes accompagnées... Au vu de ces difficultés, souvent institutionnelles ou administratives, il apparaît que la détresse morale est assez fortement associée à la colère que les participants ressentent envers les institutions impliquées dans les décisions en protection de l'enfance.

La dissonance émotionnelle

La littérature montre que le vécu des professionnels est aussi associé à la dissonance émotionnelle, qui survient lorsque les émotions qu'ils ressentent ne sont pas conformes aux normes émotionnelles, c'est-à-dire aux émotions qu'ils sont supposés ressentir ou afficher. Plus les personnes se sentent en dissonance émotionnelle, plus elles se sentent épuisées et présentent des symptômes post-traumatiques et anxieux.

Les personnes en situation de dissonance émotionnelle sont celles qui fournissent des efforts de contrôle ou de dissimulation d'une partie de leurs émotions, en particulier les émotions négatives telles que la colère ou la peur, afin de se conformer aux normes et aux objectifs du travail. Ceci implique, dans certains cas, de manifester des émotions qui sont totalement différentes de celles qui sont ressenties. Les efforts pour feindre ou manifester ces émotions inauthentiques s'avèrent coûteux pour les professionnels, en particulier dans le secteur de la protection de l'enfance [8] : en épuisant les ressources mentales, la dissonance émotionnelle favorise l'épuisement et l'intention de quitter l'emploi. Dans la mesure où il s'agit de masquer une partie de ce qui est réellement ressenti, cette

charge de travail particulière n'est généralement pas reconnue ou valorisée. Par conséquent, les efforts consentis par les professionnels peuvent également favoriser un sentiment d'injustice.

Des travaux ont montré que les professionnels qui se trouvent dans une équipe ou une institution où les émotions sont davantage acceptées, même lorsqu'elles ne sont pas appropriées, ont moins de raisons de faire semblant et ressentent par conséquent moins de dissonance émotionnelle [9]. Ce type de climat, d'acceptation des émotions et d'authenticité, permet de réduire l'épuisement, même lorsque les situations professionnelles sont particulièrement stressantes malgré tout. En somme, la mesure de la dissonance émotionnelle ne nous renseigne peut-être pas tant sur la charge émotionnelle que sur les ressources qui peuvent manquer aux professionnels pour faire face à la charge émotionnelle, en particulier le climat de travail. Pour aller plus loin, il est donc intéressant de mentionner le rôle d'un ensemble de ressources susceptibles de réduire l'épuisement ou l'apparition de troubles mentaux chez les professionnels exposés à une forte charge émotionnelle.

Des ressources pour faire face

Plusieurs types de variables, qui ne relèvent pas de la charge émotionnelle, semblent également en lien avec le vécu des professionnels.

Tout d'abord, la prise en compte du soutien organisationnel que les personnes pensent recevoir (lorsqu'elles estiment qu'elles sont soutenues par l'organisation dans son ensemble et que leurs efforts sont valorisés) est associée à un moindre épuisement professionnel, même lorsque la charge émotionnelle est prise en compte. De même, les capacités de régulation émotionnelle des personnes sont associées à un moindre épuisement ainsi qu'à une faible intensité des symptômes post-traumatiques, anxieux et dépressifs. Il s'agit donc de ressources importantes pour faire face à la charge émotionnelle. À l'inverse, lorsque la charge de travail est telle que les personnes décrivent des difficultés importantes à concilier vie personnelle et vie professionnelle, le vécu des professionnels semble encore plus négatif.

Pour comprendre le rôle de ces ressources, il est possible de se référer aux travaux sur la régulation émotionnelle. En



SE SENTIR RECONNU, UNE FORME DE SOUTIEN

Le soutien reçu dans l'organisation professionnelle par l'écoute ou l'aide des collègues ou supérieurs est crucial pour réguler les émotions, en particulier dans les situations difficiles [10]. Dans le cas des crises les plus graves, des protocoles de premiers secours psychologiques peuvent être activés en mobilisant des intervenants formés pour réduire le stress aigu après un événement traumatique.

Au-delà, le soutien des professionnels s'inscrit aussi dans une démarche globale et préventive visant à favoriser le sens et la satisfaction au travail. Le sentiment de reconnaissance au travail, c'est-à-dire la perception du professionnel que ses efforts, son engagement et ses résultats sont valorisés, constitue une clé dans cette approche. S'il ne suffit pas à lui seul, ce sentiment protège de l'épuisement professionnel (Ariza Toledano & Olivares, 2024).

À ce sujet, le rôle des cadres est majeur (Brun & Dugas, 2008). Certains comportements participent à la reconnaissance de la personne (disponibilité, accessibilité, responsabilité, défense des intérêts des employés, latitude laissée dans la prise de décision, etc.), tandis que d'autres contribuent à la reconnaissance des pratiques, de l'engagement et des résultats au travail (attribution ou autorisation de projets spéciaux, soutien à la carrière, remerciements, félicitations, prise en compte de la quantité et de la difficulté du travail, etc.).

