

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAITRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR
KATRYN FILION

LES IMPACTS DE L'INTERVENTION EN CONTEXTE D'AGRESSION
SEXUELLE POUR LES INTERVENANTES DES CENTRES D'AIDE ET DE LUTTE
CONTRE LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL

AOÛT 2021

Résumé

Il est reconnu que le contact régulier auprès de survivants de traumatisme peut entraîner divers impacts chez les intervenantes qui les côtoient. Or, très peu d'études québécoises se sont intéressées spécifiquement au vécu des intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, alors que celle-ci est reconnue comme étant un traumatisme. L'objectif de ce mémoire est de mieux comprendre comment ce contexte d'intervention peut affecter les intervenantes spécialisées dans ce domaine. Un devis de recherche qualitatif a été envisagé afin de favoriser le point de vue des participantes. Les données ont été analysées dans une perspective bioécologique. Neuf répondantes, provenant de six Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) de l'Outaouais, d'Ottawa et de Montréal, ont participé à des entrevues semi-dirigées. Dans une démarche de validation des résultats, ceux-ci ont été présentés à des intervenantes dans le cadre d'un groupe de discussion. Nos résultats démontrent que le travail des intervenantes en contexte d'agression sexuelle peut avoir plusieurs impacts sur leur vie professionnelle et personnelle. Parmi les impacts négatifs, figurent le traumatisme vicariant, la fatigue de compassion et l'épuisement professionnel. Des impacts positifs ont aussi été relevés par les répondantes, notamment la satisfaction de compassion. Le mémoire se conclut sur des pistes de réflexion concernant la prévention des risques associés à ce contexte d'intervention. Sont aussi formulées des recommandations pour le développement des pratiques, la recherche et les politiques sociales, notamment afin d'assurer le soutien aux intervenantes et l'adéquation des services par un financement accru.

Mots clés : agression sexuelle, fatigue de compassion, traumatisme vicariant, épuisement professionnel, satisfaction de compassion, intervenantes sociales, CALACS

Abstract

It is known that working day to day with trauma survivors can have various impacts on the practitioners working with them. Although sexual assault is recognized as an experience of trauma, very few studies in Quebec have explored the impacts of working with sexual assault survivors on practitioners. The purpose of this study is to examine how this practice affects practitioners specialized in this field. To enhance participants' point of view, a qualitative research was conducted. Results were analyzed based on a bioecological perspective. Semi-structured interviews were conducted with nine participants from six sexual assault centres (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel – CALACS) in the Outaouais, Ottawa, and Montreal regions. The results were then presented to practitioners in a focus group for validation. Our results confirm that working with sexual assault survivors on a daily basis can have considerable impacts affecting practitioners' professional and personal experiences. Vicarious trauma, compassion fatigue, and burnout were among the negative impacts. Conversely, compassion satisfaction stands out among the positive impacts that emerged from the results. The major research paper concludes with risk prevention suggestions for practitioners working with sexual assault survivors. Recommendations are also suggested regarding the development of practices, research, and social politics, with emphasis on enhancing organizations' capacity to support their practitioners and services' through accessible and adequate financial support.

Keywords: sexual assault, compassion fatigue, vicarious trauma, burnout, compassion satisfaction, practitioner, CALACS

Table des matières

Résumé.....	ii
Abstract.....	iv
Table des matières.....	iv
Liste des tableaux et des figures.....	viii
Liste des annexes.....	ix
Remerciements.....	x
Introduction.....	1
Mise en contexte.....	6
Chapitre I : Problématique.....	9
1.1 La problématique de l'agression sexuelle.....	10
1.1.1 Réponses sociales, juridiques et politiques face à l'agression sexuelle....	12
1.2 Intérêt émergent dans les recherches scientifiques : les impacts vécus par les intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme.....	15
1.3 L'agression sexuelle : un traumatisme.....	16
1.4 Notre étude : les impacts ressentis par les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle.....	18
Chapitre II : Recension des écrits.....	20
2.1 Réactions et impacts chez les intervenantes travaillant auprès de survivants de traumatisme.....	21
2.2 Impacts positifs et négatifs vécus par les professionnels travaillant auprès des survivants de traumatisme.....	30
2.3 Conséquences du traumatisme vicariant, de la fatigue de compassion, et de l'épuisement professionnel au travail.....	34
2.4 Facteurs de risque de la fatigue de compassion, du traumatisme vicariant et de l'épuisement professionnel.....	36
2.4.1 Facteurs de risque intrinsèques aux professionnelles.....	36
2.4.2 Facteurs de risque organisationnels.....	39
2.4.3 Facteur de risque circonstanciel lié à la clientèle.....	41
2.5 Facteurs de protection associés à la fatigue de compassion, au traumatisme vicariant et à l'épuisement professionnel.....	42

2.5.1 Facteurs de protection intrinsèques aux professionnelles.....	42
2.5.2 Facteurs de protection organisationnels.....	46
2.6 Forces et limites de la recension des écrits.....	49
2.7 Question de recherche et objectifs.....	51
Chapitre III : Contexte théorique	53
3.1 Utilité du modèle théorique dans les études récentes.....	55
3.2 Aperçu du modèle bioécologique du développement	57
3.3 Présentation de l'utilisation du modèle bioécologique du développement humain dans le cadre de ce mémoire.....	59
Chapitre IV : Méthodologie	68
4.1 Posture d'intervenante-chercheure	69
4.1.1 Forces de la posture d'intervenante-chercheure.....	70
4.1.2 Limites de la posture d'intervenante-chercheure.....	71
4.1.3 Procédures de mise à distance utilisées.....	73
4.2 Devis de la recherche.....	74
4.3 Population cible	75
4.4 Stratégies de recrutement	76
4.4.1 Méthodes d'échantillonnage.....	76
4.4.2 Échantillon.....	80
4.4.3 Instruments de collecte de données.....	83
4.5 Analyses des données.....	85
4.6 Considérations éthiques.....	90
Chapitre V : Résultats	92
5.1 Conditions de pratique d'intervention en contexte d'agression sexuelle des répondantes.....	93
5.1.1 Éléments structurels des conditions de pratique des répondantes.....	94
5.1.2 Éléments subjectifs des conditions de pratique des répondantes.....	96
5.2 Facteurs de risque en lien avec le travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle, spécifiquement dans les CALACS cibles.....	99
5.2.1 Facteurs de risque intrinsèques aux répondantes.....	99
5.2.2 Facteur de risque organisationnel.....	100

5.2.3 Facteur de risque circonstanciel lié à l'agression sexuelle.	101
5.3 Facteurs de protection en lien avec le travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle, spécifiquement dans les CALACS cibles	103
5.3.1 Facteurs de protection intrinsèques aux répondantes.....	103
5.3.2 Facteurs de protection organisationnels.....	107
5.4 Impacts du travail d'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les répondantes.....	112
5.4.1 Effets néfastes sur la santé physique.....	112
5.4.2 Effets néfastes sur la santé mentale.....	113
5.4.3 Changements dans les perceptions de l'environnement social des répondantes.	114
5.4.4 Effets néfastes du travail des répondantes sur leurs relations interpersonnelles.	116
5.4.5 Épuisement professionnel, fatigue de compassion et traumatisme vicariant : éléments recueillis suite à une question directe.	118
5.4.6 Épuisement professionnel, fatigue de compassion et traumatisme vicariant : éléments rapportés spontanément par les répondantes.	120
5.4.7 Épuisement professionnel, fatigue de compassion et traumatisme vicariant : éléments émergeant du discours des répondantes.....	120
5.4.8 Impacts positifs perçus par les répondantes en lien avec leur travail.	123
5.5 Changements souhaités dans les milieux de travail cibles	124
Chapitre VI : Discussion	127
6.1 Objectif 1 : Identifier les impacts positifs vécus par les intervenantes des CALACS	129
6.1.1 Satisfaction de compassion.....	129
6.1.2 Autres impacts positifs.....	130
6.2 Objectif 2: Identifier les impacts négatifs vécus par les intervenantes des CALACS	131
6.2.1 Impacts négatifs sur l'ontosystème des intervenantes.	132
6.2.2 Impacts négatifs sur les microsystèmes des intervenantes.....	139
6.3 Objectif 3: Cerner les facteurs de risque et de protection, du point de vue des intervenantes, liés aux différents impacts négatifs	141
6.3.1 Facteurs d'influence associés à l'ontosystème.....	141
6.3.2 Facteurs d'influence associés aux microsystèmes.	145

6.3.3 Facteurs d'influence associés au chronosystème.....	150
6.4 Objectif 4 : Cerner les pistes de solutions relevées par les intervenantes afin de diminuer les impacts négatifs liés à l'intervention en contexte d'agression sexuelle	152
6.5 Nos constats concernant les impacts, positifs ou négatifs, pouvant être ressentis et vécus par les intervenantes travaillant auprès de survivantes d'agression sexuelle..	154
6.6 Pistes de réflexions pour la pratique, la recherche et les politiques sociales	159
6.7 Limites et forces de l'étude	162
Conclusion.....	165
Expérience des intervenantes des CALACS cibles.....	167
Facteurs d'influence liés au travail d'intervention en contexte d'agression sexuelle	168
Références.....	170
Annexes.....	180

Liste des tableaux et des figures

Tableau 1 : Distinction entre la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel	28
--	----

Figure 1 : Modèle bioécologique du développement humain de Bronfenbrenner inspiré du schéma de Drapeau (p. 16, 2008)	55
--	----

Liste des annexes

Annexe I : Certificat d’approbation éthique	181
Annexe II : Appel téléphonique de présentation du projet de recherche aux organismes visés	183
Annexe III : Courriel d’invitation aux responsables de l’organisme	187
Annexe IV : Lettre d’autorisation au recrutement	189
Annexe V : Document de présentation du projet de recherche	191
Annexe VI : Formulaire de consentement	195
Annexe VII : Grille d’entrevue	201
Annexe VIII : Courriel d’invitation au groupe de discussion	208
Annexe IX : Formulaire de consentement au groupe de discussion	210
Annexe X : Courriel de préparation au groupe de discussion	215
Annexe XI : Résumé des résultats pour les participantes au groupe de discussion	218

Remerciements

La rédaction de ce mémoire est, de loin, l'aventure académique la plus difficile que j'ai eu à faire, mais également la plus enrichissante. Cette aventure a été plus longue que ce à quoi je m'attendais en la débutant. J'y ai rencontré plusieurs obstacles. Cependant, chacun de ceux-ci m'ont fait progresser, un pas à la fois, dans la direction qu'a finalement pris mon mémoire, mon sujet évoluant tranquillement, se transformant, se précisant vers ce qu'il est aujourd'hui. Plus que tout, ce parcours académique, ayant débuté avec une propédeutique en 2015-2016, m'a permis de rencontrer le CALAS de l'Outaouais, un organisme coup de cœur pour moi, et son équipe de travailleuses dynamiques et attachantes de laquelle j'ai eu la chance de faire partie pour la majorité de mon parcours. C'est cette rencontre qui m'a inspirée le sujet du présent mémoire.

D'abord et avant tout, à mes répondantes, pour leur précieuse participation à cette recherche. Sans vous, celle-ci n'aurait jamais vu le jour. Merci grandement pour votre ouverture, votre confiance et votre sincérité. Merci d'avoir accepté de me partager votre expérience personnelle.

Cette aventure n'aurait en rien été semblable sans la présence constante, l'immense soutien et les poussées dans la bonne direction de ma directrice de recherche, Sylvie Thibault. Dès ma première rencontre avec elle, j'ai su qu'elle allait pouvoir m'accompagner à mon propre rythme vers mon objectif. Et c'est exactement ce qu'elle a fait. Sylvie a su fêter mes réussites avec autant d'enthousiasme que moi et accueillir mes

déceptions tout en me rassurant et en m'aidant à m'orienter lorsque j'étais perdue. Elle a su me motiver lorsque j'en avais besoin et me rassurer lorsque cette recherche me semblait être une montagne infranchissable. *Quand on veut manger un éléphant, on y va une bouchée à la fois.* C'est ce qu'elle m'a si souvent répété tout au long de cette aventure. Et c'est tellement vrai! Merci milles fois, Sylvie, pour tout ce que tu as fait pour moi, pour m'avoir accompagné dans ce parcours, pour avoir toujours cru en moi.

J'aimerais remercier Isabelle Marchand et Célyne Lalande, toutes deux professeures en travail social à l'UQO, qui ont été les deux premières personnes à poser un regard extérieur sur mon projet de mémoire. Celles-ci ont su me faire des commentaires très pertinents qui m'ont permis de faire avancer mon mémoire.

Merci à mes collègues de cohorte, mes amis, ma famille, de même qu'à la famille de mon conjoint. Vous avez tous su, à votre manière, me soutenir, m'encourager, me motiver, m'aider dans la poursuite de cette aventure. À travers des temps d'études communs, des moments pour discuter de l'avancement de mon mémoire, des moments pour discuter des difficultés et de mes moments de découragements, vous avez tous participé à cette grande aventure avec moi.

Merci à mon conjoint, à l'homme de ma vie, Éric Généreux. Tu as su être présent pour moi dans mes hauts et mes bas, mes joies, mes moments de panique, mes moments de découragements, mes réussites. Surtout avec la naissance de notre garçon et, plus

tard, de notre fille, je sais que la poursuite de ce mémoire t'a demandé un grand investissement à tous les niveaux. Tu as tout fait pour me laisser le plus de temps possible pour terminer mon mémoire. Sans toi, je n'y serais pas parvenue. Merci pour ta compréhension, ton soutien, tes encouragements, tes sourires, tes paroles rassurantes, mais, surtout, merci pour ton écoute et ta présence à mes côtés. Merci pour tout ce que tu fais pour notre famille.

Enfin, et non le moindre, merci à mes parents, Manon Aubin et Richard Filion. Malheureusement, vous n'avez pas pu m'accompagner physiquement à travers ce parcours, mais votre bagage, votre héritage, les valeurs que vous m'avez transmises et votre présence dans mon cœur m'ont permis de passer au travers des difficultés et d'être encore plus fière de mes réussites. Je sais que, si la vie vous l'avait permis, vous auriez été au premier rang, m'encourageant et m'aidant de tous les moyens possibles. Je sais que vous auriez été les premiers à vouloir célébrer ma grande réussite d'avoir enfin terminé la rédaction de mon mémoire. Je vous serai éternellement reconnaissante d'avoir contribué à faire de moi la personne que je suis aujourd'hui. Merci pour tout. Je vous aime. De là où vous êtes, je sais que vous souriez, que vous êtes heureux pour moi, et que vous allez prendre un verre de vin pour célébrer ça.

Introduction

Un sondage anonyme effectué par le gouvernement du Canada dans le cadre de l'Enquête sociale générale (ESG) a révélé que 635 000 Canadiens ont vécu une agression sexuelle au cours de l'année 2014 (Statistique Canada, 2017a). Plus récemment, Statistique Canada révèle, en 2020, que 19,38% de la population canadienne et 15,2 % de la population québécoise, a déclarée avoir vécu une agression sexuelle depuis l'âge de 15 ans. (Statistique Canada, 2020). Nous croyons donc qu'il est pertinent et, surtout, important de parler de cette problématique sociale si prenante. Afin de bien situer cette étude dans l'actualité, un bref retour médiatique des dernières années est présenté.

Dans les dernières années, une hausse des dénonciations d'agressions sexuelles est observée dans l'actualité. Vers la fin du mois d'octobre 2014, Sue Montgomery, une journaliste québécoise, lance le mot-clic *#BeenRapedNeverReported* / *#AgressionNonDénoncée* sur Tweeter, son objectif étant de « relancer le débat sur la difficulté de parler » des agressions sexuelles (Josselin, 2014, 13 novembre). Le mot-clic devient rapidement viral; de nombreuses survivantes le reprennent afin de dénoncer leur agression. Selon un article de Ma RTS « [l]'objectif de ces milliers de femmes: briser le silence, ne plus avoir honte et surtout, libérer la parole d'autres victimes » (Josselin, 2014, 13 novembre).

Trois ans plus tard, une deuxième vague de dénonciations d'agressions sexuelles a pu être observée dans les médias et les réseaux sociaux, celle-ci faisant suite à l'affaire Weinstein (Manceron, 2019). Avec cette vague de dénonciations, l'actrice américaine Alyssa Milano, une des actrices agressées par Harvey Weinstein, relance le mot-clic *#MeToo/MoiAussi* le 13 octobre 2017, initié plusieurs années auparavant par l'activiste Tarana Burke (Rowley, 2018, 23 octobre), en invitant les survivantes d'agression sexuelle à s'afficher sur les réseaux sociaux afin de rendre visible l'ampleur réelle de cette problématique (Agence France-Presse, 2017, 16 octobre; Manceron, 2019; Philie, 2017, 17 octobre). Selon Manceron (2019), « [l]e mouvement *#MeToo* exprime l'injustice d'une souffrance restée muette devant l'inconcevable impunité des coupables » (p. 16). En quelques jours seulement, selon un article de TVA Nouvelles, le mot-clic a été utilisé plus de 620 000 fois sur Tweeter (Philie, 2017, 17 octobre). Deux semaines après le début de cette initiative, le Regroupement québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS) souligne une hausse des nouvelles demandes d'aide variant entre 100% et 533% selon les Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), pour une moyenne de trois fois plus de nouvelles demandes d'aide par Centre (RQCALACS, 2017). Cette situation fait en sorte que les délais d'attentes pour pouvoir obtenir des services ont également augmenté dans la plupart des CALACS, pouvant aller jusqu'à 18 mois pour certains d'entre eux (RQCALACS, 2017). Le mouvement *#MoiAussi*, et quelques autres, ont des échos un peu partout dans le monde : au Canada et aux États-Unis tous les milieux sont touchés; en Chine, le responsable d'une association bouddhiste gouvernementale est sous

enquête pour des agressions sexuelles commises envers des religieuses; en Amérique latine, une vague de féminicides fait naître le mouvement *Ni Una Menos* (voulant dire « Pas une seule en moins »); l'Italie suit ce dernier mouvement avec *Non Una di Meno*; en France, ces échos se font sentir à travers le mot-clic *#Balancetonporc* (Manceron, 2019).

Tout récemment, une nouvelle vague de dénonciations a surgit sur les réseaux sociaux au Québec. Selon un article publié par Radio-Canada, « [I]es allégations se comptent actuellement par centaines sur Instagram » (Girard, 2020, 8 juillet). Ce sont principalement des jeunes femmes, dont plusieurs étaient mineures au moment des faits racontés, qui inondent les réseaux sociaux de leurs témoignages dans le but de provoquer une prise de conscience dans l'entourage des personnes ciblées (Pineda & Boutros, 2020, 9 juillet). En effet, celles-ci dénoncent leur vécu, brisant le silence, mais elles dénoncent également leurs agresseurs, dévoilant leur identité (Massé & Labrie, 2020, 18 juillet). Chloé Bouchard, qui a lancé ce dernier mouvement sur Instagram, s'exprime ainsi dans une entrevue accordée au journal *LeDevoir* : « Un feu ne s'embrace pas pour rien » (Pineda & Boutros, 2020, 9 juillet).

Ces quelques chiffres ne font qu'illustrer la pointe de l'iceberg de cette problématique qui éclate au grand jour. Bien sûr, si l'on parle de plus en plus de cette problématique sociale dans les derniers mois, mais aussi dans les dernières années, il est également important de parler des professionnelles et des professionnels venant en aide

à ces survivantes. Par ailleurs, il est de plus en plus démontré dans les écrits que les événements traumatisants affectent non seulement les survivants de traumatisme, mais également les professionnelles leur offrant aide et soutien (Bride, Jones, & Macmaster, 2007). Ainsi, le présent mémoire porte sur l'exploration des divers impacts positifs et négatifs perçus par les intervenantes directement concernées par l'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle et se divise en six chapitres. Dans le premier chapitre, la problématique est présentée afin de dresser la table pour le sujet à l'étude. Le deuxième chapitre est consacré à la recension des écrits qui permettra de mieux comprendre comment ce contexte d'intervention peut affecter les intervenantes. Afin d'y parvenir, les divers impacts positifs et négatifs pouvant être ressentis par les professionnelles sont abordés, soit la satisfaction de compassion, la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel, ainsi que les facteurs d'influence en lien avec ceux-ci. Le troisième chapitre permet d'exposer le cadre théorique qui a permis d'analyser les données recueillies dans le cadre de ce projet. Dans le quatrième chapitre du mémoire, l'ensemble de la méthodologie utilisée pour la réalisation de cette étude est exposée, suivie, dans le cinquième chapitre, de la présentation des résultats. Le mémoire se termine par une discussion des résultats en lien avec les écrits disponibles, qui mène à une conclusion.

Mise en contexte

En hiver 2016, lors d'un stage à compléter dans le cadre de la propédeutique en travail social, mon chemin a croisé celui du Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles (CALAS) de l'Outaouais, à Gatineau. C'est au cours de ce stage que je suis tombée en amour avec cet organisme, son approche, sa mission. Depuis, j'y suis restée impliquée comme militante, par des contrats à temps partiel et à temps plein et sur leur Collective. De là, vient mon intérêt tout particulier pour les Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS). À travers les divers contrats que j'ai occupé pour le CALAS, j'ai pu constater, de par mes discussions avec mes collègues et mon propre vécu, que cet emploi, bien qu'il comporte de nombreux aspects très valorisants, intéressants et captivants, comporte également des difficultés, des défis. C'est grâce à cette expérience personnelle que j'en suis venue à m'intéresser à l'expérience, de manière plus générale, des intervenantes travaillant dans les CALACS, d'où l'objet de mon étude. Tout au long de ce processus, j'ai donc pris une position d'intervenante-chercheure, étant à la fois étudiante chercheure et à l'emploi du CALAS de l'Outaouais. Les forces et les limites de cette position seront abordées dans le chapitre qui décrit la méthodologie.

Afin de bien situer la lectrice concernant les milieux de travail des répondantes de cette étude, je présente ici un bref aperçu du contexte organisationnel des CALACS.

Ainsi, les CALACS sont des organismes communautaires à but non lucratif venant en aide aux filles et aux femmes ayant vécu des agressions sexuelles au cours de leur vie. À l'aide d'une approche féministe, ces organismes offrent des services selon quatre volets : l'aide directe, la prévention / sensibilisation, la lutte / militantisme / défense de droits et la régie interne. L'objectif principal poursuivi est d'aider les femmes à reprendre le pouvoir qu'elles ont perdu sur leur vie en conséquence d'une agression sexuelle. De nombreux CALACS fonctionnent sous une gestion de type Collective. Dans ce cas, deux intervenantes de la permanence ainsi que des militantes siègent sur la Collective et ce sont elles qui, en consensus, prennent les décisions administratives, financières et en lien avec les ressources humaines de l'organisme. Quelques autres CALACS fonctionnent plutôt avec un modèle de gestion participative ou encore avec une gestion qui se veut plus « traditionnelle » avec une directrice générale. La gestion participative implique, tout comme la gestion « traditionnelle », une organisation hiérarchisée. Cependant, au contraire de cette dernière, la gestion participative nécessite, comme son nom l'indique, une participation active de tous les membres de l'équipe dans les prises de décisions de même qu'un partage des connaissances et des tâches par toutes les intervenantes.

Chapitre I : Problématique

1.1 La problématique de l'agression sexuelle

C'est dans les années 70 que les mouvements féministes ont introduit les violences faites aux femmes dans le champ politique, les présentant comme des moyens et des conséquences de la domination masculine servant à garder les femmes dans une position de soumission et d'infériorité par l'usage de la peur (Tazdaït, 2018). Parmi les violences dénoncées se trouve l'agression sexuelle, définie comme étant un « geste à caractère sexuel, avec ou sans contact physique, commis par un individu sans le consentement de la personne visée » (Gouvernement du Québec, 2016a, p. 7). Le consentement est donc un élément central dans cette définition, puisque, selon Collart (2017), il laisse la possibilité à une personne d'accepter ou de refuser une activité sexuelle clairement déterminée. Ce choix doit pouvoir être fait de manière libre et éclairée et il est jugé invalide si la personne concernée est un enfant ou si elle est sous l'influence de la drogue ou de l'alcool (Collart, 2017).

Selon plusieurs auteurs, l'agression sexuelle est un acte de domination, d'humiliation, de violence et d'abus de pouvoir (Billette, Guay, & Marchand, 2005; Gouvernement du Québec, 2001; Gouvernement du Québec, 2010; Gouvernement du Québec, 2016b; Khouzam & Rousseau, 1994; RQCALACS, 2002). Il s'agit d'imposer à une personne des attitudes, des paroles ou des gestes à connotation sexuelle sans son consentement en utilisant l'intimidation, le chantage, la manipulation ou la violence

verbale, physique ou psychologique (Billette et al., 2005; Gouvernement du Québec, 2001; Gouvernement du Québec, 2010; Khouzam & Rousseau, 1994; RQCALACS, 2002). Une agression sexuelle porte atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, notamment à son intégrité physique et psychologique et à sa sécurité (Gouvernement du Québec, 2001; Gouvernement du Québec, 2010; Gouvernement du Québec, 2016b). Cette définition s'applique peu importe l'âge, le sexe, la culture, la religion ou l'orientation sexuelle de la victime et de l'agresseur, peu importe le type de geste à caractère sexuel ainsi que le lieu dans lequel ce geste est posé et peu importe le lien existant entre la victime et son agresseur (Gouvernement du Québec, 2001; Gouvernement du Québec, 2016b). Selon Cook (2012), une agression sexuelle, ou, plus largement, la violence sexuelle, peut se présenter sous différentes formes. Pour cette auteure, la liste d'actes pouvant être commis envers les victimes est infinie, d'où l'importance de garder cette partie de la définition plus vague. Cependant, Collart (2017) explique qu'il existe une grande variété d'actes faisant partie des violences sexuelles, allant du harcèlement sexuel au travail jusqu'au viol en contexte de guerre, en passant par les agressions intrafamiliales (agressions sexuelles sur les enfants et entre conjoints) et les agressions extrafamiliales (commises par des personnes connues ou non, mais ne faisant pas partie de la famille). Faisant référence à l'agression sexuelle, il importe donc de prendre en compte la vaste diversité de formes que cela implique.

Bien que l'agression sexuelle soit une problématique touchant l'ensemble de la population, elle est principalement commise par des hommes envers des femmes et des

enfants (Cook, 2012; Jordan, 2012; RQCALACS, 2002; Tazdaït, 2018), avec 87% des victimes étant des femmes (Gouvernement du Québec, 2016a; Statistique Canada, 2017a, 2017b) et la presque totalité (94%) des agresseurs étant des hommes (Statistique Canada, 2017a; Tazdaït, 2018). De plus, 86% des victimes d'une agression sexuelle connaissent leur agresseur, qu'il s'agisse d'un membre de la famille, d'un ami, d'un conjoint, d'une connaissance ou de toute autre personne de leur entourage (Gouvernement du Québec, 2016a; Statistique Canada, 2017b; Tazdaït, 2018).

D'un point de vue féministe, l'agression sexuelle s'inscrit dans une forme d'oppression qui est renforcée par le système patriarcal (Cook, 2012). En effet, les rapports de pouvoir inégaux entre les hommes et les femmes sont un point central dans le système patriarcal et jouent un rôle important dans la compréhension de la problématique de l'agression sexuelle (Cook, 2012). La façon dont sont perçus et compris ces rapports de pouvoir inégaux entraînent inévitablement des mythes et des préjugés envers cette problématique, ce qui contribue à l'idée, pour bien des gens, qu'il s'agit d'une problématique individuelle alors qu'il s'agit réellement d'une problématique sociale (Cook, 2012).

1.1.1 Réponses sociales, juridiques et politiques face à l'agression sexuelle.

La problématique de l'agression sexuelle a entraîné, avec le temps, plusieurs réponses de nature sociale, juridique, politique, etc. Dans la présente section, nous abordons quelques-unes de ces réponses. Il est intéressant de souligner que les toutes

premières réponses sociales face à cette problématique sont venues de groupes de femmes (Gouvernement du Québec, 2001). En effet, ces groupes se sont rassemblés afin de demander et d'organiser des services pour contrer diverses formes de violence faites aux femmes, incluant les agressions sexuelles (Gouvernement du Québec, 2001). Pour donner suite à ces demandes, et après plusieurs années de lutte, le gouvernement a reconnu l'importance de leur apport et a financé des services sur l'ensemble du territoire québécois vers la fin des années 1970 (Gouvernement du Québec, 2001).

S'en sont suivi, à partir de la fin des années 1970, l'élaboration de plusieurs politiques, de rapports et l'instauration de tables de concertation en lien avec toutes les formes de violence faites aux femmes et aux enfants (Gouvernement du Québec, 2001), dans le but de lutter contre cette problématique et d'offrir des réponses par le biais de programmes, de campagnes de sensibilisation, de formations, d'offre de services, etc. En voici quelques exemples : en 1978, le Conseil du statut de la femme instaure la politique « Pour les Québécoises : égalité et indépendance » qui met l'accent sur la violence systémique exercée contre les femmes; en 1991, paraît le rapport « Un Québec fou de ses enfants », dont les recommandations vont favoriser l'implantation et l'évaluation des programmes en abus sexuels pour les enfants; en 1995, le Groupe de travail sur les agressions à caractère sexuel émet le rapport « Les agressions sexuelles : STOP », qui rassemble les recommandations proposées au gouvernement, et sur lequel se base le document « Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle » de 2001 (Gouvernement du Québec, 2001). Plus récemment, le gouvernement du Québec a émis

une nouvelle stratégie gouvernementale dans le but de prévenir et de contrer les violences sexuelles (Gouvernement du Québec, 2016b). Cette stratégie comporte trois grands axes : 1) prévenir, 2) intervenir en matière psychosociale, médicale, judiciaire, policière et correctionnelle et 3) développer les connaissances et partager l'expertise pour mieux agir (Gouvernement du Québec, 2016b). Chacun de ces trois axes présentent plusieurs actions. Enfin, en 2020, un rapport comportant de nombreuses recommandations est émis dans le but d'assurer un accompagnement dans le système judiciaire plus soutenu et répondant mieux aux diverses réalités des personnes visées (Comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions et de violence conjugale, 2020).

Aujourd'hui, dans le milieu communautaire, deux principaux types de ressources sont disponibles pour les femmes victimes de violences, soit les maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale ou en difficulté et les centres d'aide pour les femmes victimes d'agressions à caractère sexuel. Il existe 40 centres d'aide à travers le Québec pour les personnes ayant vécu des agressions sexuelles. Toutefois, l'ampleur de ces deux problématiques, et surtout l'augmentation importante des demandes d'aide depuis quelques années à la suite d'événements médiatiques de plus en plus fréquents, font en sorte que les services disponibles n'arrivent pas à répondre à la demande croissante. Ce manque de ressources pourrait possiblement jouer un rôle sur la pression mise sur les travailleuses du milieu. D'ailleurs, les deux prochaines sections abordent d'une part, l'intérêt grandissant des études scientifiques concernant le vécu des

intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme, et d'autre part la problématique de l'agression sexuelle interprétée comme un traumatisme.

1.2 Intérêt émergent dans les recherches scientifiques : les impacts vécus par les intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme

Les intervenantes sociales¹ jouent un rôle particulièrement important dans le bien-être des membres de la société. Selon Wagaman, Geiger, Shockley, et Segal (2015) les travailleuses sociales, population cible de leur étude, offrent du soutien et de l'assistance aux personnes en difficulté et ce, dans une grande diversité d'environnements de travail qui peuvent eux-mêmes être stressants. D'ailleurs, plusieurs associations professionnelles (Association canadienne pour la santé mentale – Montréal, 2017; Lemire Auclair, 2017), regroupant les travailleuses de même que le personnel professionnel et technique du réseau de la santé et des services sociaux, conjointement avec Rousseau (2018, 13 février), font état de l'épuisement et de la détresse morale et psychologique ressentis par ces professionnelles. En outre, certains auteurs soulignent que la fatigue liée à l'intervention ne proviendrait pas seulement de l'effort fourni par l'intervenante dans son travail, mais serait également explicable par les effets des relations d'implication avec les autres qui sont à la base même du travail d'intervention (Rhéaume, 2006). Selon Perreault (2006), le travail des intervenantes les met en contact

¹ L'usage du féminin est employé afin de souligner l'importance de l'apport des femmes, ainsi que leur présence majoritaire dans le domaine de l'intervention en contexte d'agression sexuelle.

régulier avec « le côté « sombre » de la nature humaine » (p. 46), ce qui peut avoir des répercussions sur ces dernières autant au niveau professionnel que personnel. Wagaman et al. (2015) vont plus loin et expliquent que le fait même de partager les émotions des bénéficiaires peut nuire à la santé mentale des travailleuses sociales. Même constat du côté de Choi (2011) et Lemire Auclair (2017), deux auteurs ayant fait des recherches auprès des travailleuses sociales, qui ajoutent que celles-ci, de par la nature de leur profession, sont sujettes à rencontrer des survivants de différents traumatismes, dont, entre autres, la violence familiale, la violence conjugale ou la violence à caractère sexuel. Il y a toutefois un potentiel élevé de vivre des impacts négatifs pour celles qui choisissent de travailler auprès des victimes de traumatisme plus spécifiquement (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Lemire Auclair, 2017; Senreich, Straussner, & Steen, 2020). Ainsi, depuis quelques années, on remarque un intérêt grandissant chez les chercheurs concernant les conséquences négatives pouvant être vécues par les thérapeutes en lien avec leur travail auprès des survivants de traumatisme (Ben-Porat & Itzhaky, 2015).

1.3 L'agression sexuelle : un traumatisme

Un traumatisme survient lorsqu'une personne vit un événement entraînant une détresse émotionnelle et durant lequel elle perçoit un danger pour sa vie ou celle d'une autre personne (Baranowsky & Lauer, 2012). Selon Bokanowski (2011), le traumatisme « désigne les conséquences d'un événement dont la soudaineté, l'intensité et la brutalité peuvent non seulement entraîner un choc psychique, mais aussi laisser des traces durables sur le psychisme d'un sujet, qui s'en trouve alors altéré » (p.41). Les impacts

pouvant être ressentis par les intervenantes travaillant auprès des survivantes de traumatisme suscitent, tel que nous venons de l'énoncer, l'intérêt de chercheurs. L'agression sexuelle est, elle aussi, considérée comme un traumatisme. Ainsi, il existe deux types de traumatismes, catégorisés selon leur survenue. Les traumatismes de type 1 sont provoqués par un événement accablant et inattendu qui entraîne des sentiments d'horreur et de peur (Baranowsky & Lauer, 2012; Bokanowski, 2011). La personne est prise au dépourvu et ressent une perturbation profonde de son fonctionnement psychique et de ses mécanismes de défenses (Bokanowski, 2011). Une agression sexuelle entre dans cette catégorie lorsque celle-ci survient de manière inattendue (Baranowsky & Lauer, 2012). Les traumatismes de type 2 sont provoqués par un événement auquel il est possible de s'attendre, mais qui est inévitable et qui survient de manière répétée au cours d'une certaine période de temps (Baranowsky & Lauer, 2012). Selon ces mêmes auteures, une agression sexuelle entre dans cette deuxième catégorie lorsqu'elle se produit de manière répétée, comme c'est bien souvent le cas des agressions sexuelles dans l'enfance. Considérant que l'intervention auprès de victimes de traumatisme peut entraîner des impacts sur les intervenantes et que l'agression sexuelle est reconnue comme un traumatisme à part entière, on peut donc penser que l'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle peut aussi entraîner des impacts sur les intervenantes.

1.4 Notre étude : les impacts ressentis par les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle

Malgré l'intérêt grandissant dans les recherches concernant les impacts vécus et ressentis par les intervenantes se spécialisant auprès des survivants de traumatisme et malgré que l'agression sexuelle soit reconnue comme étant un traumatisme à part entière, à notre connaissance, aucune étude québécoise ne s'est intéressée spécifiquement au vécu ou à l'expérience d'intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle. Compte tenu de ces informations et des études disponibles sur le sujet, il nous semble pertinent, et surtout important, d'étudier spécifiquement l'expérience des intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, notamment celles travaillant dans les CALACS. En effet, étudier davantage les impacts qu'elles vivent et ressentent et mieux les comprendre permet de prévenir et de sensibiliser de façon plus efficace les professionnelles à risque. Garder les intervenantes en bonne santé, psychologiquement et émotionnellement disponibles pour recevoir la charge émotionnelle souvent liée aux expériences des personnes rencontrées, leur permettrait d'offrir de meilleures interventions et une meilleure réponse à tous ceux et celles à qui s'adressent de tels services (Killian, 2008). D'ailleurs, Perreault (2006) souligne que :

[L]orsqu'il est question de stress traumatique secondaire au travail, le défi n'est pas de savoir si un tel phénomène est possible, existe, mais davantage de déterminer le vocable et le modèle théorique pour le décrire. Certains termes reviennent régulièrement lorsque les auteurs tentent de décrire les conséquences d'une exposition répétée au matériel pénible appartenant aux personnes avec lesquelles nous entretenons une relation

d'aide : épuisement professionnel, traumatisation vicariante; fatigue de compassion (p. 46).

Considérant leurs fréquentes mentions dans les études, nous avons choisi d'aborder ces trois concepts dans notre recherche. Le prochain chapitre est consacré à la recension des écrits qui nous permettra de cerner l'état des connaissances concernant le sujet à l'étude.

Chapitre II : Recension des écrits

Dans ce deuxième chapitre, nous rendons compte des écrits disponibles concernant le sujet à l'étude. Ainsi, nous abordons d'abord quelques définitions importantes, soit celles de la fatigue de compassion, du traumatisme vicariant, de l'épuisement professionnel et de la satisfaction de compassion, puisque ces manifestations sont au cœur de nos préoccupations. Ces définitions servent à nous assurer d'une compréhension commune pour l'utilisation de ces termes tout au long de ce mémoire. Pour chacun de ces phénomènes, la prévalence ainsi que les conséquences, et les facteurs de risque et de protection seront exposés. Pour terminer, nous discutons des forces et des limites de cette recension des écrits pour enfin présenter la question de recherche de même que les objectifs de notre étude.

2.1 Réactions et impacts chez les intervenantes travaillant auprès de survivants de traumatisme

L'agression sexuelle étant reconnue comme un traumatisme, tel que nous l'avons présenté dans la problématique, et considérant que de travailler auprès de survivants de traumatisme entraîne effectivement de nombreux impacts et réactions, nous prenons le temps de les aborder. La prochaine section présente donc les définitions de ces possibles réactions, soit celles de la fatigue de compassion, du traumatisme vicariant, de l'épuisement professionnel et de la satisfaction de compassion.

Selon Ledoux (2015), le concept de fatigue de compassion est souvent appelé traumatisme vicariant, syndrome traumatique secondaire ou syndrome de stress post-traumatique occasionnel. Il est même parfois identifié comme une variante de l'épuisement professionnel. Pour définir ce concept, Ledoux (2015) utilise l'expression « détresse morale », qui a pour conséquence le retrait émotionnel des professionnelles de leur relation avec les personnes nécessitant leur aide afin de se protéger (Ledoux, 2015). Peters (2018) pour sa part, définit la fatigue de compassion comme étant un épuisement qui se manifeste par une perte d'énergie et d'endurance, une diminution, voire une perte, de la capacité à ressentir de l'empathie et un épuisement émotionnel. Cela survient suite à une exposition chronique à la souffrance des autres, au fait de faire preuve de compassion, à une exposition élevée au stress et à la difficulté à établir et maintenir des limites entre soi et la personne aidée (Peters, 2018). La fatigue de compassion entraîne donc un détachement émotionnel chez les professionnelles (Ledoux, 2015), de même qu'un désengagement au niveau de l'empathie (Peters, 2018). Selon Perreault (2004), la fatigue de compassion est une forme de traumatisme vicariant, qui est parfois appelé stress traumatique secondaire. Perreault (2004) et Tabor (2011) soutiennent que la fatigue de compassion est ressentie par les professionnelles qui sont très engagées envers les personnes qu'elles aident, qui veulent soulager la souffrance des autres ou encore prendre soin d'elles. Ces professionnelles s'investissent tellement dans leur travail qu'elles vont puiser jusque dans leurs dernières ressources d'énergie pour toujours en faire plus (Perreault, 2004, 2006; Tabor, 2011). Une fois arrivées au bout de leurs réserves d'énergies, elles se désengagent soudainement (Perreault, 2004, 2006). Plus une

professionnelle est empathique envers la personne aidée, plus elle a de risques de développer une fatigue de compassion (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Perreault, 2004, 2006; Peters, 2018).

D'autre part, le traumatisme vicariant est vécu spécifiquement par les personnes travaillant auprès des survivants de traumatisme ou de crime violent, comme les thérapeutes, les professionnelles en santé mentale, les premiers répondants de même que les professionnelles de la santé (Tabor, 2011). Plusieurs auteurs (Killian, 2008; McCann et Pearlman, 1990, cité dans Harrison & Westwood, 2009; Wagaman et al., 2015) le définissent comme étant une condition caractérisée par une détresse professionnelle qui peut faire son apparition lorsque les professionnelles ont été témoin de nombreuses expériences traumatisantes racontées par les personnes qu'elles aident. En effet, les professionnelles travaillant auprès des survivants de traumatisme doivent écouter les histoires d'horreur qui leur sont racontées, en plus de voir les effets psychologiques et parfois même physiques de ces traumatismes chez ceux-ci (McCann & Pearlman, 1990, cités dans Harrison & Westwood, 2009; Tabor, 2011). Pour sa part, Perreault (2004, 2006) est d'avis que la fatigue de compassion est une forme de traumatisme vicariant. Cette auteure ajoute toutefois que le traumatisme vicariant résulte du fait de connaître la réalité du traumatisme et de faire preuve d'empathie. Il s'agit d' « un risque professionnel, un effet inévitable d'un travail impliquant la prise de contact répétée avec du matériel traumatique, pénible, souffrant et affligeant » (Perreault, 2006, p. 49). Toujours selon Perreault (2006), le traumatisme vicariant est une transformation

graduelle, un continuum, et les intervenantes peuvent se situer à différents points sur ce continuum tout au long de leur pratique professionnelle. Les symptômes du traumatisme vicariant sont similaires à ceux associés à un trouble de stress post-traumatique (TSPT) (Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; Tabor, 2011; Wagaman et al., 2015). Par contre, ce qui distingue le TSPT du traumatisme vicariant, selon Tabor (2011), est le fait que ce dernier ne nécessite pas de vivre ou d'être témoin d'un événement traumatique. Le traumatisme vicariant peut entraîner, chez les professionnelles, des changements dans leur vision du monde ainsi que des contraintes psychologiques et une diminution de leurs capacités au niveau professionnel (Brady, Guy, Poelstra, & Brokaw, 1999; Tabor, 2011; Wies & Coy, 2013). Il peut également avoir des répercussions sur le sentiment d'appartenance et les relations interpersonnelles des professionnelles qui le vivent (Tabor, 2011). Cette même auteure ajoute que le traumatisme vicariant peut modifier négativement les croyances et les valeurs d'une personne, de même que d'avoir un impact sur l'estime de soi, le sentiment de sécurité et le fonctionnement cognitif de celle-ci. De plus, ces conséquences négatives risquent de s'aggraver avec le temps si les professionnelles ne reçoivent aucun soutien (Brady et al., 1999), surtout considérant que le traumatisme vicariant peut s'installer chez elles sans que celles-ci ne s'en rendent compte (Tabor, 2011). Ashley-Binge et Cousins (2020) résument donc que le traumatisme vicariant peut non seulement avoir des impacts sur la vie professionnelle des intervenantes, mais également sur leur vie personnelle. L'exposition indirecte aux traumatismes est une grande préoccupation, tout particulièrement pour les travailleuses sociales, puisqu'elles sont leur propre outil de travail dans l'établissement de l'alliance

thérapeutique (Badger, Royse, & Craig, 2008). Cependant, cette exposition quotidienne aux traumatismes peut entraîner de multiples conséquences qui, à leur tour, affecteront négativement la santé et le fonctionnement des travailleuses sociales (Badger et al., 2008), ce qui peut, par conséquent, affecter l'établissement de l'alliance thérapeutique et donc nuire à la relation thérapeutique et à l'aide pouvant être apportée aux personnes dans le besoin.

Il peut s'avérer ardu de différencier l'épuisement professionnel des deux concepts définis précédemment, ceux-ci étant très près les uns des autres. En effet, autant la fatigue de compassion que l'épuisement professionnel peuvent entraîner des conséquences similaires comme un sentiment d'impuissance ou de solitude, de l'anxiété et la dépression (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Cependant, l'épuisement professionnel, selon Conrad et Kellar-Guenther (2006) et Tabor (2011), se différencierait de la fatigue de compassion par le fait qu'il entraîne un désengagement de la professionnelle dans son travail dû au stress constamment ressenti. La fatigue de compassion, quant à elle, serait un élément constitutif de l'épuisement professionnel, mais elle pourrait survenir à la suite de l'exposition à un seul traumatisme (Conrad & Kellar-Guenther, 2006), contrairement à l'épuisement professionnel qui nécessite une accumulation de stressseurs (Perreault, 2006). Cependant, la fatigue de compassion est un des facteurs pouvant contribuer au développement d'un épuisement professionnel (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Selon Perreault (2006), au contraire, l'épuisement

professionnel peut être considéré comme un facteur de risque dans le développement de la fatigue de compassion.

Pour certains auteurs, l'épuisement professionnel est un syndrome causé par l'environnement de travail (Maslash & Leiter, 2008, cité dans Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Perreault, 2004; Tabor, 2011). Il s'agirait d'un processus graduel qui entraîne un épuisement émotionnel, un détachement au travail, une absence de sentiment d'accomplissement au travail et l'absence d'un sentiment d'efficacité au travail (Maslash & Leiter, 2008, cité dans Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Perreault, 2004, 2006; Tabor, 2011; Wagaman et al., 2015). Selon Schaufeli et Greenglass (2001, cité dans Ledoux, 2015) et Tabor (2011), l'épuisement professionnel survient lorsque l'employée perçoit un manque d'engagement envers elle-même de la part de l'employeur et un manque de soutien de son organisation ou encore lorsqu'il perçoit des conflits de rôles ou une surcharge de travail. Ainsi, l'épuisement professionnel est davantage associé à un bris dans la relation employeur-employée que dans celle entre l'intervenante et la personne aidée, comme c'est le cas pour la fatigue de compassion (Ledoux, 2015). De plus, selon Perreault (2006), il se caractérise par des états de frustration et de colère, de la peur, une perte d'enthousiasme, des états dépressifs et le sentiment d'être débordé, submergé par la tâche. Cette auteure ajoute qu'il se distingue de la fatigue de compassion par son installation graduelle et l'implication de la dépersonnalisation de l'autre afin de limiter le degré d'investissement alors que la fatigue de compassion peut

s'installer de manière soudaine et intense et est conséquente d'un grand investissement d'énergie auprès des personnes en besoin.

Les définitions de ces concepts et de leurs conséquences peuvent toutefois être nuancées selon les auteurs. Selon certains, la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant sont des termes interchangeables, mais l'épuisement professionnel est un phénomène distinct (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Choi, 2011; Harrison & Westwood, 2009). Pour d'autres auteurs, comme Brady et al. (1999) et Tabor (2011), ces trois concepts sont complètement différents les uns des autres. En bref, lorsqu'il en vient à définir ces concepts, il est difficile de se faire une idée claire, puisque les définitions varient selon les auteurs et que ces concepts ne sont pas mutuellement exclusifs pour tous. Dans le cadre de ce mémoire, nous considérons que ces trois concepts sont distincts les uns des autres (voir tableau 1). Ainsi, nous considérons que la fatigue de compassion est une détresse morale survenant suite à une exposition chronique à la souffrance des autres se caractérisant par une perte d'énergie et une diminution, voire une perte, de la capacité à ressentir de l'empathie. Le traumatisme vicariant, selon la définition que nous appliquerons dans cette étude, est une détresse professionnelle ressentie spécifiquement par les personnes travaillant auprès des survivants de traumatisme, celui-ci résultant de l'exposition répétée à du matériel traumatique. De plus, il peut s'installer sans que les professionnelles ne s'en rendent compte et il entraîne des symptômes similaires à ceux d'un TSPT. Enfin, l'épuisement professionnel, dans le cadre de notre étude, est un épuisement émotionnel entraînant un

désengagement des professionnelles dans leur travail et survenant suite à une accumulation de stressseurs au travail. Il est caractéristique d'un bris dans la relation employeur-employée et entraîne une perte des sentiments d'accomplissement et d'efficacité au travail.

Tableau 1 : Distinction entre la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel

	Fatigue de compassion	Traumatisme vicariant	Épuisement professionnel
Exposition chronique à la souffrance humaine	X	X	
Exposition répétée à des récits traumatiques		X	
Détresse morale ou psychologique	X	X	X
Entraîne une perte d'énergie	X		
Entraîne une diminution, ou une perte, de la capacité à ressentir de l'empathie	X		
Entraîne des symptômes similaires au TSPT		X	
Entraîne un désengagement dans le travail			X
Accumulation de stressseurs au travail			X
Bris dans la relation employeur/employée			X
Perte des sentiments d'accomplissement et d'efficacité au travail			X

Heureusement, l'intervention auprès des survivants de traumatisme ne comporte pas que des impacts négatifs. Ainsi, la dernière définition que nous abordons est celle de

la satisfaction de compassion. En effet, certains auteurs mettent de l'avant des aspects constructifs telle que la satisfaction de compassion, qui peut se définir comme le sentiment positif qu'une professionnelle peut ressentir en lien avec son habileté à aider les autres (Senreich et al., 2020; Wagaman et al., 2015). Ce sentiment fait ainsi référence au sens de la réussite, à la motivation et au plaisir ressenti au travail par les professionnelles (Wagaman et al., 2015). Selon Cuartero et Campos-Vidal (2019), auteurs d'une étude réalisée auprès de travailleuses sociales, elle est liée à la perception subjective du travail bien fait, d'une connexion émotionnelle significative avec la population cible et la satisfaction des besoins des travailleuses sociales. Elle réfère également à un sentiment d'accomplissement au travail (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Senreich et al., 2020). Selon Perreault (2004), la satisfaction de compassion est caractérisée par une grande sensibilité vis-à-vis des autres, une ouverture et une empathie face à la souffrance humaine de même qu'un profond engagement dans les relations interpersonnelles. Lorsque les capacités thérapeutiques et l'habileté à faire face aux situations émotionnellement intenses des professionnelles sont positivement mises à l'épreuve, cela contribue à leur sentiment de satisfaction de compassion (Perreault, 2004). La satisfaction de compassion émerge donc du fait d'avoir réussi à accomplir quelque chose de beau avec la personne en besoin.

L'étude de Bae et al. (2020) souligne plus spécifiquement la contribution de trois facteurs à la satisfaction de compassion, soit l'intelligence émotionnelle, la perception d'autonomie au travail et l'équilibre entre le travail et la vie personnelle. Ainsi, être

connecté à ses propres émotions et à celles des autres et être capable de les comprendre et agir en conséquence de celles-ci pourrait aider les travailleuses sociales à mieux gérer leur stress lors de leurs interventions auprès d'une population en détresse, ce qui favoriserait leur satisfaction de compassion (Bae et al., 2020). Aussi, l'autonomie et la liberté au travail favorisent les sentiments d'accomplissement et d'efficacité au travail, ce qui augmente la satisfaction de compassion (Bae et al., 2020). Enfin, avoir un bon équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle favorise la satisfaction de compassion alors que l'inverse la diminue (Bae et al., 2020). Dans le cadre de notre étude, nous considérons donc que la satisfaction de compassion est un sentiment positif relié au plaisir au travail, à la motivation et au fait d'aider les autres tout en faisant preuve d'empathie envers la souffrance des personnes aidées.

2.2 Impacts positifs et négatifs vécus par les professionnels travaillant auprès des survivants de traumatisme

Peu d'études ont été effectuées spécifiquement auprès des intervenantes sociales travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle concernant la prévalence de la fatigue de compassion, du traumatisme vicariant, de l'épuisement professionnel et de la satisfaction de compassion. Ainsi, nous avons pris en compte les recherches ayant comme populations les professionnels, hommes et femmes, offrant des services aux survivants de traumatisme, que les traumatismes vécus soient en lien avec l'agression sexuelle ou non afin de souligner l'intérêt grandissant, dans les dernières années, des études scientifiques concernant les impacts de l'intervention sociale. À ce titre, des écrits

scientifiques à l'égard du travail des intervenantes de la protection de la jeunesse (Bride et al., 2007; Conrad & Kellar-Guenther, 2006), des travailleuses sociales psychiatriques ou militaires (Gauthier, 2015; Owens-King, 2019), ou encore des intervenantes qui oeuvrent dans le contexte des catastrophes naturelles ou technologiques (Alexe, 2017), pour n'en nommer que quelques-uns, ont permis de documenter les impacts de l'intervention auprès des survivants de traumatisme en termes d'épuisement professionnel, de fatigue de compassion, de traumatisme vicariant et de satisfaction de compassion.

D'abord, Ashley-Binge et Cousins (2020) ont effectué une recension des écrits narrative de plusieurs articles ayant été publiés au sujet du traumatisme vicariant chez les travailleuses sociales entre 2008 et 2018 et cette analyse révèle que la prévalence de ce dernier est plutôt élevée. Quelques autres auteurs ont également fait des recherches sur la prévalence des concepts à l'étude dans le cadre de ce mémoire. Ainsi, les résultats de Wies et Coy (2013) concernent la prévalence du traumatisme vicariant chez les infirmières spécialisées dans les soins pour les survivantes d'agression sexuelle alors que ceux de Bride et al. (2007) et de Conrad et Kellar-Guenther (2006) concernent la prévalence de la fatigue de compassion chez les professionnelles en protection de la jeunesse. L'étude d'Alexe (2017) concerne également la prévalence de la fatigue de compassion, mais auprès des intervenantes travaillant avec une clientèle immigrante et réfugiée ayant vécu des traumatismes. Ainsi, l'étude de Wies et Coy (2013) relève que plus de la moitié des infirmières ayant participé à leur étude vivaient avec un

traumatisme vicariant. L'étude de Conrad et Kellar-Guenther (2006) relève quant à elle que près de la moitié de leur échantillon ressentait une fatigue de compassion. À cela, l'étude de Bride et al. (2007) suggère que les professionnelles en protection de la jeunesse sont particulièrement à risque de développer une fatigue de compassion, celles-ci se retrouvant confrontées quotidiennement à de multiples situations traumatisantes vécues par des enfants, en plus de travailler dans un environnement qui leur offre rarement du soutien. L'étude d'Alexe (2017) soulève que l'ensemble des participantes à son étude présente différents niveaux de détresse reliée à la fatigue de compassion. De plus, seule une faible proportion des participantes (7,7%) à l'étude de Conrad et Kellar-Guenther (2006) ressentait un épuisement professionnel, alors que la majorité ressentait une satisfaction de compassion, tout comme la presque totalité des participantes à l'étude d'Alexe (2017). Enfin, l'étude de Killian (2008) a également révélé qu'une femme sur quatre, et la même proportion chez les hommes, affirme que, parfois, son travail auprès des survivants de traumatisme affecte négativement ses relations sexuelles avec son partenaire. Ceci indique que ce contexte d'intervention affecte autant les hommes que les femmes, et que leur vie personnelle en est également affectée (Killian, 2008).