Pour fournir un soutien de ce type, les cadres ont besoin d'être informés, formés, accompagnés... et surtout ils ont eux-mêmes besoin de ressources suffisantes, à commencer par du temps et de la disponibilité à consacrer à cela.

effet, pour réguler les émotions négatives les plus intenses ou les plus fréquentes au travail, il est nécessaire de mobiliser des capacités de régulation qui s'appuient sur différentes stratégies. En protection de l'enfance, les stratégies mobilisées pour parvenir à un apaisement après les événements difficiles s'organisent autour de différentes étapes [10] et incluent aussi bien des efforts réalisés seul (supprimer l'émotion dans certaines situations, se distraire, chercher à s'apaiser...) que des efforts réalisés avec l'aide d'autres personnes, notamment le supérieur hiérarchique (écoute, validation, recherche de nouvelles solutions...). Les caractéristiques personnelles ainsi que le contexte de travail vont donc peser fortement sur la manière dont les professionnels font face aux émotions négatives. Ce résultat paraît particulièrement intéressant car ce sont des aspects qui peuvent tout-à-fait être améliorés : développement des compétences émotionnelles, amélioration du climat de travail et du soutien...

Cependant, la littérature sur les stratégies de régulation émotionnelle rappelle qu'un autre aspect de la régulation des émotions permettant de limiter

leur impact sur la santé psychologique consiste non pas à modifier la réponse émotionnelle mais bien à modifier la situation à l'origine de l'émotion. Les situations responsables de la charge émotionnelle élevée en protection de l'enfance peuvent-elles être modifiées? Peut-être que certaines le peuvent.

Une manière de réguler les émotions pour préserver le bien-être professionnel consisterait à pouvoir agir sur les situations à l'origine de la détresse morale. Les résultats indiquent justement que le lien entre la colère ressentie envers les institutions impliquées dans les décisions en protection de l'enfance et l'épuisement professionnel s'atténue lorsque les professionnels estiment qu'ils ont des moyens d'agir sur les causes de cette colère. Cependant, les personnes interrogées peuvent parfois se sentir impuissantes pour agir face à un certain nombre d'obstacles, qui sont au centre du vécu professionnel. S'intéresser à ce vécu implique donc de s'intéresser en particulier aux moyens dont les professionnels disposent pour réaliser leur mission de protection et d'accompagnement. ■

RÉFÉRENCES

[1] Sprang, G., Gusler, S., Eslinger, J., & Gottfried, R. (2024). The Relationship Between Secondary Traumatic Stress and Compassion Satisfaction : A Systematic Literature Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 25(3), 2282-2296.

[2] Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.

[3] Kim, H. (2011). Job conditions, unmet expectations, and burnout in public child welfare workers : How different from other social workers? *Children and Youth Services Review*, 33(2), 358-367. [en ligne]

[4] Sprang, G., Craig, C., & Clark, J. (2011). Secondary Traumatic Stress and Burnout in Child Welfare Workers : A Comparative Analysis of Occupational Distress Across Professional Groups. *Child Welfare*, 90(6), 149-168.

[5] Molnar, B. E. (2020). Vicarious traumatization among child welfare and child protection professionals : A systematic review. *Child Abuse & Neglect*, 110(3).

[6] Mänttari-van der Kuip, M. (2016). Moral distress among social workers : The role of insufficient resources. *International Journal of Social Welfare*, 25, 86-97.

[7] Figley, C. R. (1995). *Compassion fatigue : Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Psychology Press.

[8] Nielsen, M. B., Finne, L. B., Johannessen, H., & Christensen, J. O. (2024). The Impact of Emotional Dissonance on Turnover Intent in Child Welfare Social Work : Test of a Moderated Mediation Model. *Child & Family Social Work*, 23(4), 615-635.

[9] Grandey, A., Foo, S. C., Groth, M., & Goodwin, R. E. (2012). Free to be you and me : A climate of authenticity alleviates burnout from emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(1), 1-14. [en ligne]

[10] Noiret, A., & Virat, M. (2023). Faire face à des émotions négatives intenses en protection de l'enfance : Un travail émotionnel qui mobilise des processus de régulation de l'anxiété et de la colère avec le soutien de l'équipe. *Psychologie du travail et des organisations*, 29(2), 61-80. [en ligne]



POUR ALLER PLUS LOIN

Articles et rapport

- Ariza Toledano, L. B., & Olivares, R. R. (2024). The link between burnout and social-occupational variables in Spanish social workers. *International Social Work*, 67(2), 375-396.
- Brun, J.-P., & Dugas, N. (2008). An analysis of employee recognition : Perspectives on human resources practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(4), 716-730.
- ENPJJ (2024). Le stress post-traumatique chez les professionnels éducatifs : une question de détresse morale? *Décodages*, 6. [en ligne]
- Virat, M., Desrumaux, P., Lanctôt, N., & Geoffrion, S. (2024). Charge émotionnelle au travail, satisfaction et stress post-traumatique des professionnels éducatifs de la PJJ. Rapport de recherche remis au ministère de la Justice. [en ligne]

Colloque

- « Le plaisir professionnel à l'épreuve du travail en protection de l'enfance : entre épuisements et satisfactions », 30 et 31 janvier 2025, à l'École nationale de la protection judiciaire de la jeunesse [en ligne]