Enfin, deux études (Brady et al., 1999; VanDeusen & Way, 2006) ont étudié la prévalence du traumatisme vicariant chez les professionnelles travaillant en contexte d'agression sexuelle. La première étude (Brady et al., 1999), effectuée aux États-Unis, a étudié la prévalence de ce phénomène chez les femmes psychothérapeutes travaillant

spécifiquement auprès des survivantes d'agression sexuelle. Les psychothérapeutes travaillant avec un grand nombre de survivantes d'agression sexuelle avaient davantage de symptômes s'apparentant au traumatisme vicariant que celles qui en voyaient moins, mais le niveau d'intensité de ces symptômes demeurait tout de même relativement faible (Brady et al., 1999). De plus, les psychothérapeutes travaillant beaucoup auprès des survivantes d'agression sexuelle ressentait une satisfaction plus élevée que celles travaillant moins auprès de cette population. Donc les résultats de cette première étude semblent soutenir que le fait de travailler auprès des survivantes d'agression sexuelle augmente le risque de vivre un traumatisme vicariant, mais que cela augmente également la satisfaction de compassion des professionnelles. La deuxième étude (VanDeusen & Way, 2006), également effectuée aux États-Unis, a tenté d'examiner si la prévalence du traumatisme vicariant était différente chez les professionnelles selon la population desservie, soit les survivantes d'agression sexuelle ou les agresseurs. Or, celle-ci ne révèle aucune différence au niveau de la prévalence du traumatisme vicariant entre les professionnelles travaillant auprès de ces deux populations.

Les écrits recensés sur la prévalence de la fatigue de compassion, du traumatisme vicariant et de l'épuisement professionnel permettent de constater la présence de ces phénomènes chez les professionnelles travaillant auprès des survivants de traumatisme. Il est donc d'autant plus pertinent de les étudier afin de mieux les comprendre et d'arriver à proposer des pistes de prévention efficaces à ces professionnelles.

Nous avons vu jusqu'à présent que l'intervention auprès des survivants de traumatisme peut entraîner divers impacts négatifs pour les professionnelles, dont la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel, tout comme un impact positif, soit la satisfaction de compassion. Nous avons également abordé la prévalence de ces impacts négatifs de même que celle de la satisfaction de compassion. Dans la prochaine section, nous abordons brièvement quelques conséquences pouvant entrer en jeu lorsque les intervenantes ressentent des impacts négatifs dû à leur travail d'intervention auprès des survivants de traumatisme.

2.3 Conséquences du traumatisme vicariant, de la fatigue de compassion, et de l'épuisement professionnel au travail

Les professionnelles souffrant d'un traumatisme vicariant ont tendance à négliger leur qualité de vie (Wies & Coy, 2013). Par ricochet, celui-ci a des impacts sur la qualité des services apportés aux personnes dans le besoin (Badger et al., 2008; Wies & Coy, 2013). En effet, toute forme de violence sexuelle affecte la survivante, de même que les professionnelles œuvrant avec elle. Mais plus encore, cette violence sexuelle peut avoir des répercussions sur une population tierce, soit les autres personnes en besoin rencontrées par les intervenantes puisque celles-ci risquent de leur prodiguer des soins de qualité moindre si elles souffrent d'un traumatisme vicariant et qu'elles n'en prennent pas soin (Wies & Coy, 2013).

Selon Cuartero et Campos-Vidal (2019), la fatigue de compassion peut entraîner une déconnexion émotionnelle, une diminution de l'efficacité du jugement professionnel ainsi qu'une moins bonne planification du suivi face à la personne aidée.

L'épuisement professionnel peut, lui aussi, entraîner de nombreuses conséquences (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). Dans le domaine de la protection de la jeunesse, par exemple, il entraîne un haut taux de roulement au sein du personnel, privant ainsi les institutions d'équipes de travail stables et évoluant dans un climat de cohésion (Conrad & Kellar-Guenther, 2006). L'épuisement professionnel peut également entraîner de l'absentéisme ou encore des retards à répétition au travail (Tabor, 2011). Montclair (2010), ayant effectué une recherche auprès des travailleuses sociales, rappelle que ces dernières sont leur propre outil de travail. Ainsi, si celles-ci sont épuisées, cela peut avoir des répercussions sur leurs collègues de travail (agressivité entre les professionnelles, perte de respect et de confiance face à la hiérarchie) ou encore sur les personnes qui viennent les consulter pour avoir de l'aide (mépris, lassitude, découragement) (Montclair, 2010).

En bref, le traumatisme vicariant, la fatigue de compassion et l'épuisement professionnel peuvent entraîner des conséquences sur les professionnelles qui en ressentent les symptômes, mais également sur une population tierce ayant besoin de leurs services de même que sur l'environnement de travail pour elles-mêmes et pour leurs collègues. Maintenant que nous comprenons mieux en quoi consiste ces impacts

négatifs et quelles conséquences ceux-ci peuvent entraîner sur le plan professionnel, nous présentons, dans la prochaine section, divers facteurs de risque associés à ces impacts négatifs.

2.4 Facteurs de risque de la fatigue de compassion, du traumatisme vicariant et de l'épuisement professionnel

Plusieurs facteurs d'influence sont associés aux impacts à l'étude, rendant les professionnelles plus vulnérables ou, au contraire, les protégeant de la fatigue de compassion, du traumatisme vicariant et de l'épuisement professionnel. Connaître ces facteurs de risque et de protection nous permet de mieux comprendre ces impacts. Ces connaissances permettent également de mieux guider l'élaboration de formations et d'outils pour aider les professionnelles travaillant auprès des survivants de traumatisme. Ainsi, nous présentons trois formes de facteurs de risque, selon les informations recueillies dans les écrits scientifiques disponibles à ce sujet : les facteurs de risque intrinsèques aux professionnelles, les facteurs de risque organisationnels et un facteur de risque circonstanciel lié à la clientèle.

2.4.1 Facteurs de risque intrinsèques aux professionnelles.

Parmi les écrits scientifiques disponibles, nous avons repéré quatre facteurs de risque intrinsèques aux professionnelles : l'âge et les années d'expérience, l'historique personnel de traumatismes, la difficulté à préserver une distance émotionnelle entre soi et le traumatisme des victimes et la difficulté à faire une séparation entre la vie

professionnelle et la vie personnelle. Ainsi, il semblerait que les jeunes professionnelles soient davantage à risque de développer de la fatigue de compassion, celles-ci étant dans le domaine depuis peu de temps et ont donc eu moins d'opportunités de développer des stratégies de protection que les professionnelles plus âgées (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Bride et al., 2007; VanDeusen & Way, 2006). Selon VanDeusen et Way (2006), les professionnelles les plus récemment arrivées dans le domaine ont davantage de difficultés à faire confiance, à s'appuyer, et à entrer en contact émotionnellement avec les autres. Toutefois, le nombre d'années d'expérience en relation d'aide en général semble avoir peu d'influence sur la fatigue de compassion, comparativement au nombre d'années d'expérience à travailler plus spécifiquement auprès des survivants de traumatisme (Bride et al., 2007). Ainsi, plus une professionnelle travaille depuis longtemps auprès des survivants de traumatisme, plus elle a de risque de développer de la fatigue de compassion (Bride et al., 2007). On peut donc dire que les professionnelles les plus vulnérables seraient celles récemment arrivées dans le domaine de même que celles qui y sont depuis très longtemps. En contrepartie, l'étude de Senreich et al. (2020), effectuée spécifiquement auprès des travailleuses sociales, révèle que les plus âgées ressentent davantage de satisfaction de compassion, qui serait un facteur de protection contre les impacts négatifs liés à ce travail, comme nous l'abordons ultérieurement. De plus, et également en contradiction avec les résultats de Bride et al. (2007), Alexe (2017) soutient que l'acquisition d'expérience, à travers des formations professionnelles, des expériences personnelles et l'accumulation d'années d'expérience

dans un contexte de travail précis, est un grand facteur de protection contre la fatigue de compassion.

Un autre facteur de risque pour les professionnelles est leur historique personnel de traumatismes. En effet, si cette blessure n'est pas complètement guérie, elle risque alors de s'ouvrir de nouveau chaque fois que les professionnelles seront confrontées à du contenu similaire à leur propre traumatisme (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Tabor, 2011). Selon certains auteurs, une majorité des professionnelles en travail social auraient vécu au moins un événement traumatisant au cours de leur vie (Choi, 2011; VanDeusen & Way, 2006). Cependant, VanDeusen et Way (2006) soulignent qu'avoir vécu un traumatisme dans l'enfance, dont une agression sexuelle, ne les met pas davantage à risque de vivre un traumatisme vicariant. De plus, la difficulté à préserver une distance émotionnelle entre elles-mêmes et le traumatisme des personnes aidées est également un facteur de risque pour les travailleuses sociales (Alexe, 2017; Badger, 2005, cité dans Choi, 2011).

Enfin, selon Alexe (2017) et Killian (2008), l'incapacité des intervenantes de se couper du travail une fois leur journée terminée est un autre facteur de risque. Cela peut contribuer au développement de la fatigue de compassion ou même d'un épuisement professionnel (Killian, 2008), les intervenantes n'ayant pas l'impression d'avoir de réelle pause de leur travail et ne peuvent donc pas complètement se reposer et récupérer.

2.4.2 Facteurs de risque organisationnels.

Les écrits recensés ont permis de soulever quatre facteurs de risque organisationnels : le grand nombre d'heures passé auprès des survivants de traumatisme, la charge de travail, l'insatisfaction face au salaire et le manque de valorisation au travail. Ainsi, travailler un grand nombre d'heures auprès des survivants de traumatisme durant la semaine réduit le niveau de satisfaction de compassion (Brady et al., 1999; Killian, 2008) et, par conséquent, augmente le risque de vivre une fatigue de compassion ou un épuisement professionnel. L'étude d'Alexe (2017), effectuée auprès des intervenantes travaillant avec des personnes immigrantes ou réfugiées ayant vécu des traumatismes, soutient d'ailleurs que de diminuer l'exposition au travail ou à la clientèle est un facteur de protection contre la fatigue de compassion. Cependant, une étude effectuée auprès des travailleuses sociales souligne que la perception du temps qu'elles passent auprès des survivants de traumatisme serait un facteur de risque plus important que le temps réel (Lee, 1995, cité dans Choi, 2011).

Killian (2008) et Ashley-Binge et Cousins (2020) soulignent que la charge de travail est un autre facteur de risque. D'ailleurs, Fortin (2014) ajoute que celle-ci peut prendre diverses formes : trop de dossiers sur lesquels travailler en même temps, la complexité des problématiques rencontrées ou encore certaines tâches et responsabilités administratives qui ne coïncident pas avec ce qui est perçu par les professionnelles comme étant de la relation d'aide. Owens-King (2019), qui a conduit une étude auprès des travailleuses sociales, explique que plus leur charge de travail est lourde,

particulièrement pour celles qui sont exposées à des survivants de traumatisme, plus celles-ci augmentent leur risque de ressentir des impacts négatifs sur leur vie. Alexe (2017) obtient les mêmes résultats en précisant toutefois que cette surcharge les met plus à risque de ressentir une fatigue de compassion. Les études de Montclair (2010) et Owens-King (2019), démontrent qu'une grande charge de travail peut être due aux attentes de la société envers leur travail. Montclair (2010) donne un exemple de son propos concernant les attentes lorsque survient un drame familial : la société regarde immédiatement la travailleuse sociale associée au dossier et se demande ce qu'elle a fait, ou n'a pas fait, pour éviter ce drame. Cet exemple illustre bien les attentes très élevées envers ce métier, les missions impossibles qui sont attribuées aux travailleuses sociales. Cette pression peut les mettre plus à risque de s'épuiser (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Montclair, 2010).

Un autre facteur de risque, selon Senreich et al. (2020), un groupe de chercheurs ayant fait une étude auprès des travailleuses sociales, est l'insatisfaction envers un salaire jugé trop bas, ce qui ajoute au stress ressenti au travail. Ces mêmes auteurs ajoutent que de ne pas se sentir valorisé dans son travail est également un facteur de risque associé à un niveau plus élevé de stress au travail ainsi qu'un niveau plus bas de satisfaction de compassion.

2.4.3 Facteur de risque circonstanciel lié à la clientèle.

Les écrits disponibles ont permis de soulever un seul facteur de risque circonstanciel lié à la clientèle, soit les caractéristiques des personnes aidées. En effet, travailler avec des personnes qui ne sont pas impliquées elles-mêmes dans leur processus de changement peut amener dévalorisation, démotivation et frustration pour les professionnelles (Fortin, 2014). Cela peut leur donner l'impression que leur travail avec ces personnes est une perte de temps et qu'elles auraient pu s'investir auprès d'une autre personne réellement engagée qui en aurait davantage bénéficié (Fortin, 2014). Bien sûr, ces pensées peuvent amener beaucoup de frustrations chez les professionnelles, ce qui les met alors à risque de ressentir des impacts négatifs reliés à leur travail (Fortin, 2014). Dans le même ordre d'idées, et un peu pour les mêmes raisons, lorsque les personnes aidées font preuve de violence envers les professionnelles, cela est très dévalorisant pour ces dernières et les met à risque de vivre une fatigue de compassion ou un traumatisme vicariant (Fortin, 2014; Senreich et al., 2020). À cet effet, Richardson (2001, cité dans Fortin, 2014) explique que la violence envers les professionnelles entraîne, chez elles, une inquiétude pour leur propre sécurité, mais également pour celles de la personne aidée et des membres de son réseau social, ce qui peut alors contribuer à l'apparition d'une fatigue de compassion ou d'un traumatisme vicariant.

2.5 Facteurs de protection associés à la fatigue de compassion, au traumatisme vicariant et à l'épuisement professionnel

Malgré tous les facteurs de risque liés au fait de travailler auprès des survivants de traumatisme, il existe tout de même de nombreux facteurs de protection pouvant prévenir, ou diminuer, les aspects négatifs de ce contexte d'intervention. Ainsi, deux formes de facteurs de protection sont abordées : les facteurs de protection intrinsèques aux professionnelles et les facteurs de protection organisationnels.

2.5.1 Facteurs de protection intrinsèques aux professionnelles.

Les écrits disponibles ont permis de soulever six facteurs de protection intrinsèques aux professionnelles : ressentir de l'empathie, faire preuve d'une bonne régulation des émotions, avoir une bonne estime de soi, mettre en place des stratégies pour prendre soin de soi, avoir un bon soutien social et ressentir de la satisfaction de compassion. D'abord, l'empathie est associée au maintien du bien-être des intervenantes (Gauthier, 2015; Harrison & Westwood, 2009; Wagaman et al., 2015), puisqu'elle peut aider à maintenir une distance professionnelle entre elles et les personnes aidées, si elle est bien maîtrisée (Wagaman et al., 2015).

De plus, il peut arriver que ce soit pertinent pour les professionnelles, lors de l'intervention, de partager leurs émotions avec la personne en besoin (Wagaman et al., 2015). Selon ces auteures, ce partage d'émotions peut effectivement être important afin de maintenir un sentiment de satisfaction au travail en plus d'être lié à un niveau plus

faible de fatigue de compassion. Certaines auteures (Gauthier, 2015; Perreault, 2006; Wagaman et al., 2015) ajoutent qu'une bonne régulation des émotions pour les thérapeutes est essentielle afin de se protéger de l'exposition répétée à des expériences de souffrances.

L'estime de soi est également négativement liée à l'épuisement professionnel, celle-ci étant associée à l'habileté des professionnelles à développer une image positive d'elles-mêmes (Ben-Porat & Itzhaky, 2015). Ainsi, avoir une bonne estime de soi est un facteur de protection contre l'épuisement professionnel.

Un autre facteur de protection important est la capacité à prendre soin de soi. Il est primordial pour les professionnelles de prendre soin d'elles-mêmes, de prendre le temps de satisfaire leurs besoins personnels (Alexe, 2017; Ashley-Binge & Cousins, 2020; Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Fortin, 2014; Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; VanDeusen & Way, 2006) et de prendre conscience de l'importance de ce facteur de protection (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Brady et al., 1999; Cuartero & Campos-Vidal, 2019). De cette manière, elles pourront diminuer l'ampleur des impacts négatifs de l'intervention auprès des survivants de traumatisme (Gauthier, 2015; Perreault, 2004). En effet, selon Cuartero et Campos-Vidal (2019), maintenir de saines habitudes pour prendre soin de soi semble être un facteur qui augmente la satisfaction de compassion et qui, à son tour, prévient la fatigue de compassion. Cela implique de prendre soin de son corps (bien manger, dormir un nombre suffisant d'heures, faire de l'exercice

régulièrement, etc.), de sa santé mentale (participer à des formations, pratiquer la pleine conscience, etc.), de ses émotions (faire une thérapie personnelle, entretenir des relations significatives, exprimer ses émotions adéquatement, etc.) et de sa spiritualité (pratiquer la méditation, passer du temps dans la nature, créer un sens à toute chose, etc.) (Fortin, 2014; Harrison & Westwood, 2009; Perreault, 2004; VanDeusen & Way, 2006). Prendre soin de soi implique également pour les intervenantes d'être en mesure de poser leurs limites en tant que professionnelles et de les respecter (Alexe, 2017; Fortin, 2014; Harrison & Westwood, 2009; Perreault, 2006). Alexe (2017) ajoute à cet effet que des limites claires doivent être établies face à soi-même, aux personnes aidées ainsi qu'aux collègues. L'humour est également une habitude souvent adoptée par les intervenantes afin de diminuer le stress ressenti au travail (Cuartero & Campos-Vidal, 2019). De plus, selon Cuartero et Campos-Vidal (2019), les travailleuses sociales peuvent contribuer à se protéger de la fatigue de compassion si elles sont conscientes de leurs sentiments de surcharge émotionnelle ou mentale et qu'elles instaurent des stratégies afin de prendre soin d'elles dans le but d'atténuer cette surcharge.

Le soutien social de l'entourage représente un autre facteur de protection important pour les professionnelles travaillant auprès des survivants de traumatisme. En effet, les relations familiales et sociales sont essentielles pour le retour à l'équilibre (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Cuartero & Campos-Vidal, 2019; Fortin, 2014; Gauthier, 2015; Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; Perreault, 2004, 2006). Selon Perreault (2006), « [e]ntretenir des connexions avec soi-même et avec les autres

est un antidote puissant à l'isolement et au sentiment d'étrangeté qui sont des indices du processus de traumatisation vicariante » (p. 53). Ces relations offrent aux professionnelles le soutien nécessaire afin de faire face à ce contexte d'intervention, de même qu'un endroit pour ventiler sur les difficultés liées au travail, pour se changer les idées et pour évacuer le stress accumulé de la journée (Harrison & Westwood, 2009). De plus, Killian (2008) rapporte qu'un haut niveau de soutien social provenant de la famille, des amis et de la communauté est le facteur de prédiction de la satisfaction de compassion le plus significatif. Certaines études rapportent cependant des résultats différents, affirmant plutôt que le soutien social n'est pas un facteur de protection significatif pour les intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme (Badger et al., 2008; Ben-Porat & Itzhaky, 2015). Ben-Porat et Itzhaky (2015) soulèvent qu'il y aurait peut-être un lien à faire avec la nature même de leur travail, les intervenantes évitant possiblement d'aller chercher de l'aide auprès de leur famille et de leurs amis dû à leur obligation de préserver la confidentialité des individus qui les consultent. Peut-être également que les intervenantes ont moins tendance à se confier à leur entourage, se disant que les gens qui ne travaillent pas dans le domaine ne peuvent pas comprendre ce qu'elles ressentent (Ben-Porat & Itzhaky, 2015).

Enfin, la satisfaction de compassion serait en soit un facteur de protection contre les impacts négatifs de l'intervention auprès des survivants de traumatisme (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Harrison & Westwood, 2009; Senreich et al., 2020). En effet, voir l'évolution des personnes aidées et constater que celles-ci retrouvent un niveau de

bien-être satisfaisant procure une valorisation importante pour les professionnelles de ce domaine (Fortin, 2014).

2.5.2 Facteurs de protection organisationnels.

Les écrits scientifiques ont permis de relever cinq facteurs de protection organisationnels : avoir une place dans les prises de décisions de l'organisation, recevoir du soutien des collègues, avoir accès à des supervisions cliniques, les formations professionnelles et académiques et l'implication des milieux de travail. Ainsi, plus les professionnelles ont le sentiment d'être impliquées et d'avoir un impact dans les processus de prises de décisions de l'organisation pour laquelle elles travaillent, plus elles seront protégées contre le développement d'un épuisement professionnel (Ben-Porat & Itzhaky, 2015).

Plusieurs auteurs soulignent l'importance pour les professionnelles de développer autour d'elles des réseaux de solidarité avec leurs collègues de travail, ce soutien contribuant à les protéger (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Bourgon & Corbeil, 1990; Brady et al., 1999; Choi, 2011; Gauthier, 2015; Killian, 2008; Perreault, 2004, 2006; VanDeusen & Way, 2006). D'ailleurs, éviter le sentiment d'isolement au travail est une manière de prendre soin de soi, selon Ashley-Binge et Cousins (2020). Dans un environnement de travail soutenant, les intervenantes peuvent plus facilement parler de ce qu'elles ressentent avec leurs collègues et ainsi obtenir le soutien émotionnel dont elles ont besoin (Brady et al., 1999; Townsend, 2005, cité dans Choi, 2011; VanDeusen

& Way, 2006) afin d'éviter que la situation ne s'aggrave. Ashley-Binge et Cousins (2020) soutiennent donc qu'il est important d'avoir un bon soutien des collègues de même qu'un milieu de travail favorisant le travail d'équipe.

Killian (2008) ainsi qu'Ashley-Binge et Cousins (2020) soulignent que de recevoir de la supervision est un autre facteur de protection face au stress vécu au travail. Dans le même ordre d'idées, Fortin (2014) ajoute que les supervisions peuvent servir à la fois pour mieux comprendre des impasses thérapeutiques et les dépasser et pour ventiler les émotions. Les supervisions, qu'elles se déroulent individuellement ou en groupe, ont donc tout cela comme retombées, à condition d'avoir un bon lien de confiance avec la superviseuse et avec l'équipe de travail (Fortin, 2014). Alexe (2017) ajoute que les supervisions sont particulièrement utiles pour les intervenantes dans leurs premières années de pratique.

Selon Owens-King (2019), prendre soin de soi est primordial à tel point que cela devrait être inclus dans les formations continues, d'une part, mais également dans les formations académiques. En effet, selon cette auteure, qui a conduit une étude spécifiquement auprès des travailleuses sociales, être bien préparées lors des études quant aux risques encourus dans ce métier pourrait aider les professionnelles à prévenir ou, du moins, à amoindrir les impacts négatifs associés à ce travail. De plus, selon plusieurs auteurs, la formation est primordiale dans la prévention du traumatisme vicariant, de la fatigue de compassion et de l'épuisement professionnel. Ainsi, les

étudiantes devraient être informées des risques potentiels en lien avec le fait de travailler auprès d'une population particulièrement vulnérable, comme les survivants de traumatisme (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Gauthier, 2015; Owens-King, 2019; Perreault, 2004, 2006; Peters, 2018; Tabor, 2011). En effet, selon Tabor (2011), la formation devrait servir à informer les étudiantes et les professionnelles que la détresse mentale n'est pas un signe de faiblesse, mais plutôt une réaction normale suivant une situation ou un événement anormal. La formation devrait également mettre l'accent sur l'importance de prendre soin de soi comme moyen de prévention du traumatisme vicariant (Ashley-Binge & Cousins, 2020). Selon Bae et al. (2020), un autre élément pertinent à inclure dans la formation académique et la formation continue pour les travailleuses sociales est le sujet de l'intelligence émotionnelle, puisque celle-ci peut servir de protection face aux impacts négatifs associés à ce travail en favorisant la satisfaction de compassion. Selon Alexe (2017), les formations sont tout particulièrement pertinentes pour les intervenantes dans leurs premières années de pratique.

Enfin, selon Owens-King (2019), un autre facteur de protection fort pertinent est l'implication des milieux de travail et des milieux de formations. En effet, si on reconnaît que l'exposition chronique à des stressseurs peut avoir des impacts sur la performance au travail, alors les services sociaux, les milieux de formations et tous les autres milieux concernés devraient mettre en place et renforcer des politiques de travail afin d'informer et de protéger les travailleuses sociales (Owens-King, 2019). Certains

auteurs, ayant effectués des études auprès des travailleuses sociales, suggèrent ainsi d’instaurer une limite dans la charge de travail (ou le nombre de dossiers) pouvant être pris en charge par une même travailleuse sociale, l’obligation d’utiliser son temps de vacances (dans le but d’éviter un épuisement) ainsi que l’offre de formations et la promotion de l’importance de prendre soin de soi (Bae et al., 2020; Owens-King, 2019). Senreich et al. (2020), ajoutent que, dans le but de prévenir les impacts négatifs pour les travailleuses sociales, les milieux de travail devraient faire leur possible pour augmenter le salaire de ces dernières, offrir des environnements de travail dans lesquels celles-ci se sentent valorisées, proposer des supervisions bien construites et utiles et assurer une charge de travail raisonnable. Ces quelques éléments favoriseraient l’offre de meilleurs services à la population (Bae et al., 2020). En somme, il est important d’être en mesure de connaître les signes précurseurs associés au traumatisme vicariant afin d’être capable de les repérer chez soi et chez nos collègues et de pouvoir travailler rapidement à en diminuer les conséquences en allant chercher l’aide appropriée (VanDeusen & Way, 2006).

2.6 Forces et limites de la recension des écrits

La recension des écrits a permis de constater que l’intervention auprès des survivants de traumatisme comporte certains risques pour la santé mentale et émotionnelle des intervenantes. En effet, celles-ci peuvent développer un traumatisme vicariant, une fatigue de compassion ou encore un épuisement professionnel. Ce contexte d’intervention peut également apporter aux intervenantes du positif, notamment

par le biais de la satisfaction de compassion. Certaines études ont exploré les conséquences de ces impacts négatifs, soit la manière dont ceux-ci peuvent se répercuter sur les personnes en besoin notamment. De plus, la recension des écrits a permis de relever plusieurs facteurs d'influence en lien avec ces divers impacts positifs et négatifs.

Bien qu'il existe de nombreuses études au sujet du traumatisme vicariant et de la fatigue de compassion, ces études touchent principalement les intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme, tels que les personnes immigrantes et réfugiées (Alexe, 2017), celles en situation de crise (Gauthier, 2015), celles ayant une problématique de santé mentale (Owens-King, 2019), celles ayant vécu de la violence interpersonnelle (Perreault, 2004) ou encore celles nécessitant les services de la protection de la jeunesse (Bride et al., 2007; Conrad & Kellar-Guenther, 2006) pour n'en nommer que quelques-unes. Selon notre recension des écrits, seules quatre études (Brady et al., 1999; Choi, 2011; Killian, 2008; VanDeusen & Way, 2006), toutes effectuées aux États-Unis, abordent le traumatisme vicariant, la fatigue de compassion ou l'épuisement professionnel auprès des intervenants, hommes et femmes, travaillant spécifiquement auprès des survivants d'agression sexuelle. Cependant, une seule (Brady et al., 1999) avait pour population spécifiquement les femmes psychothérapeutes et toutes comptaient des professionnelles travaillant auprès de femmes et d'hommes survivants. Il est donc possible de dire que peu d'études se sont intéressées aux intervenantes travaillant spécifiquement auprès des survivantes d'agression sexuelle et aux risques associés à cet emploi jusqu'à présent. De plus, à notre connaissance, peu

d'études québécoises se sont penchées sur cette question. La recension des écrits nous a également permis de constater que de nombreuses études concernant le traumatisme vicariant, la fatigue de compassion et l'épuisement professionnel chez les intervenantes travaillant auprès de survivants de traumatisme sont des études quantitatives faisant usage de questionnaires administrés à grande échelle. Peu d'études qualitatives ont été conduites à ce sujet.

2.7 Question de recherche et objectifs

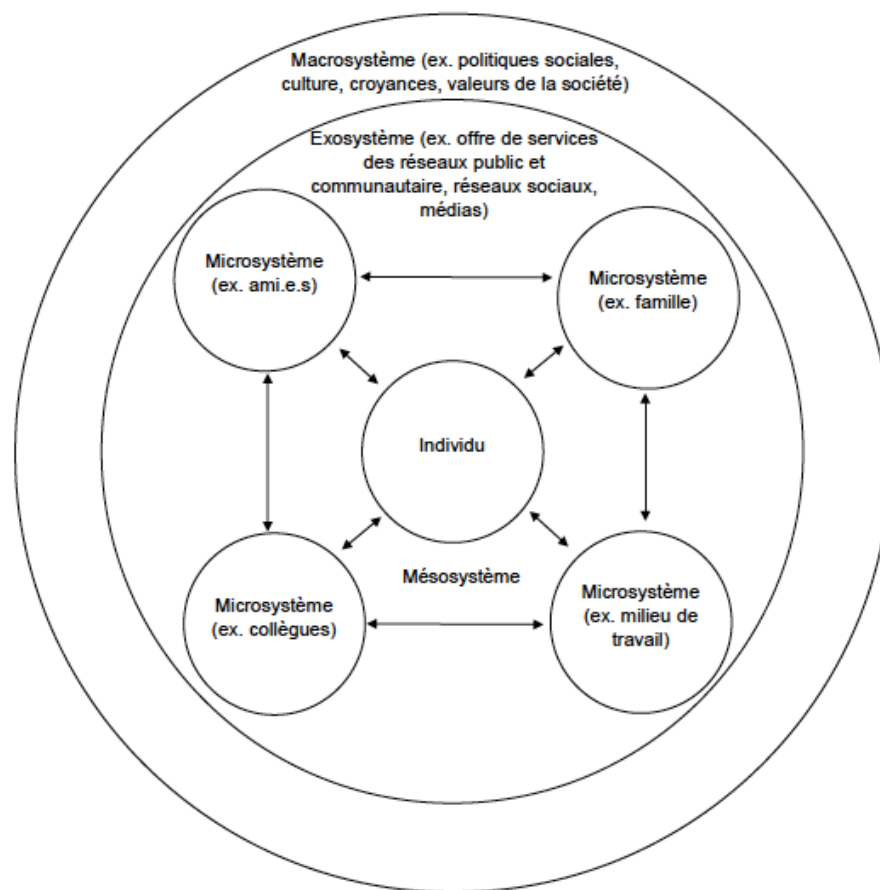
À la lumière de la problématique identifiée et de la recension des écrits, il nous est possible de poser la question de recherche suivante : « Quels sont les impacts, positifs ou négatifs, pouvant être ressentis et vécus par les intervenantes travaillant auprès de survivantes d'agression sexuelle? ». Afin de répondre à la question de recherche formulée, l'objectif général de cette recherche est de mieux comprendre les impacts, positifs ou négatifs, pouvant être ressentis et vécus par les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle tout en contribuant au développement des connaissances et ce, dans le but de contribuer au bien-être des intervenantes et de permettre une amélioration de leurs conditions de travail. Plus spécifiquement, cette recherche vise à 1) identifier les impacts positifs chez les intervenantes de ce contexte d'intervention en explorant leur point de vue concernant la satisfaction de compassion, 2) identifier les impacts négatifs de ce contexte d'intervention chez ces mêmes intervenantes, en explorant leur point de vue concernant la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel, 3)

cerner les facteurs de risque et de protection, du point de vue des intervenantes, liés à ces différents impacts, et 4) cerner les pistes de solutions relevées par les intervenantes afin de diminuer les impacts négatifs liés à ce contexte d'intervention.

Chapitre III : Contexte théorique

La recension des écrits a permis de bien documenter l'objet à l'étude et de soulever la question de recherche. Le présent chapitre a pour objectif de préciser l'orientation de l'étude et de guider la façon dont les concepts à l'étude sont liés entre eux. Ainsi, le cadre théorique retenu pour cette étude est le modèle bioécologique du développement humain de Bronfenbrenner (1979, 1986). Selon ce modèle, tout être humain se développe au sein d'un environnement composé de plusieurs systèmes interdépendants (voir figure 1). Il s'agit donc, selon Drapeau (2008), et dans le but de mieux comprendre la réalité d'un individu de, « non seulement considérer ses caractéristiques propres, mais il faut également tenir compte de l'environnement dans lequel il est appelé à évoluer. L'individu et son environnement sont des systèmes qui s'influencent mutuellement, changeant avec le temps et s'adaptant réciproquement aux transformations qu'ils connaissent » (p. 14). De plus, Drapeau (2008) souligne que ce qui rend ce modèle très intéressant est qu'il prend en compte l'environnement immédiat de la personne, mais également l'environnement plus éloigné d'elle. D'ailleurs, Carignan (2017) explique que Bronfenbrenner a élaboré ce modèle dans le but d' « étudier et de comprendre le développement humain, dans un contexte systémique et relationnel où se façonnent mutuellement l'individu et son environnement immédiat et éloigné » (p. 181).

Figure 1 : Modèle bioécologique du développement humain de Bronfenbrenner inspiré du schéma de Drapeau (p. 16, 2008)



3.1 Utilité du modèle théorique dans les études récentes

Le modèle écologique du développement de Bronfenbrenner est un cadre théorique mis à l'épreuve par des chercheurs de diverses disciplines avec des intérêts dans plusieurs domaines. Nous en présentons ici quelques exemples. Ce modèle est très utilisé dans le domaine de l'enfance (Bouchard, 1987; Brunet & Montiel, 2018; Caublot, Poli, & Arnouil Deu, 2014; Jourdan-Honescu, 2001). Par exemple, Caublot et al. (2014)

parlent des enjeux de la qualité de l'accueil en petite enfance. Ces auteurs soutiennent que le modèle écosystémique de la qualité de l'accueil repose sur l'idée que celle-ci est définie à tous les niveaux de l'écosystème et que ce modèle est autant utile en recherche que dans la pratique puisqu'il constitue un support utile à la compréhension des facteurs pouvant influencer la qualité de l'expérience de l'enfant en milieu d'accueil et donc la qualité de son bien-être. Bouchard (1987), dans le cadre d'une étude en travail social, se sert de l'approche écologique en intervention dans les cas de négligence envers les enfants. Cette vision de l'intervention en protection de la jeunesse permet aux intervenantes de relativiser leur responsabilité de la situation et les encourage à s'associer à d'autres ressources, ce qui en vient à briser leur isolement. En effet, selon Bouchard (1987), les intervenantes plus expérimentées ont le sentiment et la perception qu'il est nécessaire de tenir compte de la complexité des situations vécues par les enfants victimes de négligence. L'approche écologique permet donc de prendre en considération cette complexité, qui est au centre du travail social, ce dernier prenant en compte l'individu en développement dans son environnement.

Le modèle écologique de Bronfenbrenner est également utilisé par les sciences en éducation (Bourque et al., 2009; Larose, Couturier, et al., 2013). Larose, Couturier, et al. (2013) utilisent ce modèle afin de surmonter plusieurs obstacles à l'intégration de l'intervention éducative ou socioéducative. De leur côté, Bourque et al. (2009) présentent un modèle de l'insertion professionnelle en enseignement inspiré de celui de Bronfenbrenner afin d'essayer de mieux comprendre la transition difficile à faire pour

des enseignants débutants entre leur formation académique et la pratique professionnelle.

Ce modèle est également utilisé dans quelques autres domaines : les études sur la paternité (Dubeau, Clément, & Chamberland, 2006); l'évaluation de programmes et de projets (Larose, Boulanger, & Couturier, 2013); et la création et l'évaluation des programmes de promotion de la santé (Renaud & Lafontaine, 2011). Par exemple, Renaud et Lafontaine (2011) utilisent le modèle écologique pour créer et évaluer des programmes de promotion de la santé. Leur approche repose sur le postulat que la santé est déterminée par des conditions variées et des acteurs multiples qui interagissent les uns avec les autres. Soulignons que ce modèle permet de développer autant des connaissances théoriques utiles à la recherche que des modèles pratiques d'intervention, ce qui justifie la pertinence de son utilisation pour la présente étude. Dans le cadre de notre étude, l'utilisation de ce modèle théorique nous permettra donc d'étudier l'expérience des intervenantes face à leur emploi en contexte d'agression sexuelle tout en prenant en compte toute la complexité de leurs interactions avec leurs divers environnements, tel qu'expliqué par Carignan (2017).

3.2 Aperçu du modèle bioécologique du développement

Selon Bronfenbrenner, le développement d'un individu est défini par la façon dont celui-ci perçoit et entre en interaction avec son environnement et les divers systèmes qui composent cet environnement (Bronfenbrenner, 1979). Ces mêmes

systèmes offrent à l'individu de multiples possibilités et contraintes qui, elles aussi, participent à son développement.

Bronfenbrenner (1979) explique le développement écologique d'une personne en le situant dans des environnements imbriqués les uns dans les autres, exactement comme des poupées russes. Tout au centre de ce modèle, où se retrouve la plus petite poupée, se situe la personne ou le sujet principal à l'étude. Au deuxième niveau se trouvent différents environnements autour du sujet à l'étude de même que les interactions entre ces environnements. Enfin, au troisième niveau se trouvent des environnements desquels ne fait pas toujours directement partie le sujet à l'étude, mais qui peuvent tout de même avoir une influence sur son développement.

Dans ce modèle, l'individu est perçu comme une entité dynamique qui se développe, qui évolue (Bronfenbrenner, 1979). Il a une influence sur les environnements desquels il fait partie. L'environnement y est aussi vu comme ayant une influence sur la personne et son développement. Ainsi, on parle de cette interaction comme une relation réciproque, bidirectionnelle. De plus, les environnements s'influencent entre eux et cela a également une influence sur la personne et son développement. Le développement d'un individu est donc influencé par les caractéristiques personnelles de celui-ci, ses interactions avec les divers milieux dans lesquels il gravite et les environnements physiques et sociaux desquels il fait partie (Kollet, Raffaelli, & Morais, 2020). Le développement d'un individu se déroule également de façon longitudinale, à travers le

temps et l'histoire (Carignan, 2017; Kollet et al., 2020). Tous ces éléments forment les assises du modèle écologique du développement de Bronfenbrenner (1979).

3.3 Présentation de l'utilisation du modèle bioécologique du développement humain dans le cadre de ce mémoire

Au centre du modèle se trouve l'ontosystème. Celui-ci représente les caractéristiques personnelles de l'individu, ses dispositions ainsi que ses ressources personnelles (Drapeau, 2008). Les caractéristiques personnelles (sexe, couleur de la peau, apparence physique, etc.) influencent les réactions de l'environnement et, par le fait même, elles influencent les interactions entre la personne et son entourage (Drapeau, 2008). Les dispositions personnelles de l'individu impliquent une orientation plus ou moins active envers l'environnement, comme la curiosité, la tendance à initier des activités individuelles ou en groupe, l'ouverture aux initiatives des autres, l'impulsivité, la distractivité, l'apathie, la tendance au retrait, etc. (Drapeau, 2008). Enfin, les ressources personnelles de l'individu peuvent se développer tout au long de sa vie et peuvent comprendre les habiletés, les connaissances, les handicaps physiques et mentaux, les dommages au cerveau causés par un accident, les maladies dégénératives, etc. (Drapeau, 2008). Dans le cadre de ce mémoire, certaines caractéristiques propres aux intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme peuvent avoir des impacts sur leur développement, notamment leur habilité à être empathiques (Gauthier, 2015; Harrison & Westwood, 2009; Wagaman et al., 2015), leur capacité à prendre soin d'elles-mêmes (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Fortin,

2014; Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; Perreault, 2004; Tabor, 2011; VanDeusen & Way, 2006), leur habileté à préserver une distance émotionnelle entre elles et le traumatisme de la personne aidée (Alexe, 2017; Badger, 2005, cité dans Choi, 2011), leur habileté à faire une séparation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle (Alexe, 2017; Killian, 2008), etc.

Autour de ce système central on retrouve les microsystèmes et le mésosystème. Il s'agit des différents milieux de vie fréquentés par l'individu (Bronfenbrenner, 1979; Carignan, 2017), et dans lequel il joue un rôle actif (Drapeau, 2008). Dans un microsystème, il est important de prendre en considération la perception qu'a l'individu de cet environnement et la manière dont il entre en interaction avec celui-ci (Bronfenbrenner, 1979). Selon Carignan (2017), le microsystème comprend également les caractéristiques des personnes présentes dans celui-ci. Si on prend l'exemple d'un enfant, ses microsystèmes pourraient être les environnements situés à la maison, à la garderie et au parc. Ainsi, à l'intérieur d'un microsystème, l'individu est en contact direct avec d'autres personnes en développement et tous ces contacts sont essentiels à son propre développement (Drapeau, 2008). Les microsystèmes peuvent être influencés par divers éléments les composant, dont le nombre de personnes en faisant partie, les ressources matérielles disponibles, la qualité des relations interpersonnelles entre les individus à l'intérieur d'un même microsystème, etc. (Drapeau, 2008). Dans le cadre de ce mémoire, les microsystèmes sont les réseaux sociaux des intervenantes ainsi que leur milieu de travail. Plusieurs caractéristiques des réseaux sociaux et du milieu de travail

peuvent avoir une influence sur la vulnérabilité des intervenantes à vivre ou non des difficultés en lien avec leur travail auprès des survivantes d'agression sexuelle. Parmi ces caractéristiques, plusieurs chercheurs soulignent qu'un bon soutien social de la part de l'entourage est un facteur de protection important contre les impacts négatifs chez les intervenantes qui œuvrent dans ce contexte d'intervention (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Fortin, 2014; Gauthier, 2015; Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; Perreault, 2004). Dans son modèle, Bronfenbrenner (1979) ajoute que le plus important est la perception de l'individu au centre des systèmes. Ainsi, objectivement, les intervenantes pourraient avoir un grand soutien social, mais ce qui compte réellement est leur perception de celui-ci. En outre, certaines caractéristiques du milieu de travail peuvent influencer la vulnérabilité des intervenantes, ajoutant aux impacts négatifs. Parmi celles-ci, il est possible de noter qu'une lourde charge de travail (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Fortin, 2014; Killian, 2008; Montclair, 2010; Owens-King, 2019; Senreich et al., 2020; Tabor, 2011) ainsi qu'un manque de soutien de la part des collègues (Killian, 2008; Tabor, 2011) peuvent rendre les intervenantes plus vulnérables. De plus, l'accessibilité et la régularité des supervisions cliniques (Bourgon & Corbeil, 1990; Brady et al., 1999; Choi, 2011; Gauthier, 2015; Killian, 2008; Perreault, 2004; VanDeusen & Way, 2006) sont également des caractéristiques jouant un rôle important comme facteurs d'influence du traumatisme vicariant pour les intervenantes.

Le mésosystème, quant à lui, représente les interactions entre au moins deux microsystèmes, et l'influence qu'ils exercent mutuellement l'un sur l'autre

(Bronfenbrenner, 1979; Drapeau, 2008). En effet, ce qui survient dans les différents environnements auxquels participe l'individu peut avoir une influence sur son développement (Bronfenbrenner, 1986) de manière directe ou indirecte (Carignan, 2017). À cela, Carignan (2017) ajoute que les relations entre les microsystèmes comprennent autant les liens que l'absence de liens entre eux. Pour un adulte, il peut s'agir des relations entre la famille et le travail, ou encore entre la famille et la vie sociale. La qualité des liens entre les microsystèmes est importante pour le développement d'un individu. Le mésosystème est donc un système de plusieurs microsystèmes. Il peut se former ou s'agrandir lorsque l'individu se déplace dans un nouvel environnement, par exemple en débutant un nouvel emploi. Les interactions du mésosystème peuvent prendre plusieurs formes : des personnes qui participent activement dans plus d'un microsystème du sujet à l'étude, des communications formelles et informelles entre les différents systèmes ou encore les connaissances et les attitudes qu'un environnement possède par rapport à un autre environnement, par exemple les connaissances et les attitudes que la famille possède par rapport au milieu de travail. Dans le cadre de ce mémoire, le mésosystème pourrait être composé des interactions entre le milieu de travail des répondantes et leurs vies familiales respectives, par exemple. En effet, les connaissances et les attitudes que la famille possède à l'égard du milieu de travail pourrait venir influencer, par exemple, l'habileté de l'intervenante à prendre soin d'elle. Le milieu de travail pourrait également avoir une influence sur la vie familiale, par exemple à travers une charge de travail trop lourde, un grand stress, ou une fatigue que l'intervenante ramène à la maison.

Un autre niveau de ce système, ou de façon imagée, lorsqu'on ajoute une poupée russe supplémentaire, on obtient l'exosystème (Bronfenbrenner, 1979). Celui-ci réfère à un environnement, ou plusieurs environnements, qui n'impliquent pas directement l'individu concerné, mais dans lequel des événements peuvent survenir et avoir un impact sur celui-ci (ou influencent un environnement auquel il participe) et vice versa (Bronfenbrenner, 1979; Drapeau, 2008). Ainsi, Carignan (2017) explique que les activités, les politiques ou encore les décisions provenant d'un environnement situé dans l'exosystème d'une personne peuvent avoir une influence sur son développement. Les exosystèmes influencent donc le développement de l'individu sans que celui-ci n'y participe activement (Bronfenbrenner, 1986; Drapeau, 2008), soit en influençant les microsystèmes dont fait partie cet individu (Carignan, 2017). Si on reprend l'exemple d'un enfant, l'exosystème peut inclure les milieux de travail des parents, la classe d'une sœur ou d'un frère plus vieux ou encore le réseau d'amis des parents. En effet, le stress vécu au travail par les parents, de même que le soutien qu'ils peuvent recevoir à cet effet, constituent des éléments qui peuvent influencer les interactions au sein du microsystème familial (Drapeau, 2008). Dans le cadre de ce mémoire, l'offre de services des réseaux public et communautaire, ici identifiée comme exosystème, peut également jouer un rôle dans l'état de vulnérabilité des intervenantes en leur offrant plus ou moins de possibilités d'aller chercher de l'aide ailleurs que dans leur milieu de travail, si elles en ressentent le besoin. De plus, ce qui se passe dans l'exosystème peut avoir une influence sur la charge de travail des intervenantes et elles peuvent elles-mêmes également avoir une influence sur cet exosystème. Par exemple, dans les dernières

années, de plus en plus de dénonciations d'agressions sexuelles sont apparues dans les médias, les réseaux sociaux et à la police, comme il a été discuté précédemment. Plus il y a de demandes de la part de la population, plus les organismes communautaires comme les CALACS seront sollicités, ce qui augmenterait potentiellement la charge de travail des intervenantes. Comme mentionné précédemment, les listes d'attentes des CALACS augmentent avec la hausse des dénonciations et des demandes d'aide, ce qui peut potentiellement faire en sorte que la population se retourne vers d'autres ressources dans le réseau, et avoir un impact direct sur la capacité des ressources à répondre à ces demandes.

Englobant tous les autres systèmes, le macrosystème réfère à des constances dans un contexte précis qui concerne les autres systèmes (Bronfenbrenner, 1979). Certaines caractéristiques de la société dans laquelle s'insèrent les intervenantes peuvent également avoir un impact sur leur niveau de vulnérabilité. Il est ici question du macrosystème qui englobe les valeurs, la culture, les lois et politiques sociales, les normes et les idéologies de la société (Bronfenbrenner, 1979; Carignan, 2017; Drapeau, 2008). Selon Drapeau (2008), il s'agit de « l'empreinte culturelle ou la toile de fond qui sous-tend l'organisation des institutions, les croyances des gens au regard des relations sociales, et le fonctionnement du système économique et social » (p. 20). Carignan (2017) souligne que le macrosystème a une influence à la fois directe et indirecte sur la vie de la personne en venant moduler les interactions entre les autres systèmes. Ainsi, ces caractéristiques pourraient venir influencer positivement ou négativement le niveau

de vulnérabilité des intervenantes face aux divers impacts pouvant survenir en lien avec leur travail auprès des survivantes d'agression sexuelle. Les fondations mêmes d'une société peuvent influencer le choix de carrière de ces femmes, leurs propres valeurs, la façon dont elles entrent en contact avec les autres et interviennent auprès des femmes en besoin de même que leurs stratégies d'adaptation lorsqu'elles doivent faire face à des difficultés. Ainsi, le macrosystème peut jouer un rôle important dans la manière dont les intervenantes font face à la fatigue de compassion, au traumatisme vicariant et à l'épuisement professionnel ou dans leurs tentatives de s'en protéger.

Comme le développement se poursuit tout au long de la vie, il importe de prendre également en considération le passage du temps (Drapeau, 2008; Kollet et al., 2020). Les interactions au sein de chacun des systèmes, ainsi que les interactions entre ces systèmes, changent, évoluent au fil du temps et contribuent au développement de l'individu (Drapeau, 2008). D'ailleurs, Carignan (2017) considère que, dans une perspective bioécologique, il est primordial de prendre en compte le passage du temps « puisque les personnes et leurs environnements ont une histoire passée, présente et future » (p.186). En effet, pour avoir une influence sur le développement d'une personne, les interactions entre les différents environnements doivent se faire régulièrement et sur une certaine période de temps (Carignan, 2017). C'est à partir du milieu des années 70 que les chercheurs se sont intéressés aux changements ayant lieu à travers le temps, non seulement en lien avec l'individu et son développement, mais également aux changements qui s'effectuent dans les environnements à travers le temps

ainsi qu'aux changements dans les interactions entre l'individu et ses divers environnements (Bronfenbrenner, 1986). Bronfenbrenner a alors proposé le terme chronosystème afin de distinguer ce concept des études longitudinales traditionnelles qui se concentrent principalement sur l'individu. La prise en compte du temps dans le cadre de ce mémoire permet d'analyser l'influence de celui-ci sur la vulnérabilité des intervenantes, notamment en nous permettant de noter l'apparition d'événements ou de moments marquants dans leur pratique. De plus, quelques facteurs d'influence relatifs au chronosystème peuvent jouer un rôle dans la vulnérabilité de ces intervenantes : leur âge (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Bride et al., 2007; Senreich et al., 2020; VanDeusen & Way, 2006), le nombre d'années d'expérience à travailler auprès des survivants de traumatisme (Bride et al., 2007), leur historique personnel de traumatismes (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Killian, 2008; Tabor, 2011), le nombre d'heures par semaine passées avec les survivants de traumatisme (Brady et al., 1999; Killian, 2008), etc.

Enfin, Bronfenbrenner (1979) aborde le concept de transition écologique. Une transition écologique survient lorsque la position de l'individu dans un environnement, ou un système, change à cause d'un changement de rôle, d'environnement ou les deux à la fois. Les transitions écologiques surviennent tout au long de la vie. En voici quelques exemples relevés par Bronfenbrenner (1979) : une mère qui rencontre pour la première fois son nouveau-né, un changement de gardienne pour un enfant, l'entrée à l'école, se trouver un emploi, etc. En bref, les transitions écologiques sont des points charnières dans la vie d'une personne (Bronfenbrenner, 1979). Pour les intervenantes travaillant

auprès des survivantes d'agression sexuelle, les transitions écologiques peuvent être l'arrivée dans ce domaine d'intervention, un changement dans la direction du milieu de travail, l'entrée dans la maternité, le fait de se marier ou de changer de partenaire amoureux, changer de milieu de travail, etc.

L'utilisation de ce modèle écologique comme cadre théorique nous a permis d'analyser les données obtenues auprès des intervenantes à travers l'ensemble de leurs environnements, ou plutôt des systèmes composant leur environnement. Ainsi, nous avons noté l'influence des caractéristiques influençant directement l'expérience des intervenantes en plus de celles jouant un rôle moins direct, notamment en analysant l'influence de l'exosystème et du macrosystème sur celles-ci. Le modèle écologique de Bronfenbrenner (1979, 1986) a permis d'avoir une vue d'ensemble de la situation et de l'expérience des intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle.

Chapitre IV : Méthodologie

4.1 Posture d'intervenante-chercheure

L'intervenante-chercheure est une chercheure qui mène sa recherche sur son terrain professionnel, ou sur un terrain similaire à celui-ci (De Lavergne, 2007). Cette expression signifie la revendication de la double identité à la fois de la chercheure et de la professionnelle, sans que l'une des deux n'ait préséance sur l'autre (De Lavergne, 2007). Dans le cadre du présent mémoire, l'étudiante-chercheure se retrouve effectivement dans cette posture, du moins pour une grande partie de sa recherche, puisque celle-ci occupait un emploi dans un CALACS n'étant pas participant à l'étude, soit le CALAS de l'Outaouais. Ainsi, celle-ci occupait à la fois la position d'étudiante-chercheure et celle d'intervenante dans un CALACS. Lalande et Crête (2015) soulignent cependant que « bien que certaines données puissent être moins bien objectivées en raison d'une compréhension « implicite » entre l'[intervenante-chercheure] et son objet d'étude, l'accès à des données sensibles devient parfois possible uniquement grâce à cette posture de proximité » (p. 28). Ainsi, les prochaines sous-sections exposent les forces et les limites de cette posture de même que les procédures de mise à distance utilisées dans le cadre de cette recherche.

4.1.1 Forces de la posture d'intervenante-chercheure.

Selon De Lavergne (2007), « [l]a recherche est orientée par l'activité professionnelle, elle vise à accéder à de nouvelles compréhensions d'un monde professionnel connu, à mobiliser un ensemble de référents théoriques et de méthodes pour le regarder autrement, comme un monde étrange » (p. 30). La pratique terrain de l'étudiante-chercheure l'a amenée à se questionner sur cet environnement de travail et, ainsi, à pousser plus loin ses réflexions dans son mémoire de recherche. Cette étude lui a ensuite permis de s'ouvrir à une nouvelle compréhension de cet environnement de travail, de par les analyses ressorties de cette étude qui, à leur tour, viennent ajouter à sa pratique d'intervenante.

De plus, l'intervenante-chercheure, selon De Lavergne (2007), veut favoriser l'accès au savoir scientifique pour les acteurs concernés par la recherche, en rendant celle-ci non seulement utile au monde scientifique et aux autres chercheurs, mais également au monde pratique et aux autres professionnelles. C'est donc pour cette raison que l'étudiante-chercheure avait à cœur de trouver un moyen, malgré la pandémie de la Covid-19 qui s'est installée, de conduire le groupe de discussion dans le cadre du processus de triangulation, cette rencontre permettant en effet de partager une partie des résultats de la présente étude, d'une part comme chercheure partageant ses découvertes, et d'autre part comme intervenante partageant des connaissances fort utiles pour d'autres intervenantes.

La chercheuse et l'intervenante ne font qu'un, les deux ne fonctionnant pas en alternance, mais plutôt simultanément (De Lavergne, 2007). Ainsi, selon De Lavergne (2007), elle « brouille les limites instituées » (p. 33). En effet, de par sa recherche dans un milieu proche de son milieu professionnel, cela procure un double statut à l'étudiante-chercheuse, puisque celle-ci se présente alors comme chercheuse dans un monde où elle est connue comme intervenante. Cependant, nous croyons que ce double rôle a parfois permis de faciliter l'établissement d'une certaine confiance entre l'étudiante-chercheuse et les répondantes à cette étude. En effet, de par l'expérience en intervention de l'étudiante-chercheuse, les répondantes à cette étude ont pu possiblement se sentir plus à l'aise de partager leur vécu. De plus, de par son expérience pratique, l'étudiante-chercheuse a constaté que beaucoup d'intervenantes critiquent les études *top-down* dans lesquelles les chercheurs ne connaissent pas, ou très peu, le terrain sur lequel ils effectuent leur étude. L'étudiante-chercheuse ayant justement une expérience pratique et connaissant donc mieux le milieu pratique de l'intervention dans un CALACS, cela a pu également contribuer à attirer l'attention et l'ouverture des participantes.

4.1.2 Limites de la posture d'intervenante-chercheuse.

Malgré les avantages procurés par cette double posture de l'intervenante-chercheuse, il est important de tenir compte des limites ou des enjeux soulevés par celle-ci. Selon Lalande et Crête (2015), ces enjeux peuvent se regrouper autour de trois thèmes, soit l'hétérogénéité des univers, la multiplicité des identités et les questions éthiques.

D'abord, le premier enjeu de l'hétérogénéité des univers fait référence aux critères distincts, et parfois en oppositions, qui encadrent ces deux univers de la recherche et de l'intervention (Lalande & Crête, 2015). En effet, ces auteures expliquent que la recherche demeure constamment dans le doute, dans l'incertitude par rapport à ses résultats, alors que l'intervenante-chercheuse peut sentir une certaine obligation de produire, dans un court laps de temps, des retombées positives dans son milieu d'intervention. Dans le cadre de notre étude, l'intervenante-chercheuse a senti cette pression au début de son processus de recherche. Effectivement, travailler avec le doute, l'incertitude et le questionnement constant associé à la recherche s'est trouvé être un défi à surmonter.

Le deuxième enjeu de la multiplicité des identités réfère à la réconciliation que l'intervenante-chercheuse doit faire de deux identités professionnelles, celles de chercheuse et d'intervenante, ayant chacune leurs propres exigences (Lalande & Crête, 2015). À propos de cet enjeu, Vetter et Russel (2011, cité dans Lalande & Crête, 2015) expliquent que « les [intervenantes-chercheuses] doivent souvent s'engager dans une expérience de reconstruction identitaire où les savoirs acquis par l'intervention [...] sont remis en question par l'apprentissage de nouveaux savoirs, cette fois reliées à la pratique de la recherche » (p. 29). Dans le cadre de cette étude, l'intervenante-chercheuse s'est vue confrontée à ce défi à de multiples occasions. En effet, ses connaissances liées à l'intervention ont souvent voulu prendre le dessus, par exemple lors des entrevues où il aurait parfois été facile de tomber en monde « intervention » auprès des répondantes. De

là, l'importance d'allier l'intervention et la recherche, tout en se remettant constamment en question quant à l'identité prédominante selon le contexte.

Le troisième enjeu des questions éthiques réfère aux questionnements face à la légitimité d'user de ses liens professionnels afin de faciliter certaines étapes de la recherche (Jarvis, 1989, cité dans Lalande & Crête, 2015). En effet, et tel que mentionné précédemment, nous croyons que cette double posture d'intervenante-chercheuse a pu, parfois, faciliter l'accès à l'expérience des répondantes, ces dernières se sentant peut-être plus en confiance en sachant que nous avons également une expérience d'intervention semblable à la leur. Il faut alors se questionner à savoir si nous aurions obtenu les mêmes résultats sans avoir cette double posture.

4.1.3 Procédures de mise à distance utilisées.

Diverses procédures de mise à distance existent afin de venir répondre aux enjeux exposés précédemment. Nous présentons ici celles qui ont été utilisées dans le cadre de la présente étude.

Tout d'abord, l'apprentissage de connaissances théoriques et la mise en pratique de certaines techniques nécessaires à la réalisation d'une recherche scientifique entraînent inévitablement une distanciation (Lalande & Crête, 2015). En effet, ces connaissances sont nécessaires pour que l'intervenante-chercheuse fasse des choix, prenne des décisions ne s'appuyant pas exclusivement sur ses connaissances provenant

de sa pratique d'intervenante (Lalande & Crête, 2015). Grâce à son parcours académique lui ayant permis de développer des connaissances en lien avec la recherche, nous considérons que l'intervenante-chercheure a su faire des choix en se distanciant de ses connaissances liées à sa pratique d'intervenante.

Ensuite, Lalande et Crête (2015) soulignent l'importance d'user de la réflexivité afin d'établir des liens entre les choix et les motivations de l'intervenante-chercheure en plus de permettre d'explicitier les biais induits par cette double posture. Tout au long de cette étude, nous avons tenté de faire ces liens. Nous avons également exposé les biais induits par cette posture dès le début. Pour nous aider dans cette réflexion, nous nous sommes servie d'un journal de bord, qui sera abordé plus en profondeur ultérieurement. Le soutien et les réflexions de la directrice de mémoire ont également contribué à ce processus en rappelant à l'intervenante-chercheure de ne pas se laisser envahir par son côté d'intervenante, de revenir à ses connaissances en lien avec la recherche.

4.2 Devis de la recherche

Le devis de la présente recherche, de type qualitatif, s'appuie sur un modèle mixte entre une approche inductive et déductive. Le but de l'analyse qualitative est d'arriver à donner un sens aux phénomènes sociaux et de mieux les comprendre (Mukamurera, Lacourse, & Couturier, 2006). L'approche inductive, dans le cadre de ce mémoire, répond à ce but en nous permettant de « [...] développer un ensemble de nouvelles catégories à l'intérieur d'un modèle qui résume et donne un sens aux données

brutes (réduites) » (Blais & Martineau, 2006, p. 8). Cette méthode permet ainsi de donner un sens au vécu des intervenantes qui participent à cette étude. En effet, selon Blais et Martineau (2006), l'analyse inductive exploite les expériences vécues par les intervenantes dans le but d'élaborer un modèle ou un cadre de référence permettant de mieux comprendre la problématique en question. Il s'agit donc, comme le soulignent Blais et Martineau (2006), de « [...] passer du spécifique vers le général [...] » (p. 4). L'analyse déductive, dans le cadre de ce mémoire, nous permet, selon Mukamurera et al. (2006), de faire de constants allers retours entre les données recueillies, le cadre théorique et la recension des écrits afin de relier les données aux connaissances scientifiques déjà existantes.

4.3 Population cible

La population cible de cette étude est l'ensemble des intervenantes travaillant dans les centres spécialisés pour les femmes survivantes d'agression sexuelle des régions de l'Outaouais, d'Ottawa et ses environs, et de Montréal et ses environs. Ces régions ont été sélectionnées dû à leur proximité relative par rapport au lieu d'habitation de l'étudiante chercheure. Cela représente, selon la liste accessible sur le site du RQCALACS, huit CALACS membres du regroupement et trois organismes non membres et autres ressources en agression sexuelle. Aucune restriction n'est faite quant à l'âge, l'ethnie, la formation ou le nombre d'années d'expérience dans le domaine de l'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle, ceci afin de nous permettre d'avoir un portrait le plus diversifié possible de notre population cible.

L'étudiante chercheuse ayant un intérêt particulier envers les CALACS, entre autres dû à son emploi dans l'un de ces organismes, a fait le choix d'effectuer sa collecte de données exclusivement au sein de ce type d'organisme, bien qu'il existe tout de même quelques autres ressources offrant de l'aide aux survivantes d'agression sexuelle. Après tout, il s'agit tout de même de la ressource principale au Québec en matière d'agression sexuelle, avec 27 des 40 ressources d'aide en agression sexuelle disponibles sur le site du RQCALACS étant des CALACS membres du regroupement.

4.4 Stratégies de recrutement

4.4.1 Méthodes d'échantillonnage.

Deux méthodes d'échantillonnage ont été utilisées dans le cadre de cette recherche. La première méthode privilégiée est l'échantillonnage de volontaires, ce qui fait que l'échantillon est de type non probabiliste (Beaud, 2009, 2016). Il s'agit d'une méthode d'échantillonnage particulièrement utilisée en sciences sociales, surtout lorsque l'étude aborde des sujets tabous ou intimes, comme les comportements sexuels des individus ou encore l'avortement (Beaud, 2009, 2016). Dans le cadre de la présente étude, où nous abordons le vécu personnel des intervenantes en lien avec leur travail, sujet qui peut s'avérer sensible, cette stratégie de recrutement s'avère particulièrement appropriée. Beaud (2016) explique également que cette technique, souvent utilisée dans les études exploratoires, peut engendrer des résultats intéressants. En bref, l'échantillonnage de volontaires a été une technique peu coûteuse et facilement mise en

application, mais qui a demandé tout de même certaines précautions, notamment en considérant les caractéristiques spécifiques des participantes dans l'analyse des données.

Pour des raisons éthiques, le Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles (CALAS) de l'Outaouais, situé à Gatineau, a été exclu de cette première étape de la collecte de données afin d'éviter des biais supplémentaires dans l'étude, l'étudiante chercheuse y occupant un emploi au moment de la collecte de données. Ainsi, nous avons contacté directement les CALACS des régions de l'Outaouais, d'Ottawa et ses environs, et de Montréal et ses environs, afin de parler à une personne ressource, la coordonnatrice de l'organisme, si quelqu'une jouait ce rôle, ou la personne répondant au téléphone si l'organisme fonctionnait plutôt sous la forme d'une Collective, pour lui présenter la recherche. Nous avons présenté à cette personne ressource le but de l'étude, les implications pour les participantes, des informations quant au consentement, et les mesures prises concernant la confidentialité (Annexe II). Avec l'autorisation de cette personne ressource, nous lui avons ensuite envoyé un courriel (Annexe III) avec, en pièces jointes : un document présentant l'étude, ses objectifs et la démarche préconisée (Annexe V); et un modèle de lettre d'autorisation au recrutement au sein de l'organisme (Annexe IV). Ce dernier document pouvait être personnalisé puisque l'organisme était invité à y ajouter son logo, avant de le retourner à l'étudiante chercheuse. Cette personne ressource était ensuite chargée de relayer l'information à son équipe. Par la suite, les personnes intéressées à participer à l'étude étaient invitées à contacter l'étudiante chercheuse directement par courriel ou par téléphone afin d'avoir plus d'information ou

de prendre un rendez-vous pour l'entrevue. Il leur était possible de laisser un message sur une boîte vocale dont seule l'étudiante chercheuse avait accès. Par la suite, l'étudiante chercheuse recontactait la participante potentielle, vérifiait avec elle si celle-ci correspondait bien aux critères retenus et s'assurait de sa compréhension des avantages et inconvénients liés à sa participation. Ce contact permettait aussi d'établir le moment et le lieu de rencontre qui convenait le mieux à chacune. L'étudiante chercheuse s'est déplacée dans les différents CALACS pour les entrevues. Avec l'autorisation des participantes, les entrevues ont été enregistrées à l'aide d'un magnétophone et ce sont déroulées dans des lieux permettant d'assurer la confidentialité des échanges. Un total de dix intervenantes ont contacté l'étudiante chercheuse pour mentionner leur intérêt à participer à l'étude. Neuf d'entre elles ont été retenues. La dixième intervenante n'a pas été retenue pour l'étude faute de disponibilités en commun avec l'étudiante chercheuse pour effectuer l'entrevue car elle partait prochainement en congé de maternité.

La deuxième étape de la collecte de données consistait en un retour auprès des intervenantes dans le cadre d'un groupe de discussion dans le but de leur présenter les résultats préliminaires obtenus, qui visait la triangulation des données. Cette méthode a permis d'ajuster, d'enrichir et de nuancer les analyses (Mukamurera et al., 2006). Selon Tracy (2010), la triangulation des données ajoute à la crédibilité d'une étude qualitative, contribuant par le fait même à la qualité de cette étude. Selon cette auteure, cela signifie que si au moins deux chercheurs ou au moins deux types de données arrivent aux mêmes conclusions, celles-ci sont davantage crédibles. De plus, le retour aux participantes

d'une étude, comme c'est le cas pour la présente recherche, permet à celles-ci de poser des questions, de faire des critiques, d'offrir leur rétroaction et de collaborer à l'étude (Tracy, 2010). Ainsi, ce retour sur le terrain afin de valider auprès des participantes si l'analyse des données recueillies reflète bien leur réalité, contribue à la crédibilité et à la qualité d'une étude qualitative (Tracy, 2010). Mukamurera et al. (2006) et Tracy (2010) ajoutent que ce processus de triangulation des données permet aux participantes de l'étude de réagir aux données primaires en plus d'offrir des résultats plus cohérents et plus représentatifs de la réalité sociale vécue par celles-ci.

Les participantes potentielles au groupe de discussion ont été recrutées lors de la première étape. Le formulaire de consentement (Annexe VI), dont la lecture était faite en ouverture des entrevues individuelles, présentait cette étape de validation. Les intervenantes intéressées pouvaient ainsi signaler leur accord à être contactées pour ce deuxième volet de la collecte de données. Ainsi, un total de sept participantes nous ont fait part de leur intérêt à être contactées pour le deuxième volet de l'étude. En ce qui concerne ce deuxième volet, et puisque l'objectif n'était pas de recueillir de nouvelles données, mais bien de valider et nuancer l'analyse de celles obtenues lors du premier volet, nous avons également invité les intervenantes du CALAS de l'Outaouais. Malgré certaines questions qui pourraient être soulevées concernant l'éthique de la démarche, en incluant les intervenantes du CALAS de l'Outaouais, nous voulions élargir la discussion sur les résultats préliminaires de cette étude. Nous avons donc contacté toutes les participantes de la première étape ayant mentionné leur intérêt, de même que les

intervenantes du CALAS de l'Outaouais, par courriel ou par téléphone (Annexe VIII). Ce premier contact avait pour objectif de valider l'intérêt, et la disponibilité, des intervenantes de même que de leur expliquer de nouveau l'objectif de cette deuxième rencontre. Un document résumant les résultats préliminaires (Annexe XI) a ensuite été envoyé par courriel aux intervenantes ayant réitéré leur intérêt. Environ une semaine avant la date prévue pour le groupe de discussion, l'étudiante chercheuse a envoyé aux participantes un courriel de préparation contenant quelques définitions de termes utiles à la recherche et servant du même coup de rappel (Annexe X). Un groupe de discussion a été réalisé par le biais de la plateforme Zoom. Avec l'autorisation des participantes, la rencontre a été enregistrée. Un formulaire de consentement (Annexe IX) a été signé par les participantes préalablement à leur participation au groupe de discussion et le concept de confidentialité en groupe leur a été clairement expliqué. Le moment prévu pour le groupe de discussion ne convenant pas à deux des intervenantes intéressées, un résumé des résultats préliminaires ainsi que quelques questions permettant d'orienter leur lecture leur ont été envoyés. Une invitation à partager leurs impressions et commentaires accompagnait les documents. Toutefois, aucun retour n'a été reçu.

4.4.2 Échantillon.

Identifier le nombre de participants visé pour sa recherche qualitative s'avère être une tâche difficile à laquelle tout chercheur doit se soumettre. Savoie-Zajc (2007) suggère l'utilisation du critère de saturation théorique de Glaser et Strauss, développé en 1967. Ce critère, davantage expliqué par Fortin et Gagnon (2016), implique de prendre

en compte si l'augmentation du nombre de participants permet d'ajouter de nouvelles informations au corpus de données déjà obtenues. Ainsi, il s'agit de cesser de faire des entrevues lorsque les réponses n'apportent plus de nouvelles informations et que le chercheur constate qu'il y a redondance dans les données recueillies (Fortin & Gagnon, 2016).

Dans le cadre de notre recrutement, nous recherchions des participantes travaillant à temps plein dans un CALACS se trouvant dans l'une des régions identifiées. Aucune restriction n'a été faite quant à l'âge, l'ethnie ou la formation des intervenantes. De plus, aucune restriction n'a été faite concernant le nombre d'années d'expérience dans le domaine de l'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle, ceci afin de permettre autant aux nouvelles intervenantes qu'aux plus anciennes de donner leur opinion concernant leur vécu dans ce domaine. Compte tenu que les milieux de travail cibles sont des organismes offrant des services exclusivement aux femmes et par les femmes, l'échantillon de cette étude comporte uniquement des femmes.

Lors du premier volet de la collecte de données, nous comptions recruter entre huit et dix répondantes. Au total, nous avons rencontré neuf intervenantes, provenant de six CALACS distincts. Les répondantes sont âgées entre 26 et 61 ans, pour une moyenne de 41 ans. Au moment des entrevues, elles ont entre 4 et 25 ans d'expérience en relation d'aide, pour une moyenne de 11,5 ans. Ceci inclus, plus spécifiquement, leur expérience

d'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle qui varie entre 9 mois et 18 ans, pour une moyenne de 8,5 ans. La majorité des répondantes sont caucasiennes, une seule étant d'origine africaine. Cinq répondantes habitent à Montréal ou dans ses environs, trois résidents en Outaouais et une réside dans la région d'Ottawa. En ce qui concerne la scolarité des répondantes, une d'entre elles détient un diplôme d'études collégiales, sept détiennent un diplôme universitaire de premier cycle et une autre détient un diplôme universitaire de deuxième cycle.

Les répondantes travaillent en moyenne 28 heures et demie par semaine. Elles passent en moyenne 14 heures par semaine auprès des survivantes d'agression sexuelle, qu'il s'agisse d'interventions au téléphone, de rencontres individuelles ou de groupe, ou de rencontres d'accueil et d'évaluation. Ainsi, les répondantes passent environ la moitié de leur semaine de travail en contact avec des survivantes. Bien sûr, elles expliquent toutes que la charge de travail peut varier de semaine en semaine et qu'il s'agit d'une approximation puisqu'elles ne se sont pas appliquées à compter le nombre réel d'heures auprès des survivantes.

En ce qui concerne le deuxième volet de l'étude, deux intervenantes ayant préalablement participé aux entretiens individuels ont accepté d'en faire partie. Dans le souci de préserver leur anonymat, nous ne donnerons pas d'autres détails, ceux-ci pouvant éventuellement servir à les identifier. Cependant, il est à noter qu'une de ces deux participantes a quitté le CALACS pour lequel elle travaillait quelques mois avant

que le groupe de discussion n'ait lieu. Aucune intervenante du CALAS de l'Outaouais ne s'est finalement jointe au groupe de discussion.

4.4.3 Instruments de collecte de données.

L'instrument de collecte de données privilégié pour le premier volet de la recherche a été l'entrevue semi-dirigée. La durée moyenne de l'ensemble des entrevues est d'une heure trente minutes (1h30). Avec l'autorisation des participantes, les entrevues ont été enregistrées à l'aide d'un magnétophone. Ce type d'entrevue « consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur » (Savoie-Zajc, 2010, p. 340). L'entrevue semi-dirigée comporte trois postulats de base (Savoie-Zajc, 2010). D'abord, cette entrevue est vue comme une unité de sens dans laquelle les différentes sections qui la composent sont en relation les unes avec les autres. Ensuite, la perception de l'autre a un sens et l'intervieweur cherche à faire ressortir ce sens, à le comprendre. Enfin, la nature de la réalité est en constant changement. Ainsi, ce qui est dit lors de l'entrevue semi-dirigée dépend du moment où la question est posée et des sentiments ressentis par les répondantes à ce moment-là (Savoie-Zajc, 2010; Van Campenhoudt, Marquet, & Quivy, 2017). Ce type d'entrevue nous permet de développer une compréhension plus riche et plus approfondie du vécu des intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, grâce au travail de co-construction que nous avons effectué avec les répondantes (Savoie-Zajc, 2010; Van Campenhoudt et al., 2017). L'entrevue semi-dirigée est couramment utilisée dans les recherches en sciences sociales et consiste en une entrevue durant laquelle l'étudiante chercheuse a prévu certaines

questions et certains thèmes (la grille d'entrevue se trouve en Annexe VII) à aborder afin de lui permettre de recueillir l'information dont elle a besoin pour effectuer cette recherche (Van Campenhoudt et al., 2017). Cependant, l'ordre dans lequel les questions ont été abordées était souple afin de laisser la possibilité aux répondantes d'aborder les différents thèmes plus naturellement, selon leur propre fil de pensée (Van Campenhoudt et al., 2017). En effet, ce type d'entrevue a permis à l'étudiante chercheuse d'analyser le sens donné par les répondantes à leur propre pratique ou à leurs expériences de vie (Van Campenhoudt et al., 2017). Il est ici question, selon les auteurs, d'aller chercher les points de vue des participantes, leurs interprétations des diverses situations auxquelles elles sont confrontées, leurs systèmes de valeurs, etc. Toujours selon les mêmes auteurs, et dans le but d'atteindre cet objectif de compréhension approfondie d'une situation ou d'un évènement, le choix de l'entrevue semi-dirigée présentait deux grands avantages : 1) elle permettait d'effectuer des analyses détaillées grâce à la profondeur des informations recueillies; et 2) sa faible directivité permettait d'obtenir une multitude d'informations de la part des participantes, tout en respectant leur rythme, leur manière de s'exprimer et leur fil de pensée. Enfin, tout au long des entrevues, le journal de bord de l'étudiante chercheuse a été utilisé dans le but de noter ses impressions durant, et après, les entrevues. En effet, selon Baribeau (2005), le journal de bord sert à consigner des traces écrites du chercheur dans le but de « [...] se souvenir des événements, d'établir un dialogue entre les données et le chercheur à la fois comme observateur et comme analyste et qui permettent au chercheur de se regarder soi-même comme un

autre » (p. 112). Ces notes permettent de soutenir le processus de découverte tout en assurant la qualité et la validité interne du processus de recherche (Baribeau, 2005).

Dans le cadre du deuxième volet de la recherche, un groupe de discussion a été réalisé. Celui-ci était d'une durée d'une heure quarante-cinq minutes (1h45). Le groupe de discussion, qui a eu lieu en visioconférence à travers la plateforme Zoom, et avec l'autorisation des participantes, a été enregistré sur le compte Zoom Pro de la directrice de recherche. Lors de ce groupe de discussion, les résultats préliminaires jugés les plus pertinents, intéressants ou surprenants ont été présentés aux participantes, tels qu'exposés dans l'Annexe XI. Dans ce mémoire, nous présentons donc les retours des participantes du groupe de discussion lorsque ceux-ci sont pertinents, font consensus avec les résultats, les nuancent ou viennent ajouter à ces derniers. Une fois l'entrevue terminée, la directrice de recherche a transféré à l'étudiante chercheure, par le biais de la plateforme Wetransfer, l'enregistrement. Dans un souci de préserver la confidentialité des participantes, la directrice de recherche n'a pas visionné, ni écouté, les propos échangés lors du groupe de discussion.

4.5 Analyses des données

Les premières données recueillies lors des entrevues individuelles auprès des intervenantes ont été analysées au fur et à mesure qu'elles ont été recueillies, selon une logique délibérative, c'est-à-dire que le cadre théorique, ainsi que des éléments de la recension des écrits, présentés précédemment, ont servi de premier guide dans l'analyse

des données (Mukamurera et al., 2006). En effet, l'aller-retour entre la collecte des données et l'analyse de celles-ci comporte plusieurs avantages selon Mukamurera et al. (2006) : 1) cela permet de repérer plus rapidement les données qui seraient manquantes et, par conséquent, de se préparer pour la prochaine entrevue afin de palier à ce manque; 2) cela permet d'obtenir des précisions au niveau de la compréhension des données analysées ainsi que de vérifier la plausibilité des premières conclusions; et 3) cela permet de vérifier si la saturation des données est atteinte. Par contre, la majorité des données a été analysée une fois la collecte complétée, puisque celle-ci s'est déroulée dans un laps de temps relativement court, soit de deux mois et demi.

De plus, cette étude repose sur une méthode d'analyse selon la position du chercheur itinérant, c'est-à-dire que le savoir est en constante évolution tout au long de la recherche (Jeffrey, 2004). En effet, selon Jeffrey (2004), une question amène une réponse, et celle-ci va à son tour amener de nouvelles questions. Il était ainsi d'autant plus important pour l'étudiante chercheuse de bien noter sa démarche afin de permettre à d'autres chercheurs de pouvoir reprendre ce parcours et d'apporter des réponses aux nouvelles questions qui seront éventuellement soulevées. Une bonne recherche demande, selon Jeffrey (2004), une certaine humilité, c'est-à-dire que l'étudiante chercheuse se doit d'être capable de reculer avant de continuer à avancer, de se remettre en question et de questionner ses propres résultats. C'est cette démarche qui a guidé le déroulement de cette étude.

L'analyse des données s'est effectuée en plusieurs étapes, en s'inspirant en partie de l'analyse thématique des données de Braun et Clarke (2006), ainsi que du modèle de l'analyse inductive générale de Blais et Martineau (2006). Selon Braun et Clarke (2006), l'analyse thématique des données est une méthode d'analyse qui permet d'identifier, d'analyser et de rapporter des thèmes à l'intérieur des données recueillies. Il s'agit d'une forme d'analyse très accessible aux chercheurs débutant dans la recherche qualitative (Braun & Clarke, 2006). L'analyse thématique des données, selon ces auteurs, n'est pas rattachée à une théorie en particulier, ce qui permet son utilisation de manière plus flexible. De plus, Braun et Clarke (2006), expliquent plus spécifiquement que l'analyse thématique théorique permet d'identifier des thèmes selon les données recueillies tout en s'appuyant sur les écrits scientifiques disponibles sur le sujet. Cette méthode d'analyse permet d'obtenir une analyse plus détaillée et plus approfondie de certains aspects très spécifiques des données et ce, dans le but de répondre à la question de recherche qui, elle, a été préalablement établie en fonction des écrits scientifiques disponibles sur le sujet (Braun & Clarke, 2006).

Enfin, les thèmes identifiés dans cette recherche le sont selon un modèle mixte entre un niveau sémantique et un niveau latent. Une approche sémantique des thèmes signifie que les thèmes sont identifiés selon ce que les participantes ont dit, de manière explicite (Braun & Clarke, 2006). Une approche latente des thèmes, quant à elle, signifie que les thèmes sont identifiés et que l'interprétation qu'en fait l'étudiante chercheuse est appuyée par la recension des écrits préalable (Braun & Clarke, 2006). Dans le cadre de

notre étude, un modèle mixte entre ces deux approches a été utilisé afin de construire les thèmes émergents des entrevues. Ainsi, les données ont été organisées de manière à faire apparaître des modèles dans le contenu sémantique, pour ensuite être résumées et interprétées (Braun & Clarke, 2006). Cette interprétation s'est faite en relation avec les écrits scientifiques existants. Le cadre d'analyse de cette recherche repose donc sur l'analyse thématique de Braun et Clarke (2006), tout en suivant les quatre grandes étapes de la méthode proposée par Blais et Martineau (2006), soit : 1) préparer les données brutes à l'aide de la transcription intégrale des données; 2) procéder à une lecture attentive et approfondie de chacune des entrevues transcrites afin de se familiariser avec leur contenu; 3) procéder à l'identification et à la description des premières catégories en se servant de plusieurs segments des entrevues pour créer les catégories et ainsi construire une grille d'analyse qui pourra servir à l'analyse approfondie de l'ensemble des données brutes; et 4) poursuivre la révision et le raffinement des catégories afin d'en arriver à une réduction du nombre de catégories, chacune appuyée par quelques citations illustrant bien le sens de celles-ci.

Lors de la première étape de l'analyse thématique des données, l'étudiante chercheuse a d'abord entrepris la préparation du matériel en faisant la transcription intégrale des enregistrements à l'aide du logiciel Word. Les *verbatim* contiennent donc également les annotations telles que les communications non verbales des répondantes, comme les silences, les rires ou les changements de ton. Une fois la transcription terminée, l'étudiante chercheuse a procédé au nettoyage des données, en écoutant

l'enregistrement audio de chacune des entrevues tout en lisant les *verbatim* afin de s'assurer que tout était correctement retranscrit. Lors de la deuxième étape, l'étudiante chercheuse a pris un moment pour relire quelques fois les *verbatim* afin de s'immerger en profondeur dans le contenu recueilli lors des entrevues. La troisième étape consistait à entamer un processus de codage, c'est-à-dire qu'elle a décomposé en segments (unités de sens) les données recueillies pour pouvoir les associer à des catégories afin de faciliter l'analyse plus profonde des données. Ces thèmes, ou unités de sens, ont permis d'accorder une certaine signification à un ensemble de données et sont en lien avec la question et les objectifs de la recherche. Pour la codification des entrevues, l'étudiante chercheuse ne s'est pas servi d'un logiciel d'aide à l'analyse, préférant plutôt le faire à la main. Elle a débuté la création des catégories avec les deux premières entrevues. Ainsi, elle a imprimé les deux premières entrevues et s'est créé un code de couleur tout en notant, dans la marge, des mots-clés se référant aux unités de sens afin de créer les catégories. Les catégories ont été créées en s'appuyant sur les connaissances disponibles, tout en laissant place aux unités de sens qui pourraient faire émerger de nouvelles catégories propres aux résultats. L'étudiante chercheuse s'est ensuite appuyée sur ces catégories afin de créer une grille d'analyse. Ces catégories ont pu être enrichies grâce à l'ajout des données recueillies lors des entrevues suivantes. Enfin, la quatrième étape consistait à réduire le nombre de catégories, à les rassembler afin d'avoir entre trois et huit catégories au final. Cinq grandes catégories ont ainsi été retenues. Chacune de ces catégories, ainsi que toutes les sous-catégories s'y retrouvant, ont été illustrées par des segments des *verbatim* des répondantes. Un accord inter-juge a été effectué avec la

participation de la directrice de mémoire, à la suite de la codification des deux premières entrevues, ceci permettant ce que Blais et Martineau (2006) identifient comme la vérification de la clarté des catégories. Une fois l'accord inter-juge effectué, l'étudiante chercheuse s'est lancée dans l'analyse des autres *verbatim*.

Dans le cadre du deuxième volet de la collecte de données, l'analyse s'est effectuée de façon très semblable à celle du premier volet, soit selon un modèle mixte entre l'analyse inductive générale de Blais et Martineau (2006) et l'analyse thématique des données de Braun et Clarke (2006). L'étudiante chercheuse a ainsi fait la transcription intégrale de la discussion de groupe, pour ensuite faire ressortir les grands thèmes de celle-ci, inspirés de ceux identifiés lors des entrevues individuelles. En effet, rappelons-le, l'objectif de ce groupe de discussion était de valider ou de nuancer les résultats déjà obtenus lors du premier volet de la recherche. Ainsi, les résultats recueillis ont permis de venir ajouter, valider ou nuancer les résultats préalablement obtenus.

4.6 Considérations éthiques

Cette étude a fait l'objet d'une demande de certification éthique (certification : 2019-430, 2924) auprès du Comité éthique de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) (Annexe I). Plusieurs modalités ont été mises en place afin d'assurer les droits et liberté des participantes à l'étude. En effet, les participantes à cette étude ont été informées à trois reprises de l'ensemble des modalités de la recherche avant d'y consentir : dans le document de présentation de l'étude, lors du contact téléphonique ou

par courriel afin de confirmer l'intérêt des participantes et de prendre un rendez-vous pour l'entrevue et lors de la lecture du formulaire de consentement. Les participantes ont été informées qu'elles étaient libres de participer à l'étude, de refuser de répondre à certaines questions ou de se retirer de l'étude à tout moment, et ce, sans aucun préjudice. De plus, dans l'objectif de respecter la confidentialité et l'anonymat des participantes à l'étude, un code a été associé à chacune des participantes afin que leur nom n'apparaisse nulle part. La liste de ces codes n'est accessible qu'à l'étudiante chercheuse. Il faut toutefois rappeler que l'anonymat des participantes au groupe de discussion ne peut être garanti, puisque celui-ci dépend des participantes elles-mêmes. Toutes les données amassées lors de cette étude sont conservées de façon sécuritaire, sous clé, sur un ordinateur auquel seule l'étudiante chercheuse a accès et seront détruites cinq ans après le dépôt final de ce mémoire. Enfin, considérant le sujet de l'étude qui peut s'avérer délicat, à la fin de chacune des entrevues, l'étudiante chercheuse a vérifié l'état général des participantes et leur a offert une liste de références de façon systématique. L'étudiante chercheuse a également proposé aux participantes de les contacter par téléphone 48h après l'entrevue afin de vérifier de nouveau leur état général et de leur offrir du soutien au besoin.

Chapitre V : Résultats

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats obtenus dans le cadre de notre étude qui, rappelons-le, vise à mieux comprendre l'expérience des intervenantes rencontrées et les impacts de leur travail sur leur vie personnelle et professionnelle. Les résultats présentent ce que nous ont rapporté les répondantes, de même que les ajouts et nuances apportés par les participantes au groupe de discussion lorsque ces dernières nous ont rapporté quelque chose. Ils sont divisés en cinq grandes sections. D'abord, les conditions de pratique d'intervention en contexte d'agression sexuelle des répondantes sont présentées. Dans les deuxième et troisième sections, les facteurs de risque et de protection contre l'épuisement professionnel, la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant en lien avec le travail des répondantes sont respectivement abordés. La quatrième section aborde les divers impacts ressentis par les répondantes en lien avec leur travail. Pour terminer, nous abordons les changements souhaités par les répondantes dans leurs milieux de travail respectifs.

5.1 Conditions de pratique d'intervention en contexte d'agression sexuelle des répondantes

Dans cette première section, nous présentons les conditions de pratique d'intervention en contexte d'agression sexuelle des répondantes. Celles-ci nous permettront de situer dans quel contexte travaillent quotidiennement les répondantes et en quoi consiste leur travail auprès des survivantes d'agression sexuelle, ce qui,

ultérieurement, nous permettra de mieux comprendre les impacts vécus et ressentis par ces dernières. En ajout à ces informations, nous référons la lectrice à la mise en contexte de ce mémoire qui énonce brièvement quelques éléments importants en lien avec les CALACS. Les conditions de pratique des répondantes sont présentées en deux parties : les éléments structurels et les éléments subjectifs.

5.1.1 Éléments structurels des conditions de pratique des répondantes.

Parmi les éléments structurels des conditions de pratique des répondantes, nous présentons, en ordre, les éléments suivants en se référant aux CALACS où pratiquent les répondantes : le fonctionnement interne, le financement ainsi que la répartition des tâches. Tous ces milieux de pratique offrent leurs services sur une base volontaire, gratuitement et en toute confidentialité.

Concernant le fonctionnement interne des CALACS où pratiquent les répondantes, nous abordons le territoire desservi et le mode de gestion interne. Ainsi, trois répondantes abordent le territoire desservi par leurs organismes respectifs : chacune mentionne que celui-ci est vaste, couvrant parfois cinq à sept municipalités régionales de comtés (MRC), et elles utilisent un vocabulaire fort pour le décrire : « c'est un énorme territoire » (R2). Huit répondantes abordent le mode de gestion interne des CALACS où elles travaillent, la majorité fonctionnant sous une gestion en Collective : deux intervenantes de la permanence ainsi que des militantes y siègent et ce sont elles qui, en consensus, prennent les décisions administratives, financières et en lien avec les

ressources humaines. Deux répondantes mentionnent que leurs organismes respectifs sont passés d'une gestion en Collective à une gestion participative. Enfin, une seule répondante explique que le CALACS pour lequel elle travaille fonctionne sous une gestion plus « traditionnelle » avec une directrice générale.

Trois répondantes abordent le financement des organismes où elles pratiquent, mentionnant que des demandes de subventions doivent être faites afin de maintenir le financement de base et que, malgré les justifications pour l'obtention de fonds supplémentaires, le montant octroyé augmente très peu d'une année à l'autre. Or, les nouveaux montants demandés serviraient à l'embauche d'intervenantes supplémentaires afin de répondre aux demandes d'aide croissantes. Deux répondantes abordent plus spécifiquement l'octroi de fonds d'urgence du gouvernement afin de répondre plus adéquatement à la vague de dénonciations *#MoiAussi*. Ces sommes ponctuelles ont principalement été utilisées afin de réduire temporairement les listes d'attente.

Enfin, nous présentons quelques éléments en lien avec la répartition des tâches des répondantes. La majorité explique qu'elles font partie de petites équipes, soit cinq ou six employées. Toutes les répondantes abordent plusieurs responsabilités se reliant aux quatre volets de services des CALACS. Bien que toutes les responsabilités soient partagées entre les membres de l'équipe, les répondantes expliquent être chacune en charge de certains dossiers (siéger sur un comité ou assurer un volet de services, faire de la représentation sur les tables de concertation avec les partenaires, siéger sur la

Collective, être co-responsable des finances de l'organisme avec la comptable, etc.). De plus, une répondante explique que certaines tâches supplémentaires peuvent être assumées temporairement ce qui s'ajoute donc à la liste des responsabilités habituelles. Cette dernière explique que ces situations sont assez fréquentes puisque des changements se produisent régulièrement dans les équipes (vacances, congés de maladie ou congés de maternité). Enfin, six répondantes soulignent qu'à chaque année, une planification des tâches est faite pour l'année suivante. Celle-ci sert à assigner des dossiers à certaines intervenantes afin d'éviter de travailler en double ou de faire des oublis.

5.1.2 Éléments subjectifs des conditions de pratique des répondantes.

Parmi les éléments subjectifs des conditions de pratique des répondantes, nous présentons d'abord les raisons ayant menées celles-ci à choisir un CALACS comme milieu de travail, suivi de leurs réflexions et ressentis concernant le manque de ressources financières de leurs organismes. Ainsi, la majorité des répondantes parlent avec enthousiasme, passion et énergie en évoquant les raisons les ayant menées vers un CALACS : « [...] pour moi, ça a été un coup de foudre sur l'approche, sur l'aide qu'on pouvait donner aux femmes, sur l'équipe, sur [nom de l'organisme] en général » (R8). Toutes les répondantes expriment de multiples raisons pour lesquelles elles ont choisi de travailler dans un CALACS, la majorité évoquant au moins l'une des suivantes : avoir été mises en contact avec l'organisme à travers leurs études; leur intérêt pour la problématique des agressions sexuelles; ou les valeurs féministes des CALACS, celles-

ci étant très proches de leurs valeurs personnelles. Une répondante s'exprime : « [...] si tu veux que mon cœur travaille, laisse-moi travailler avec les femmes » (R4). Ces raisons soulignent très bien le fait que choisir un milieu de travail comme le CALACS est, du moins en partie, une décision relevant des intérêts professionnels, mais également relevant plus profondément de qui sont ces intervenantes au niveau personnel et de leurs convictions. Les répondantes soulèvent plusieurs autres éléments qu'elles apprécient : le travail d'équipe, les liens avec les collègues, le fonctionnement en Collective contribuant au sentiment d'appartenance des travailleuses envers l'organisme, la collaboration avec les partenaires, la participation à la transformation sociale en lien avec l'agression sexuelle, la possibilité d'avoir des formations professionnelles annuelles et atteindre un sentiment d'accomplissement personnel à travers cet emploi. Concernant ce dernier aspect, une répondante s'exprime ainsi : « [...] j'ai trouvé ma voix et ma voie! Tsé, parce que, oui, j'ai trouvé ma voie. Pis je me dis, [...] la job d'intervenante calacsienne, ça apporte vraiment une *vibe* qu'on ne retrouve pas nulle part ailleurs » (R9).

Enfin, trois répondantes font part de leurs réflexions concernant le manque de ressources financières de leurs organismes. Deux d'entre elles parlent de leurs insatisfactions en lien avec le salaire ainsi que leurs frustrations et leur fatigue en lien avec une lutte constante pour un financement adéquat : « [...] c'est une frustration constante, c'est ce que je trouve le plus difficile. Toujours avoir à se battre pour avoir des sous [...] » (R1). En effet, devoir faire des demandes de subventions à chaque année exige beaucoup d'effort, d'énergie et de temps. Elles précisent avoir l'impression que

leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur et qu'il est sous-estimé. Pour une répondante, une augmentation au financement de base de son organisme rime avec avoir un répit dans cette lutte. En effet, le financement de base augmente si peu à travers les années² que son organisme compte le même nombre d'intervenantes à temps plein présentement qu'il y a 15 ans, alors que les demandes de services, elles, augmentent sans cesse. Ce manque de financement a également un impact sur les services offerts puisque l'organisme peine à répondre aux besoins réels de la population : « [l]e besoin est là, la demande est là, mais ce n'est pas mis en priorité par le gouvernement » (R3). Ainsi, il arrive qu'un CALACS n'ait d'autres choix que d'aller « piger » dans sa réserve financière, qu'il garde généralement comme « coussin financier », afin de répondre à d'autres besoins, comme d'engager une intervenante supplémentaire pour animer un groupe de soutien en surplus. Cependant, une répondante souligne que cette décision n'est pas faite à la légère puisqu'elle implique également de devoir faire un budget déficitaire à la fin de l'année. Enfin, le manque de ressources financières a des impacts sur la rétention du personnel. En effet, une répondante explique que certaines intervenantes prennent la décision de se diriger vers d'autres milieux d'emploi qui offre de meilleurs salaires ainsi qu'un fonds de pension. En bref, ce financement insuffisant met une pression indue sur l'ensemble des travailleuses.

² Il est à noter que le RQCALACS (2021) souligne, en mars 2021, le récent rehaussement au financement de base des organismes travaillant dans la lutte contre la violence sexuelle. Ce rehaussement sera discuté ultérieurement dans ce mémoire.

5.2 Facteurs de risque en lien avec le travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle, spécifiquement dans les CALACS cibles

Cette deuxième section présente les facteurs de risque rendant plus vulnérables les intervenantes aux impacts négatifs en lien avec leur travail, soit l'épuisement professionnel, le traumatisme vicariant et la fatigue de compassion, tels que rapportés par les répondantes, qui toutes, proviennent de CALACS. Nous abordons trois grandes catégories de facteurs de risque, soit les facteurs de risque intrinsèques aux répondantes, les facteurs de risque organisationnels et les facteurs de risque circonstanciels liés à la problématique de l'agression sexuelle.

5.2.1 Facteurs de risque intrinsèques aux répondantes.

Parmi les facteurs de risque intrinsèques aux répondantes, nous abordons deux éléments : leur historique personnel de traumatismes et leur capacité à faire une séparation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Ainsi, lorsque nous abordons l'historique personnel de traumatismes, sept répondantes sur neuf nous confient avoir vécu une forme ou une autre d'agression sexuelle. Certaines évoquent également un vécu difficile autre que des agressions sexuelles, dont des deuils, de la violence conjugale, un cancer dans la famille ou une enfance difficile.

La majorité des répondantes, soit six sur neuf, évoquent la difficulté à faire une coupure claire entre le milieu de travail et la vie personnelle. Cette difficulté prend plusieurs formes : défaire les mythes et préjugés chez l'entourage, repenser aux suivis,

faire de « l'intervention » auprès des proches, ou encore, avoir constamment en tête diverses tâches à accomplir. Certaines expliquent que cela leur arrive davantage lorsqu'elles sont fatiguées ou stressées ou suite à une journée plus chargée. D'ailleurs, une répondante s'exprime ainsi en faisant référence à une rencontre avec une femme ayant des idées suicidaires : « [...] j'étais vraiment vraiment inquiète et ça m'a suivi quand même le soir. J'étais stressée. J'étais stressée » (R6). Enfin, une répondante nous partage qu'il est particulièrement difficile de jongler avec les différents rôles (co-animatrice, intervenante, superviseuse, employeur, collègue, etc.) qu'elle endosse et de tout laisser derrière elle à la fin de la journée.

À ce sujet, les participantes au groupe de discussion mentionnent avoir appris, avec le temps et l'expérience, comment bien faire une séparation entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle. L'une d'elle ajoute qu'encore aujourd'hui, il lui arrive d'avoir de la difficulté à faire cette coupure, principalement lorsque sa charge de travail est particulièrement élevée.

5.2.2 Facteur de risque organisationnel.

Le facteur de risque organisationnel relevé par les répondantes est leur surcharge de travail. En effet, en abordant le sujet de la charge de travail avec elles, six répondantes parlent immédiatement de surcharge : « J'en ai trop » (R1). Une répondante associe la surcharge à la polyvalence qu'exige son emploi, trouvant parfois difficile de changer de chapeau plusieurs fois par jour : sortir d'une intervention avec une femme,

penser à préparer la prochaine rencontre avec cette dernière et se plonger en même temps dans une tâche complètement autre comme le budget. Une autre répondante ajoute que certaines femmes vivent des problématiques plus lourdes, notamment celles en situations d'itinérance ou ayant une problématique de santé mentale, ce qui lui semble alourdir la charge de travail. Enfin, trois répondantes expliquent que la charge de travail est énorme, principalement à la suite de la hausse des dénonciations liées au mouvement *#MoiAussi*. L'une d'elles explique que tous les services de son organisme avaient alors doublé sans que le nombre d'intervenantes n'ait été ajusté. Une autre ajoute que cette augmentation a affecté l'offre de services des autres volets, le CALACS où elle pratique s'étant vu dans l'obligation de refuser plus d'une cinquantaine de demandes de formations, d'ateliers de sensibilisation et de demandes des médias. Parfois, la charge de travail ressentie par les répondantes n'est pas simplement lourde, mais elle devient presque insurmontable : « [...] il y a des fois où j'ai le goût de tout lâcher parce que la charge est trop lourde [...] » (R9). Les participantes du groupe de discussion affirment qu'effectivement, la charge de travail est aussi lourde dans leurs CALACS respectifs.

5.2.3 Facteur de risque circonstanciel lié à l'agression sexuelle.

Le facteur de risque circonstanciel lié à l'agression sexuelle présenté est la charge émotive associée au travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle. Ainsi, toutes les répondantes abordent ce sujet, expliquant que cela fait partie de leur quotidien. Lorsqu'elles rapportent être ébranlées par une situation en particulier, elles évoquent des émotions telles la colère, la frustration, la tristesse, la rage et l'impuissance. Cette charge

émotive provient de diverses sources : l'âge de survenue de l'agression sexuelle (surtout dans l'enfance et l'adolescence), les rencontres qui s'étirent au-delà de l'heure prévue ou encore le fait de travailler avec les émotions et la souffrance des femmes. Une répondante s'exprime ainsi concernant la charge émotionnelle associée à son travail : « [...] quand c'est [l'agression sexuelle] arrivé dans l'enfance, ça, ça me trouble profondément. Et c'est presque toujours ça, donc ça me trouble souvent » (R1). La presque totalité des répondantes souligne également être affectée par un ou plusieurs éléments provenant de l'histoire d'agression sexuelle des femmes : certaines formes d'agression sexuelle (séquestration, enlèvement, viol collectif et exploitation sexuelle), les récits comportant plusieurs éléments traumatiques (vivre de multiples agressions sexuelles ou une agression sexuelle accompagnée d'autres problématiques), la gravité de la violence subie lors de l'agression sexuelle ou encore les détails révélés par la femme, ceux-ci provoquant chez les répondantes des images mentales. Enfin, une minorité de répondantes abordent d'autres éléments augmentant la charge émotionnelle de leur travail : les réponses nuisibles (par exemple : ne pas croire la survivante, minimiser les conséquences ressenties par la survivante, lui dire que c'est de sa faute, etc.) ou absentes de l'entourage et des institutions, pouvoir faire des liens entre le vécu de la femme en suivi et leur vie personnelle ou celle de leur entourage, et lorsque les droits de la femme ne sont pas respectés.

Concernant ces résultats, une participante au groupe de discussion rapporte que, malgré que la grande variété de tâches puisse être difficile à gérer pour certaines, cela

peut également permettre de se reposer de l'intervention et des histoires lourdes à porter d'agression sexuelle et ainsi alléger la charge émotionnelle. D'ailleurs, l'autre participante souligne que, dans son milieu de travail, il est considéré qu'offrir une variété de tâches est plus sain pour la santé mentale des intervenantes. En effet, cette variété permet d'aborder la problématique de l'agression sexuelle sous un autre angle, ce qui peut faire du bien. Cette dernière souligne également avoir observé que la charge émotionnelle semble plus difficile à gérer pour les nouvelles travailleuses.

5.3 Facteurs de protection en lien avec le travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle, spécifiquement dans les CALACS cibles

Cette troisième section des résultats présente les facteurs de protection venant influencer les impacts négatifs liés au travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle, comme l'épuisement professionnel, le traumatisme vicariant et la fatigue de compassion. Ces facteurs de protection sont rapportés par les répondantes. Ainsi, nous abordons deux grandes catégories de facteurs de protection, soit les facteurs de protection intrinsèques aux répondantes et les facteurs de protection organisationnels.

5.3.1 Facteurs de protection intrinsèques aux répondantes.

Trois facteurs de protection intrinsèques aux répondantes sont présentés, soit leur perception du soutien social reçu, les perceptions de leurs forces et habiletés à titre d'intervenantes et leurs stratégies personnelles afin de prendre soin d'elles. Ainsi, toutes les répondantes affirment avoir un bon réseau social sur lequel elles peuvent compter. La

presque totalité discute de la place de leur conjoint³ comme source de soutien, certaines ventilant souvent avec ce dernier. D'ailleurs, une répondante s'exprime ainsi concernant son conjoint : « [...] je sens que j'ai une bonne oreille et je sens que je peux avoir des *cues* aussi, des choses que lui aussi peut vivre. C'est un bon support, fait que d'en parler aussi, ça me fait du bien » (R6). Les amies⁴ sont aussi identifiées comme des relations très importantes et précieuses dans le réseau social, la moitié des répondantes se permettant de ventiler avec certaines d'entre elles. Enfin, trois répondantes parlent de leur famille comme faisant partie du réseau sur lequel elles peuvent compter, celle-ci servant surtout à se changer les idées ou à recevoir du soutien.

Lorsqu'elles sont interrogées sur leurs perceptions concernant leurs forces et habiletés en tant qu'intervenantes, la grande majorité des répondantes réussies à en parler assez facilement, permettant ainsi de supposer une bonne estime de soi. Une seule exprime une hésitation et doit prendre un moment pour réfléchir avant de nous répondre. Ainsi, les répondantes expriment posséder plusieurs forces et habiletés, dont les suivantes : facilité à créer un lien de confiance avec les femmes, grande capacité d'écoute, capacité de créer une relation égalitaire, capacité de ressentir de l'empathie, respect du rythme de la femme dans son cheminement, facilité à être dans le non

³ Nous utilisons le terme « conjoint » pour désigner les partenaires de vie des répondantes puisque toutes celles qui ont évoqué leur partenaire à un moment ou l'autre de l'entrevue ont identifié ceux-ci en termes de « conjoint », « chum » ou « mari ».

⁴ Aucune répondante n'a spécifié si les relations amicales qu'elle entretenait étaient avec des femmes, des hommes ou des femmes et des hommes. Cependant, nous avons opté pour l'utilisation du terme « amies » au féminin.

jugement, capacité d'utiliser diverses techniques d'intervention selon le contexte et les besoins de la femme, une bonne confiance en soi, et être capable de s'auto-valoriser. Près de la moitié des répondantes rapporte également avoir une bonne capacité d'adaptation et de la créativité en intervention : « Il faut que tu sois capable de t'adapter. Toutes sortes de personnalités, toutes sortes de situations, mais aussi avec la... les tâches qu'on fait sont tellement diversifiées [...] » (R6).

Le dernier facteur de protection intrinsèque aux répondantes que nous abordons est leur capacité à prendre soin d'elles-mêmes. Plusieurs stratégies sont mises en place par toutes les répondantes dans le but de se protéger des impacts négatifs ressentis en conséquence de leur travail auprès des survivantes d'agression sexuelle. Trois répondantes abordent l'importance pour elles d'avoir de telles stratégies : si elles ne le font pas, personne ne pourra les remplacer, entre autres, dans leur rôle de mères; et s'accorder cette priorité permet de montrer l'exemple aux femmes qu'elles accompagnent. Ainsi, la grande majorité mentionnent pratiquer une activité physique. D'autres stratégies sont utilisées par les répondantes : apprendre à mettre ses limites dans toutes les sphères de leurs vies (faire des demandes claires correspondant à leurs besoins réels, apprendre à dire non, respecter son propre rythme et refuser de prendre trop de tâches au travail); faire des activités relaxantes (massage, méditation, regarder un film, lire); passer du temps à l'extérieur; et faire des activités de créativité (peindre, écrire, chanter, tenir un journal créatif, dessiner). Aussi, certaines répondantes expliquent que, pour prendre soin d'elles, elles ont besoin de lâcher prise : se rappeler

que la souffrance des femmes ne leur appartient pas; et reconnaître que le vécu des femmes a un impact sur elles, accepter que cela leur fait vivre des émotions, et laisser aller ces émotions. Avoir un « sas », un entre-deux, qui leur permet de faire une transition entre le travail et la maison, est une autre stratégie mentionnée par les répondantes, celle-ci leur permettant de se libérer d'un poids : « [...] je reviens chez nous, c'est comme reset. Ok, là, cette étape-là elle est passée des tâches, du travail, de si, de ça. Là, c'est relaxe » (R9). Cette transition se fait durant le trajet de retour du travail en voiture pour certaines, un arrêt au parc avec un enfant ou encore une grande promenade dehors. Enfin, quelques autres stratégies sont abordées par les répondantes : garder un objet rappelant un souvenir positif dans son bureau; éviter les émissions de télévision, les films et les nouvelles en lien avec les agressions sexuelles; prévoir des sorties agréables; ou encore faire du bénévolat pour une cause qui tient à cœur. Pour s'assurer d'avoir du temps pour elle au quotidien, une répondante souligne qu'elle l'intègre dans son horaire.

Les participantes au groupe de discussion nuancent cette partie des résultats : elles précisent, par exemple, qu'une des stratégies développées avec le temps consiste à ne pas dire systématiquement à des personnes rencontrées à l'extérieur du travail qu'elles sont intervenantes en contexte d'agression sexuelle. Toutes deux soulignent qu'elles disent uniquement être intervenantes sociales. Du temps où elles abordaient leur travail, elles avaient droit soit à des commentaires ou des blagues déplacées, soit à un dévoilement, ce qui donnait l'impression à l'une d'elles de ne plus avoir d'espace pour

se dégager de son travail. Cette dernière ajoute que plusieurs de ses collègues ont également témoigné de la même chose. Concernant plus spécifiquement le fait de mettre ses limites, les participantes au groupe de discussion soulignent qu'elles trouvent, effectivement, qu'il est plus difficile de mettre ses limites avec les femmes qu'avec leurs collègues ou dans toutes autres dimensions de leur travail. L'une d'elles mentionne avoir observé que, bien souvent, les intervenantes ressentent une culpabilité de mettre des limites par rapport aux femmes en suivi ou encore ont un très grand désir d'aider à tout prix les survivantes, ce qui rend le maintien des limites envers celles-ci plus difficile. Elle constate que ce qui aide les travailleuses est de les ramener au cadre de l'organisme, à l'importance que toutes les survivantes puissent avoir accès aux mêmes services, d'une intervenante à l'autre.

5.3.2 Facteurs de protection organisationnels.

Le deuxième type de facteurs de protection abordé sont les facteurs organisationnels, soit le climat décisionnel en place, le soutien reçu de l'organisme et des collègues de travail et l'accès à des supervisions cliniques. Ainsi, six répondantes discutent du climat décisionnel en place dans leurs CALACS respectifs. Certaines apportent des nuances mais, de manière générale, toutes affirment avoir l'espace nécessaire pour exposer leurs opinions au sein de leurs organisations, ce qui semble très apprécié. Cependant, une répondante apporte un bémol : puisque chacune arrive avec son bagage et ses opinions, il peut être parfois difficile de concilier le tout pour en arriver à une décision satisfaisante pour toutes. Une dernière répondante nous fait part de

sa difficulté à accepter que, depuis que son organisme fonctionne en gestion participative, elle observe un déséquilibre de pouvoir entre les travailleuses et les militantes : « [...] ça me déplait beaucoup. [...] Fait que je suis toujours en train... (petits bruits exprimant le désaccord ou l'hésitation). Tu sais, de grincer des dents à cause de ça » (R1).

Les participantes au groupe de discussion amènent des précisions concernant le climat décisionnel qu'elles attribuent aux CALACS. L'une d'elles affirme qu'il s'agit d'un des résultats qui l'a le plus interpellée. En ce sens, elle nous partage que quelques semaines après être partie de ce milieu de travail, elle a réalisé qu'une des raisons évoquées pour son départ était justement parce qu'elle sentait que son opinion, et celle d'autres collègues, était de moins en moins prise en compte. La deuxième participante explique avoir observé que les nouvelles travailleuses semblent aimer être prises en charges contrairement à ses collègues ayant plus d'ancienneté qui ont des inquiétudes par rapport à la diminution de la prise en compte de leur point de vue. Elle constate donc une différence entre celles qui arrivent dans le nouveau mode de fonctionnement et celles qui ont vécu la transformation (passer d'une gestion en Collective à une gestion participative). Ses observations l'amènent à se questionner à savoir si le fait d'avoir vécu cette transformation peut avoir un impact sur la satisfaction des intervenantes par rapport à leur place dans les prises de décisions de leurs organismes respectifs.

Toutes les répondantes évoquent le soutien reçu de la part de l'organisme qui les emploie et/ou de leurs collègues comme étant quelque chose de positif et facilitant dans leur travail. De façon générale, elles expliquent se sentir à l'aise d'aller voir leurs collègues pour discuter de leurs émotions et les exprimer, de même que pour parler de leurs bons coups ou de leurs interventions plus difficiles. Une répondante ajoute apprécier également avoir la possibilité d'avoir des « moments de légèreté » (R7) au travail avec ses collègues, pour avoir du plaisir, pour parler d'autre chose que du travail. Cependant, cette dernière se désole qu'une surcharge de travail entrave la possibilité d'avoir accès à ses collègues. Enfin, la majorité des répondantes abordent quelques aspects appréciés en lien avec le soutien reçu de la part de leurs organismes respectifs : la possibilité de prendre des congés, l'accès aux supervisions, les conditions de travail qui permettent de se ressourcer, les tâches variées, etc.

Une participante au groupe de discussion ajoute un moyen mis en place par son organisme pour prendre soin des travailleuses : au retour d'un congé de maternité d'une intervenante, il est établi qu'elle et ses collègues prennent soin des possibles impacts que cela peut avoir sur la nouvelle maman. Elles s'assurent de vérifier si la perception de l'environnement social de la nouvelle maman et son rapport aux femmes ont changé. Elle ajoute qu'elles font ces vérifications suite à chaque nouvelle maternité, puisque cela peut changer les peurs de la mère.

Intervenir auprès des survivantes d'agression sexuelle comporte une lourde charge émotive tel que nous l'ont décrit les répondantes. Il apparaît d'autant plus important pour celles-ci d'avoir accès à du soutien, d'où la pertinence des supervisions cliniques, une stratégie adoptée par quelques CALACS afin de contribuer à prendre soin des travailleuses. Toutefois, la majorité des répondantes soulignent qu'il n'y a aucune supervision clinique offerte par une professionnelle externe au sein de leurs organismes respectifs, celle-ci étant assurée au sein même de l'équipe, par des collègues. Cette supervision se fait dans l'informel ou encore dans les réunions d'équipe. Une autre répondante souligne l'importance de prendre le temps de ventiler ses émotions entre collègues : « [...] on essaie de le faire assez rapidement parce qu'on sait que si on ne le fait pas tout de suite, par expérience, ça peut être très insidieux et ça vient miner ta santé émotionnelle et mentale » (R1). Une dernière répondante mentionne qu'à ses débuts dans son organisme, les supervisions l'ont beaucoup aidée à cheminer comme intervenante et à prendre confiance en elle. Cependant, elle sent aujourd'hui qu'elle s'y développe moins qu'auparavant, se disant donc moins satisfaite des supervisions. Bien que ces supervisions soient bénéfiques, une répondante ajoute : « [...] je dirais que ça fait la *job*. Une supervision clinique de l'extérieur, je pense que ça nous pousserait à aller plus loin dans divers thèmes [...] » (R2).

En contrepartie, trois des neuf répondantes soutiennent avoir accès à des supervisions cliniques animées par une personne externe à leur organisme, dont deux en supervisions de groupe. Ces supervisions sont offertes à raison d'une rencontre de trois

heures aux cinq à six semaines pour celles en groupe, ou six rencontres de supervisions individuelles par intervenante par année. Ces répondantes abordent comment leurs superviseuses respectives leur permettent d'aborder un vaste éventail de sujets : les suivis plus difficiles, afin d'avoir des pistes d'intervention; les émotions reliées au vécu d'une femme qui les auraient davantage ébranlées; la dynamique d'équipe, par exemple lors de conflits au sein de l'équipe; et des sujets plus particuliers comme l'épuisement professionnel. À cet effet, une répondante mentionne avoir elle-même abordé son sentiment de fatigue lors d'une rencontre de supervision afin que ses collègues soient au courant et de pouvoir mettre en place, en équipe, des stratégies afin de l'amoinrir. Ces trois répondantes soulignent qu'elles sont à l'aise d'identifier leurs besoins lors des supervisions. Cependant, une répondante mentionne qu'il est plus difficile pour elle de s'exprimer par rapport à des éléments personnels lorsqu'il y a une nouvelle travailleuse dans l'équipe, comme lors d'un remplacement pour un congé de maternité. Elle ajoute que de connaître la superviseuse depuis un certain temps est également un facteur qui entre en jeu dans son niveau de confort à s'ouvrir.

Une participante au groupe de discussion apporte une nuance intéressante. Elle explique que les supervisions cliniques animées par une superviseuse externe sont, selon elle, comme un « couteau à double tranchant ». En effet, elle voit les bienfaits des supervisions pour elle-même et ses collègues, mais, en même temps, elle remarque que, maintenant, il n'y a plus de place dans les réunions d'équipe pour parler des

interventions et des suivis, à moins qu'il y ait un problème spécifique à régler, les réunions étant déjà occupées par la gestion des tâches.

5.4 Impacts du travail d'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les répondantes

L'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle peut entraîner son lot d'impacts, réels ou perçus, pour les intervenantes, qu'ils soient positifs ou négatifs. L'analyse du discours des répondantes nous permet d'identifier quatre dimensions sur lesquelles elles relèvent des effets néfastes : leur santé physique, leur santé mentale, leurs perceptions de l'environnement social et leurs relations interpersonnelles. Ces éléments sont présentés en ordre, suivis des trois impacts négatifs à l'étude dans le cadre de ce mémoire, soit l'épuisement professionnel, la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant, abordés selon trois niveaux d'analyse : les éléments découlant d'une question posée directement, ceux ayant surgit spontanément dans les entrevues et ceux découlant de notre analyse. Pour terminer, nous présentons les impacts positifs relevés par les répondantes en lien avec leur travail d'intervenantes en contexte d'agression sexuelle.

5.4.1 Effets néfastes sur la santé physique.

Quatre répondantes mentionnent ressentir des effets néfastes sur leur santé physique lorsque leur travail devient trop lourd, trop prenant. L'une d'elles confie ressentir des maux de cœur ou de tête lorsqu'elle termine une rencontre particulièrement

chargée émotionnellement. Une autre explique qu'à ses débuts dans ce travail, son corps tout entier pouvait devenir douloureux : « [...] j'avais une journée de rencontres, d'interventions, [...] le lendemain je me réveillais et j'avais mal dans le corps comme si tu m'avais battue dans une ruelle à coups de pieds. J'avais mal à ce point-là » (R1). Une répondante nous partage avoir dû prendre, par le passé, un congé de maladie. Elle explique que sa charge de travail avait récemment augmenté à la suite du départ en congé de maladie d'une collègue. Voyant que c'était trop de travail pour elle, elle en a discuté avec la direction du CALACS pour lequel elle travaille. Elle raconte : « J'ai pris quatre jours de congé qui se sont transformés en trois semaines de maladie. Parce que quand j'ai arrêté, là je suis tombée malade. C'était beaucoup » (R4). Ce travail peut donc avoir des effets néfastes sur la santé physique des intervenantes.

5.4.2 Effets néfastes sur la santé mentale.

Plus de la moitié des répondantes mentionnent des effets néfastes de leur travail sur leur santé mentale : avoir quelques pertes de mémoire dues à la très grande charge de travail ou vivre une grande fatigue dans sa vie personnelle. Une répondante explique également avoir remarqué un changement dans l'essence-même de sa personne depuis son entrée dans ce milieu de travail :

[...] je ne suis pas la même personne que j'étais quand j'étais aux études où c'était un soleil constant, puis le positif dans le tapis et tout. [...] Puis là, [...] il y a des temps où ah ça va super bien et d'autres temps où on dirait que je suis comme dans un creux émotionnel, que je remets tout en question (R9).

Enfin, deux répondantes nous partagent des moments où leur travail a fait remonter leur propre vécu à la surface de manière inattendue. L'une d'elles nous raconte qu'elle a dû faire une intervention au téléphone avec une personne ayant vécu quelque chose de similaire à son propre vécu. Suite à son intervention, elle est allée voir une collègue et a pleuré. Une autre répondante explique que lorsque son vécu a refait surface, cela l'a rendue plus vulnérable, mais lui a également permis de mieux comprendre la souffrance émotionnelle des survivantes. Le travail d'intervenantes auprès des survivantes d'agression sexuelle peut donc avoir divers effets néfastes sur leur santé mentale.

5.4.3 Changements dans les perceptions de l'environnement social des répondantes.

La presque totalité des répondantes abordent des changements en lien avec leurs perceptions de l'environnement social depuis qu'elles travaillent dans un CALACS. Une seule répondante exprime ne pas avoir vécu ce genre de changements. Cependant, en discutant avec elle, nous relevons tout de même quelques aspects intéressants. Ainsi, la majorité des répondantes rapportent avoir déjà perçu, ou percevoir présentement, tous les hommes comme de potentiels agresseurs. Avec le temps, certaines relatent avoir réussi à faire diminuer cette perception, tout en demeurant peut-être plus alertes que la population générale, selon elles. D'autres demeurent malgré tout avec une hypervigilance et l'impression qu'ils ont tous ce potentiel : « Je sais qu'il ne ferait rien, mais c'est un homme, on ne sait jamais » (R3). Pour trois répondantes, leur travail en

contexte d'agression sexuelle a mené au développement d'une analyse féministe, ce qu'elles considèrent comme quelque chose de positif. Deux autres répondantes se disent très attentives à ce qui s'apparente à toute forme de violence sexuelle. D'ailleurs, l'une d'elles l'affirme tel quel : « J'en vois partout! Je pense que c'est la meilleure façon que je peux le résumer. Je vois des agressions sexuelles partout » (R5). Deux répondantes évoquent certains éléments laissant croire que la prémisse qui présente le monde comme fondamentalement bon a été ébranlée en conséquence de leur travail. Une autre répondante affirme ne jamais s'empêcher de sortir, mais qu'elle est toujours prête à se défendre : « Moi, j'ai toujours mon poivre de Cayenne, j'ai un kubotan⁵ aussi » (R9). Elle justifie cela avec tous les témoignages de survivantes qu'elle entend dans son travail, ajoutant que si elle ne travaillait pas en agression sexuelle, elle n'aurait probablement pas ces peurs-là. Une dernière répondante nous partage avoir perdu confiance dans le système judiciaire ainsi que dans la direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Elle explique avoir vu et entendu trop d'histoires où des femmes se sont senties revictimisées ou abandonnées par le système de justice, et où des enfants ne se sont pas sentis protégés par la DPJ. Ce travail peut donc avoir des effets sur les perceptions de l'environnement social des intervenantes.

⁵ Un kubotan est une arme contondante de défense personnelle développée par Takayuki Kubotan ressemblant à un bâton. Il est souvent fixé à un anneau de clés et est simple à utiliser (Kubotan Self Defense, 2013).

5.4.4 Effets néfastes du travail des répondantes sur leurs relations interpersonnelles.

Dans la présente sous-section, nous abordons les effets néfastes du travail des répondantes sur leurs relations interpersonnelles, soit leurs relations familiales, amicales, amoureuses et avec des inconnus. Ainsi, la majorité des répondantes abordent des effets de leur travail sur leurs relations familiales, principalement avec leurs enfants. Elles expriment avoir des inquiétudes ou des peurs par rapport au risque que leurs filles, belles-filles ou filleules soient un jour victimes d'une agression sexuelle. Une répondante (R5) se décrit comme étant « over-protectrice » et mentionne : « C'est rendu un gag dans ma famille à quel point je suis freak. Tser, le voisin, je l'ai *spotté*. Bref. J'exagère clairement. Mais je suis plus alerte [...] ». Les réactions des répondantes face à ces peurs sont diverses : donner le plus d'information possible en lien avec l'agression sexuelle, apprendre aux enfants qu'ils ont le contrôle sur leur propre corps, ou encore établir davantage de limites aux petites filles dans le but de les protéger. Concernant ce dernier aspect, une répondante explique que, d'un côté, elle sait que sa fille a autant le droit que d'autres d'être dehors avec ses amies, mais elle ne peut s'empêcher de le lui refuser pour la protéger, puisqu'elle a toujours en tête les statistiques en lien avec les agressions sexuelles.

Deux répondantes abordent des effets de leur travail sur leurs relations amicales. L'une d'elles indique avoir l'impression que sa réaction aux commentaires ou blagues sexistes dérange les gens autour d'elle, que ça crée souvent des malaises. La deuxième

profite plutôt de ses connaissances pour sensibiliser ses amies à l'ampleur des conséquences qu'une agression sexuelle peut avoir sur les survivantes : « Tu veux continuer à me fréquenter? Il faut avoir un langage respectueux envers les femmes » (R4).

En ce qui concerne les effets sur les relations amoureuses, deux répondantes nous en parlent. L'une d'elles raconte qu'il lui est déjà arrivé d'être fâchée par un comportement de son conjoint à la suite d'une journée éprouvante au travail. D'ailleurs, son ton de voix change et devient alors sec, plus fort : « J'arrivais chez nous, mon mari m'arrivait en arrière, une tape sur les fesses. Maudit! J'étais comme eille là! » (R9). Elle ajoute toutefois que son travail a aussi eu un effet positif sur sa relation de couple au niveau de la communication. Une autre répondante mentionne des effets de son travail plus spécifiquement sur sa sexualité, cette dernière partageant avoir moins de relations sexuelles avec son conjoint qu'avant son embauche dans un CALACS. De plus, elle nous confie avoir parfois des flashbacks du vécu des femmes qu'elle a en suivi lors de ses relations sexuelles.

Une seule répondante aborde quelques effets de son travail sur sa relation avec les inconnus. Celle-ci explique faire plus attention à son habillement ainsi qu'à sa consommation d'alcool lorsqu'elle sort dans les bars, par exemple. Bien qu'elle sache que ce ne sont pas des causes d'agression sexuelle, elle se dit plus consciente des dangers potentiels dû au fait qu'elle est une femme.

5.4.5 Épuisement professionnel, fatigue de compassion et traumatisme vicariant : éléments recueillis suite à une question directe.

Avant tout, nous invitons la lectrice à se référer à la section 2.1 de la recension des écrits, à la page 21, afin de se remémorer les définitions de ces trois impacts selon les écrits scientifiques disponibles. Dans la présente sous-section, nous présentons les définitions soulevées par les répondantes à ce sujet. Une seule répondante décrit l'épuisement professionnel : « [...] c'est quand tu en fais beaucoup [...], c'est quand tu es fatiguée que ça t'arrive [...]. C'est que tu n'es plus capable de mettre ta bulle [...]. Leur vie rentre dans la tienne, puis là toi tu n'en as plus » (R1). De plus, aucune répondante ne nous partage sa définition personnelle au sujet de la fatigue de compassion.

Enfin, six répondantes nous partagent leur définition personnelle au sujet du traumatisme vicariant : de manière générale, il s'agit de porter le traumatisme vécu par les survivantes. Plus précisément, les répondantes rapportent qu'à force d'entendre des récits d'agression sexuelle au quotidien, elles peuvent en venir à ressentir des symptômes s'apparentant à ceux d'un TSPT. Une répondante parle ainsi de l'ampleur que cela peut prendre : « C'est comme si on veut tellement leur enlever [leur traumatisme] qu'on finit par le porter » (R1).

Dans le cadre de notre étude, nous avons interrogée directement les répondantes uniquement au sujet de leur vécu en lien avec le traumatisme vicariant. Ainsi, cinq

répondantes sur neuf croient en avoir vécu un. Fait intéressant à souligner, une seule répond clairement par l'affirmative lorsque nous lui demandons si elle en a déjà vécu un. Les autres atténuent légèrement leurs réponses : « j'ai flirté avec » (R1), « un petit peu comme » (R3), « au compte-gouttes » (R9). Les répondantes parlent de leurs symptômes : fatigue, stress, peurs similaires à celles des femmes en suivi, flashbacks ne leur appartenant pas, images en tête des récits d'agression sexuelle entendus ou encore cauchemars dans lesquels elles vivaient ce que les survivantes avaient vécu. Certaines répondantes nous partagent également avoir ressenti une lourdeur ou une charge mentale. Une répondante parle ainsi de son expérience: « [...] euh... c'est épouvantable. Je t'avoue que j'ai eu des petites sueurs froides » (R1). Une autre répondante explique que c'est en parlant avec ses collègues qu'elle a réalisé qu'elle vivait un traumatisme vicariant et qu'elle le vivait parce qu'elle avait, petit à petit, arrêté de faire des choses dans son quotidien pour prendre soin d'elle et s'en protéger. Une autre répondante explique, d'une certaine manière, que le traumatisme vicariant fait partie intégrante de son travail : « [...] dans mon métier, ça revient toujours. C'est comme une vague. Elle repart. Ah, elle revient » (R9). Enfin, deux répondantes n'ayant pas vécu de traumatisme vicariant émettent un bémol à ce sujet. En effet, l'une d'elles souligne avoir des préoccupations par rapport aux impacts que son travail peut avoir sur elle, alors que l'autre explique être très consciente qu'elle n'est pas à l'abri de vivre un traumatisme vicariant; cela peut arriver à n'importe qui.

5.4.6 Épuisement professionnel, fatigue de compassion et traumatisme vicariant : éléments rapportés spontanément par les répondantes.

Tel que nous l'avons mentionné plus tôt, nous n'avons pas interrogée directement les répondantes concernant leur vécu en lien avec l'épuisement professionnel ou la fatigue de compassion. Cependant, deux répondantes nous ont parlé spontanément de leur expérience, associant leur vécu à un épuisement professionnel. L'une d'elles mentionne avoir vécu « un envahissement dû à une job stressante avec une surcharge de travail » (R6). La deuxième explique que l'année précédant l'entrevue a été particulièrement intense et chargée et qu'elle ne se sent pas capable de faire une deuxième année comme cela. Elle ajoute garder une crainte pour l'année à venir.

De plus, une répondante discute spontanément de sa prise de conscience en lien avec la fatigue de compassion ressentie, soit lorsque son conjoint lui avait fait remarquer qu'elle exprimait très peu de compassion et moins d'empathie envers lui. Elle explique brièvement que cela avait eu un impact sur elle principalement au niveau de l'empathie envers les femmes. Elle se retrouvait plus facilement fâchée ou impatiente envers une femme plutôt que d'être dans l'empathie.

5.4.7 Épuisement professionnel, fatigue de compassion et traumatisme vicariant : éléments émergeant du discours des répondantes.

Suite aux entrevues, nous nous sommes aperçue que, bien que certaines répondantes n'associent pas directement leur vécu à un épuisement professionnel, une

fatigue de compassion ou un traumatisme vicariant, leur discours comporte des éléments se rattachant aux définitions adoptées pour ce projet. Ainsi, selon ce qui a été relevé dans les entrevues, quatre répondantes nous parlent d'éléments qui pourraient être précurseurs à un épuisement professionnel, celles-ci évoquant ce qui peut être qualifié de grande charge de travail, voire de surcharge, et d'un empiètement du travail sur leur vie personnelle. À ce propos, l'une d'elles explique avoir eu un moment, au cours de la dernière année, où elle avait assez de tâches pour quatre jours de travail par semaine, alors qu'elle en travaillait seulement trois. Une autre mentionne repenser souvent au côté plus technique de ses interventions, même à l'extérieur du travail, soit comment pousser plus loin l'intervention, ce qu'elle pourrait faire différemment la prochaine fois, etc. Son travail occupe donc en permanence une grande place dans ses pensées. Une autre répondante raconte avoir vécu une accumulation de fatigue au travail qui a entraîné une surdose d'émotions, de frustrations et de stress : « [...] j'ai juste éclaté en sanglots. Puis là j'ai fait comme... Je suis tannée, je suis écoeurée » (R7). Une dernière répondante révèle se sentir constamment dans cette lutte pour les survivantes d'agression sexuelle et pour les droits des femmes et que cela lui cause des frustrations. Elle explique que son travail prend beaucoup de place, même dans sa vie personnelle, nous donnant comme exemple avoir déjà passé quelques mois à faire des recherches à la maison en lien avec le travail. Cette dernière s'exprime ainsi : « Tsé, il y a des moments dans l'année [...] où c'est plus dur pis que, comme je te dis, j'ai le goût de tout lâcher, de tout arrêter [...] » (R9).

Trois répondantes décrivent vivre ce qui, selon les définitions retenues, correspond à la fatigue de compassion. Ainsi, celle-ci a pour conséquence, pour deux d'entre elles, de les rendre moins empathiques envers les survivantes ou envers les amies. La troisième répondante explique vivre parfois un trop-plein d'émotions qui sort dans des situations « qui sont ridicules à la limite » (R7).

Enfin, une répondante est convaincue de ne pas avoir vécu de traumatisme vicariant. Cependant, l'analyse de son discours permet de relever quelques éléments se rattachant à la définition du traumatisme vicariant. En effet, elle affirme que la dernière année est la première où elle remarque que son travail a des impacts sur sa vie personnelle. Elle raconte avoir fait plus de rencontres cette année et donc avoir entendu plus d'histoires d'agression sexuelle ce qui, pour elle, rend la coupure entre le travail et la maison plus difficile à effectuer. Par exemple, elle raconte avoir des flashes de son travail lui revenant de façon intermittente en tête dans des contextes sans aucun lien avec son travail. Elle s'attend maintenant à ce que ça revienne :

Là, on en a parlé, fait que probablement que je vais y repenser [...] Mais c'est quelque chose que... Ce n'est pas quelque chose que je revisite [...] tout le temps dans ma vie. C'est quelque chose de temps en temps qui revient (R8).

Cette répondante se dit découragée de ne pas arriver à faire la coupure entre son milieu de travail et sa vie personnelle aussi facilement que par le passé et reconnaît être plus fatiguée qu'avant. Elle partage sa frustration d'avoir ces pensées et ces images et

d'être hypervigilante et ne comprend pas ce qu'elle fait différemment qui pourrait expliquer pourquoi ça lui arrive maintenant alors que ça ne lui était jamais arrivé avant.

5.4.8 Impacts positifs perçus par les répondantes en lien avec leur travail.

Bien que le travail auprès des survivantes d'agression sexuelle comporte son lot de défis et d'impacts négatifs, il comporte également des impacts positifs. Ainsi, la presque totalité des répondantes se disent satisfaites du milieu de travail : « Oui, vraiment! [...] C'est sûr que c'est dur, mais ça reste que c'est vraiment un milieu de travail de rêve en ce moment » (R5). Trois répondantes soulèvent des éléments contribuant à leur satisfaction au travail : l'accès à des formations professionnelles et l'ouverture ressentie de la part de leurs organismes respectifs afin de leur permettre d'intervenir avec des outils qui font sens pour elles. Une seule répondante indique ne pas se sentir bien dans son milieu de travail. Cette dernière explique que si elle en avait la possibilité, elle souhaiterait quitter ce dernier : « (Silence) Si c'était oui, je le dirais tout de suite! (Rire) Je suis satisfaite de mon travail avec les femmes. En dehors de ça, je ne pense pas que je sois satisfaite. [...] Je commence à être fatiguée ici » (R4).

Cinq répondantes nous parlent de quelques impacts positifs dans leur vie grâce à leur travail comme intervenantes en contexte d'agression sexuelle. Ainsi, elles expriment leur reconnaissance par rapport à ce qu'elles perçoivent comme des privilèges dans la vie : la chance de ne pas avoir vécu d'agression sexuelle ou de ne pas en ressentir d'impacts importants, et la chance de pouvoir aider les survivantes d'agression

sexuelle plutôt que d'être celles qui viennent chercher de l'aide. Un autre impact positif relevé par les répondantes est en lien avec leur sentiment de développement personnel. En effet, ce travail leur a permis d'augmenter leur confiance en leurs capacités personnelles et d'affirmation, d'augmenter leur estime de soi, d'améliorer leurs habiletés pour communiquer de façon claire et efficace ainsi que d'augmenter leurs capacités à entrer en relation avec les autres et à entretenir ces relations.

Une participante au groupe de discussion ajoute un impact positif qui n'a pas été relevé par les répondantes : son travail en tant qu'intervenante auprès des survivantes d'agression sexuelle lui a permis de développer une analyse sociale critique, ce qui n'aurait pas été possible dans un autre milieu, selon elle. Pour elle, c'est un impact positif sur son développement personnel, qui influence qui elle est maintenant comme personne.

5.5 Changements souhaités dans les milieux de travail cibles

Cette dernière section des résultats aborde quelques changements que les répondantes aimeraient voir dans leurs milieux de travail respectifs afin de rendre ceux-ci plus satisfaisants. Près de la moitié des répondantes soulignent désirer des changements dans le fonctionnement de leur organisme ou en lien avec le travail d'équipe : avoir la possibilité de travailler en sous-équipes selon les forces de chacune; et travailler dans des équipes plus grandes afin, d'une part, de mieux répondre aux multiples demandes reçues et, d'autre part, d'avoir une meilleure distribution des tâches.

Trois répondantes proposent des changements au niveau de l'offre de services des CALACS : voir davantage de souplesse dans la manière d'offrir des services afin de pouvoir rejoindre toutes les femmes dans le besoin : « Pour certaines femmes, je pense notamment aux femmes autochtones, ce n'est pas un contexte qui fonctionne. Qu'on se donne un rendez-vous, non. Tandis qu'on va prendre une marche ensemble dans le bois, ça, ça marche » (R5); que les CALACS soient plus accessibles à la diversité des femmes, notamment les femmes immigrantes, celles avec des handicaps, les femmes autochtones, etc.; pouvoir offrir des suivis à plus long terme, selon les besoins des femmes; et avoir des points de services ailleurs pour rejoindre un plus grand nombre de femmes sur le territoire desservi. En effet, certaines femmes n'ont pas accès aux services du CALACS de leur région si les intervenantes ne se déplacent pas. Enfin, une minorité de répondantes abordent des aspects en lien avec les conditions de travail de leurs organismes : l'offre de fonds de pension aux travailleuses, ce qui est présentement impossible, faute d'un financement suffisant; l'offre de meilleures conditions de conciliation travail-famille; et l'offre de supervisions cliniques formelles.

Une participante au groupe de discussion mentionne qu'on devrait effectivement accorder plus d'importance et parler davantage d'avoir de la souplesse dans la manière d'offrir des services pour les communautés culturelles et d'avoir une intervenante qui se déplace, surtout pour les CALACS en région rurale. Selon cette dernière, il est important de porter plus attention à cet enjeu. Les participantes au groupe de discussion sont également d'accords pour dire que les CALACS, et la société, gagneraient à offrir de

meilleures conditions financières aux intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle. Selon l'une d'elles, ce manque de ressources financières des CALACS est dû au fait que, socialement, la problématique de l'agression sexuelle est encore trop minimisée. Pour terminer, une participante soulève un changement qui n'a pas été abordé par les répondantes de notre étude : avoir davantage de stabilité dans l'équipe, de même que parmi les membres siégeant sur la Collective. Le constant mouvement à l'intérieur de son équipe amène une certaine pression sur les travailleuses plus anciennes, puisque les autres se tournent souvent vers elles pour diverses demandes.

Chapitre VI : Discussion

Dans ce dernier chapitre, les résultats obtenus sont discutés à la lumière des écrits répertoriés dans la recension des écrits, tout en étant appuyés par notre contexte théorique, soit le modèle bioécologique du développement humain de Bronfenbrenner. Rappelons que le but de notre étude est de mieux comprendre comment l'intervention en contexte d'agression sexuelle peut avoir des impacts sur les intervenantes spécialisées auprès de cette clientèle. Plus spécifiquement, notre recherche comporte quatre principaux objectifs. Concernant les deux premiers objectifs, nous voulons pouvoir identifier les impacts positifs et négatifs chez les intervenantes de ce contexte d'intervention en explorant leur point de vue concernant la satisfaction de compassion, la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel. De plus, nous voulons cerner les facteurs d'influence en lien avec ces différents impacts. Enfin, nous voulons cerner les pistes de solutions relevées par ces intervenantes afin de diminuer les impacts négatifs liés à ce contexte d'intervention. Tout cela dans le but de nous aider à répondre à la question de recherche initiale : Quels sont les impacts, positifs ou négatifs, pouvant être ressentis et vécus par les intervenantes travaillant auprès de survivantes d'agression sexuelle?

Dans ce chapitre, nous discutons, un à la fois, de chacun des quatre objectifs exposés précédemment tout en les liant aux divers systèmes du modèle bioécologique du développement humain. Pour terminer, nous abordons nos constats découlant de

l'analyse de nos résultats, suivi de quelques pistes de réflexions pour la pratique, la recherche et les politiques sociales.

6.1 Objectif 1 : Identifier les impacts positifs vécus par les intervenantes des CALACS

La recension des écrits nous a permis de relever un impact positif principal associé au travail auprès des survivants de traumatisme, soit la satisfaction de compassion. Nos résultats ont également permis de relever deux autres impacts positifs pour les répondantes, soit le fait de reconnaître ses propres privilèges et un sentiment de développement personnel. Ces trois impacts positifs sont discutés dans la section suivante. Mais d'abord, il n'est pas étonnant de constater que tous les impacts positifs soulevés par les écrits disponibles et par les répondantes à cette étude relèvent de l'ontosystème des intervenantes. Cela souligne que le travail en contexte d'agression sexuelle dans un CALACS apporte beaucoup de positif pour les intervenantes elles-mêmes.

6.1.1 Satisfaction de compassion.

Selon nos résultats, toutes les répondantes semblent ressentir une satisfaction de compassion en lien avec leur travail. Les écrits scientifiques à ce sujet décrivent la satisfaction de compassion comme un sentiment positif ressenti en lien avec l'habileté à aider les autres (Senreich et al., 2020; Wagaman et al., 2015), la motivation et le plaisir ressenti au travail (Wagaman et al., 2015), la perception subjective du travail bien fait,

une connexion émotionnelle significative avec la population cible (Cuartero & Campos-Vidal, 2019), un sentiment d'accomplissement (Conrad & Kellar-Guenther, 2006) et ressentir de l'empathie face à la souffrance humaine (Perreault, 2004). Bien qu'aucune répondante ne nous ait donné une définition de ce concept, toutes abordent ces divers aspects à un moment ou un autre de l'entrevue, laissant croire qu'elles auraient une bonne compréhension de ce concept.

Dans l'étude menée par Conrad et Kellar-Guenther (2006), la prévalence de la satisfaction de compassion chez les participantes à leur étude soit les professionnelles travaillant auprès des survivants de traumatisme, s'élevait à 75%. Sous toutes réserves, les résultats de notre étude semblent plus élevés, laissant suggérer que les intervenantes en contexte d'agression sexuelle ressentent davantage de satisfaction de compassion que celles travaillant auprès de survivants de traumatisme, ce qui pourrait potentiellement être dû plus spécifiquement au contexte de travail des CALACS. Cependant, le petit nombre de participantes à cette étude ne permet pas une telle généralisation, simplement une ligne guide pour de futures études.

6.1.2 Autres impacts positifs.

Près de la moitié des répondantes affirment que leur travail en contexte d'agression sexuelle leur a fait prendre conscience du privilège d'être qui elles sont aujourd'hui et de pouvoir aider les survivantes d'agression sexuelle, ce qu'elles considèrent comme un impact positif important de leur travail. Certaines sont également

reconnaissantes de ne pas avoir vécu d'agression sexuelle ou, si elles en ont vécu, de ne pas en ressentir les impacts aujourd'hui. Une minorité de répondantes ajoutent ressentir un sentiment de développement personnel en lien avec leur travail. Une participante au groupe de discussion souligne que son travail lui a permis de créer un grand sentiment d'appartenance à la communauté. Ainsi, nous constatons que la satisfaction de compassion n'est pas le seul impact positif que les répondantes ressentent en lien avec leur travail. En effet, elles abordent de nombreux aspects qu'elles aiment tout particulièrement de leur travail, soulignant ainsi le plaisir que celui-ci leur procure. Nous constatons également que tous ces éléments ne sont pas évoqués par les auteures, les études disponibles se concentrant plutôt sur la satisfaction de compassion comme principal impact positif pouvant être ressenti par les professionnelles travaillant auprès des survivants de traumatisme, alors que les résultats de notre étude relèvent plusieurs autres impacts positifs.

6.2 Objectif 2: Identifier les impacts négatifs vécus par les intervenantes des CALACS

Les écrits scientifiques relèvent de nombreux impacts négatifs pouvant affecter les personnes travaillant auprès des survivants de traumatisme. Nos résultats permettent de relever des effets néfastes vécus par certaines répondantes que nous pouvons lier à l'ontosystème, puisqu'ils concernent leur santé physique, leur santé mentale, et des changements dans leurs perceptions de l'environnement social. L'épuisement professionnel, la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant se situent également

dans l'ontosystème des intervenantes. Nos résultats relèvent également des effets néfastes sur les relations interpersonnelles des répondantes, donc dans le microsystème des amies et de la famille.

6.2.1 Impacts négatifs sur l'ontosystème des intervenantes.

La présence de nombreux impacts négatifs sur l'ontosystème des intervenantes indiquent l'importance pour les intervenantes, mais également pour les milieux de pratique et pour les gouvernements, de mettre en place des stratégies afin d'aider les intervenantes des CALACS à mieux se protéger de ces impacts négatifs. À notre connaissance, aucun écrit scientifique ne fait état de maux physiques suite à une grande charge émotionnelle accueillie par les intervenantes, alors qu'il semble s'agir d'un effet réellement ressenti par quelques répondantes. Il nous apparaît donc qu'il pourrait s'agir de résultats novateurs. En effet, une minorité de répondantes affirment ressentir des effets néfastes sur leur santé physique dus à leur travail en contexte d'agression sexuelle. Ces manifestations physiques ont lieu, pour les répondantes, à la suite d'une intervention particulièrement chargée émotionnellement, une journée chargée de rencontres avec des survivantes d'agression sexuelle, ou une surcharge de travail.

Plus de la moitié des répondantes mentionnent ressentir des effets néfastes de leur travail sur leur santé mentale. De manière générale, les écrits scientifiques disponibles n'ont pas relevé d'effets sur la santé mentale des professionnelles. Cependant, l'étude d'Ashley-Binge et Cousins (2020) relève que le traumatisme vicariant peut avoir des

impacts non seulement sur la vie professionnelle des intervenantes, mais également sur leur vie personnelle, ce qui pourrait également faire référence à la santé mentale des intervenantes. En effet, lorsque le travail a des impacts sur la vie personnelle des intervenantes, cela peut avoir des conséquences sur les habiletés des intervenantes de se reposer, de récupérer du travail dans leur vie personnelle. On peut ainsi penser que si les intervenantes n'ont pas, ou ont moins, la possibilité de se libérer du travail dans leur vie personnelle, elles seront de plus en plus fatiguées au travail et auront toujours avec elles cette lourdeur parfois associée à la charge de travail, ce qui les rend donc plus vulnérables à vivre des impacts de leur travail sur leur santé mentale.

La presque totalité des répondantes affirme avoir vécu des changements dans leurs perceptions de l'environnement social depuis leur entrée dans un CALACS. Pour certaines, il s'agit de changements positifs. Cependant, pour la plupart d'entre elles, il s'agit de changements plus négatifs. Plusieurs auteurs soulignent que ce type de travail, de même que le traumatisme vicariant lui-même, peut entraîner des changements dans les perceptions de l'environnement social des intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme (Brady et al., 1999; Tabor, 2011; Wies & Coy, 2013). Cependant, à notre connaissance, aucune étude n'aborde spécifiquement quels sont ces changements et quels impacts ils peuvent avoir sur les intervenantes. Il nous est donc difficile d'évaluer si nos résultats concordent ou non avec les études répertoriées, mise à part la concordance de la présence de tels changements.

Dans le cadre de la présente étude, nous avons investigué la survenue de trois principaux impacts négatifs, soit l'épuisement professionnel, la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant. Ainsi, et tel que nous le détaillerons ultérieurement, nos résultats révèlent que cinq répondantes croient avoir vécu un traumatisme vicariant, quatre semblent avoir vécu une fatigue de compassion et deux affirment avoir vécu un épuisement professionnel. En observant plus en profondeur nos résultats, nous constatons également que parmi les neuf répondantes, une seule répond par la négative à ces trois impacts négatifs. Cependant, comme nous l'aborderons plus tard, les éléments de son discours nous amènent à penser qu'elle semble être à risque d'un épuisement professionnel. De plus, elle répond tout de même par l'affirmative lorsqu'elle est interrogée à savoir si elle a vécu des effets néfastes de son travail sur sa santé physique, sa perception de son environnement social de même que ses relations interpersonnelles.

Selon les écrits scientifiques disponibles concernant les professionnelles travaillant auprès de survivants de traumatisme, la prévalence de l'épuisement professionnel est de 7,7% (Conrad & Kellar-Guenther, 2006), celle de la fatigue de compassion est de près de 50% (Conrad & Kellar-Guenther, 2006) et celle du traumatisme vicariant varie entre 38,1% et 59,5% (Wies & Coy, 2013). Nous constatons que les résultats de notre étude, quant à la survenue du traumatisme vicariant et de la fatigue de compassion, et donc du risque de vivre ces impacts pour les intervenantes en contexte d'agression sexuelle sont, sous toutes réserves, comparables à ceux retrouvés dans la recension des écrits concernant les professionnelles travaillant auprès des

survivants de traumatisme. Cependant, nos résultats concernant la survenue de l'épuisement professionnel sont très différents de ceux retrouvés dans la recension des écrits, la survenue étant plus élevée auprès des répondantes à notre étude. Cela nous amène à nous questionner sur les raisons de cette différence. Est-ce dû au fait que le risque réel des intervenantes en contexte d'agression sexuelle par rapport à l'épuisement professionnel serait plus élevé que celui d'autres professionnelles travaillant auprès de survivants de traumatisme? Bien que notre étude ne permette pas une telle généralisation due au nombre restreint de participantes, il n'en demeure pas moins que ce questionnement serait intéressant à explorer davantage dans une prochaine étude.

Concernant l'épuisement professionnel plus spécifiquement, une seule répondante discute avec nous de sa définition de ce concept, qui serait dû à une surcharge de travail et un envahissement du travail dans la vie personnelle. Cette définition rejoint en partie celle qu'on peut retrouver dans la recension des écrits. En effet, les écrits scientifiques décrivent l'épuisement professionnel comme une accumulation de stressseurs au travail (Conrad & Kellar-Guenther, 2006) qui entraîne alors, avec le temps, un épuisement émotionnel, un détachement au travail, un sentiment d'accomplissement au travail altéré ainsi qu'un sentiment d'efficacité au travail altéré (Maslash & Leiter, 2008, cité dans Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Perreaul, 2004; Tabor, 2011; Wagaman et al., 2015).

Dans le cadre de notre étude, deux répondantes affirment spontanément avoir déjà vécu un épuisement professionnel. Enfin, bien qu'elles n'associent pas directement leur vécu à l'épuisement professionnel, quatre répondantes nous partagent plusieurs éléments qui pourraient être précurseurs à son développement. Ces éléments se relient quelque peu à un épuisement émotionnel, un certain détachement au travail de même qu'une potentielle absence de sentiment d'efficacité au travail, soulignés par les auteurs. Loin de nous l'idée de poser un tel diagnostic, nous voulons simplement mettre en lumière le risque que représente ce travail quant à l'épuisement professionnel.

Concernant ensuite la fatigue de compassion, il nous est impossible de savoir si la définition des répondantes de ce concept correspond ou non avec celle des écrits scientifiques à ce sujet, puisqu'aucune d'elles ne nous en a parlé. Parmi les répondantes, une seule discute spontanément de sa prise de conscience en lien avec la fatigue de compassion ressentie, celle-ci ayant mentionné manquer d'empathie envers son conjoint et les survivantes. De plus, trois répondantes sur neuf décrivent vivre ce qui correspond à la fatigue de compassion selon les écrits scientifiques à ce sujet, bien qu'elles n'associent pas directement leur vécu à cela. En effet, elles parlent d'un épuisement émotionnel et de manquer d'empathie envers les femmes qu'elles ont en suivi, ce qui concorde avec ce que certains auteurs disent à ce sujet (Ledoux, 2015; Peters, 2018). D'autres encore ressentent cet épuisement émotionnel davantage à l'extérieur du travail, avec leur entourage. Dans ce cas, elles ressentent moins de compassion, d'empathie envers leurs proches. Ces répondantes font également référence à une perte d'énergie, ce

qui concorde avec les résultats de deux études à ce sujet (Perreault, 2004; Tabor, 2011). À notre avis, cela fait partie des risques encourus par les intervenantes en contexte d'agression sexuelle puisque ce travail, d'une part, les expose quotidiennement à la souffrance d'autres femmes, ce qui peut, en soit, déclencher une fatigue de compassion selon Peters (2018). D'autre part, toutes les répondantes semblent très engagées envers leur travail, envers les survivantes d'agression sexuelle, ce qui, selon Perreault (2004) et Tabor (2011), est un facteur de risque pour la fatigue de compassion.

Concernant finalement le traumatisme vicariant, la majorité des répondantes abordent leur définition de ce concept. Nous constatons que leurs définitions rejoignent de très près celle des auteurs, soit une exposition répétée à du contenu traumatique n'appartenant pas à la personne elle-même (Killian, 2008; Tabor, 2011; Wagaman et al., 2015) et qui entraîne des symptômes semblables à ceux d'un TSPT (Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; Tabor, 2011; Wagaman et al., 2015).

Plus de la moitié des répondantes associent leur vécu à un traumatisme vicariant. Par contre, une seule répond par l'affirmative à cette question, les autres utilisant un vocabulaire atténuant leur vécu. Cela donne l'impression soit qu'elles n'associent pas complètement leur vécu à un traumatisme vicariant, soit qu'elles le minimisent. Les cinq répondantes ayant affirmé avoir déjà vécu un traumatisme vicariant nous décrivent leurs symptômes. Tous les symptômes qui nous ont été rapportés par les répondantes sont congruents avec ceux retrouvés dans la littérature. L'étude de Tabor (2011) rapporte

également que le traumatisme vicariant peut avoir des effets sur le sentiment d'appartenance, l'estime de soi, le sentiment de sécurité, le fonctionnement cognitif et les relations interpersonnelles d'une personne. À cet effet, nous constatons que les répondantes n'abordent que des effets sur leurs relations interpersonnelles. Les autres effets rapportés par Tabor (2011) ne semblent pas émerger du discours des répondantes; elles n'ont pas été interrogées spécifiquement à ce sujet et elles n'ont simplement pas abordés ceux-ci. Nos résultats concordent également avec ceux d'Ashley-Binge et Cousins (2020) qui indiquent que le traumatisme vicariant a des répercussions non seulement dans la vie professionnelle des intervenantes, mais également dans leur vie personnelle. Enfin, une répondante nous parle de son vécu avec le traumatisme vicariant comme d'une fatalité, quelque chose qui fait partie intégrante de son travail, tout simplement. Selon cette dernière, le traumatisme vicariant est inévitable dû aux caractéristiques de son emploi. Cela nous amène à nous questionner quant à la vision qu'ont les intervenantes en contexte d'agression sexuelle du traumatisme vicariant. Perçoivent-elles que cela fait partie de leur métier, que c'est inévitable? Perreault (2006) semble aller dans cette direction : « La traumatisation vicariante est un risque professionnel, un effet inévitable d'un travail impliquant la prise de contact répétée avec du matériel traumatique, pénible, souffrant et affligeant » (p. 49).

Enfin, une répondante affirme, de prime abord, ne pas avoir vécu de traumatisme vicariant. Cependant, nous pouvons relever quelques éléments dans son discours qui s'y relient. Brièvement, celle-ci rapporte plusieurs impacts de son travail sur sa vie

personnelle : dû à une surcharge de travail, elle a ramené plus souvent son travail à la maison; elle parle également d'avoir certains flashes de son travail à des moments inopportuns, avoir des images récurrentes du vécu des femmes qu'elle a en suivi, d'être hypervigilante avec son enfant et de ressentir plus de fatigue qu'auparavant. Tous ces symptômes se relient à ce que les écrits scientifiques disent du traumatisme vicariant. Cette répondante pourrait donc avoir vécu un traumatisme vicariant, sans pourtant l'identifier comme tel, ce qui soulève un questionnement de notre part. Si les répondantes semblent avoir une bonne compréhension théorique de ce qu'est un traumatisme vicariant, pourquoi certaines n'arrivent pas à identifier leur propre vécu comme tel?

6.2.2 Impacts négatifs sur les microsystemes des intervenantes.

Dans le cadre de notre étude, nous avons questionné les répondantes à savoir si elles ressentaient des effets de leur travail en contexte d'agression sexuelle sur leurs relations interpersonnelles, la majorité répondant par l'affirmative. Les relations interpersonnelles sont associées, selon le modèle bioécologique du développement humain de Bronfenbrenner, aux microsystemes de la famille et des amies. Tabor (2011) rapporte effectivement que le traumatisme vicariant peut avoir des effets sur les relations interpersonnelles des intervenantes. Cependant, à notre connaissance, aucune étude ne détaille spécifiquement ces effets rendant ainsi notre analyse plus limitée. De plus, une seule répondante partage ressentir des effets néfastes de son travail sur sa sexualité. À notre connaissance, seule l'étude de Killian (2008) soulève que le travail auprès des

survivants de traumatisme peut avoir un effet néfaste sur les relations sexuelles entretenues avec la ou le partenaire. Toutefois, cette étude ne spécifie pas en quoi consiste cet effet, rendant notre analyse plus limitée. Ainsi, le travail en contexte d'agression sexuelle semble avoir des impacts négatifs au niveau des relations sociales entretenues par les intervenantes. Il est à se demander si ces impacts peuvent avoir des répercussions à long terme sur le réseau social des intervenantes. Si tel est le cas, et considérant que le réseau social est un facteur de protection important contre l'épuisement professionnel, la fatigue de compassion et le traumatisme vicariant, ces effets néfastes sur leurs relations interpersonnelles pourraient éventuellement les rendre davantage vulnérables à vivre de tels impacts. Ainsi, les relations entre les microsystèmes du milieu de travail, de la famille et des amies, donc les mésosystèmes, pourraient s'influencer mutuellement et avoir des répercussions sur l'ontosystème, soit les intervenantes elles-mêmes. Il serait donc important que les intervenantes mettent en place des stratégies pour entretenir leurs relations interpersonnelles et pour diminuer les effets néfastes que leur emploi puisse avoir sur celles-ci. Intégrer des discussions à ce sujet dans les formations et les supervisions pourrait être un moyen pour les CALACS d'aider leurs intervenantes à y arriver.

L'important à noter, selon nous, est que la presque totalité des répondantes ont vécu soit un épuisement professionnel, une fatigue de compassion ou un traumatisme vicariant et que toutes ont vécu au moins un effet néfaste de leur travail sur leur santé physique, leur santé mentale, leurs perceptions de l'environnement social ou leurs

relations interpersonnelles. Il est donc important, selon nous, de tenir compte des risques associés à cet emploi et de mettre davantage de moyens en place pour en protéger les intervenantes. Cette responsabilité, selon nous, revient autant aux intervenantes elles-mêmes, qu'aux CALACS, dans l'offre de formations et de supervisions, et aux différents paliers de gouvernements, dans l'offre d'un financement adéquat.

6.3 Objectif 3: Cerner les facteurs de risque et de protection, du point de vue des intervenantes, liés aux différents impacts négatifs

Dans le cadre de la présente étude, nous avons questionné les répondantes au sujet de plusieurs facteurs de risque et de protection associés à l'épuisement professionnel, à la fatigue de compassion et au traumatisme vicariant. La présente section discute de ces facteurs selon trois systèmes, soit l'ontosystème, les microsystèmes et le chronosystème. Notre étude, de même que les écrits scientifiques, n'ont pas permis de relever de facteurs d'influence associés au mésosystème, à l'exosystème ou au macrosystème. Il serait pourtant intéressant de pousser plus loin dans ce sens pour de prochaines études.

6.3.1 Facteurs d'influence associés à l'ontosystème.

Deux facteurs de risque associés aux répondantes ont été abordés, soit la difficulté à préserver une distance émotionnelle avec le vécu des survivantes et la difficulté à effectuer une séparation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. De plus, trois facteurs de protection associés aux répondantes ont aussi été abordés, soit la

capacité à ressentir de l'empathie, l'estime de soi et les stratégies personnelles mises en place par les répondantes pour prendre soin d'elles. Ces cinq facteurs d'influence associés à l'ontosystème des intervenantes soulignent le rôle qu'elles ont à jouer face aux impacts négatifs associés au travail en contexte d'agression sexuelle. Il nous apparaît donc important pour elles de constamment effectuer un certain travail sur elles-mêmes afin de parfaire leurs connaissances de soi, de toujours demeurer à l'affût de leurs difficultés et de mettre en place des moyens pour surmonter ou diminuer ces difficultés.

Sept répondantes ont partagé avoir déjà vécu un événement traumatisant au cours de leur vie. Deux études (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Tabor, 2011) rapportent que le vécu traumatique devient un facteur de risque lorsqu'il n'est pas abordé par les intervenantes, lorsqu'il n'est pas guéri, pouvant alors être activé par le vécu similaire d'une survivante. L'historique personnel de traumatismes serait donc un facteur de risque s'il est cumulé à la difficulté à préserver une distance émotionnelle avec le vécu des survivantes. À cet effet, deux répondantes ont rapporté avoir eu, au moins une fois, de la difficulté à préserver cette distance émotionnelle. Cette difficulté, selon Badger (2005, cité dans Choi, 2011) et Alexe (2017), représente un facteur de vulnérabilité. Cependant, nous notons également que ces répondantes ont rapidement mis en application des stratégies afin de prendre soin de cet envahissement. Il apparaît donc que cette difficulté à préserver une distance émotionnelle entre son propre vécu et celui de la

survivante soit un facteur de risque associé à l'ontosystème bien présent pour certaines répondantes.

La majorité des répondantes affirment avoir parfois de la difficulté à faire une séparation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. En effet, elles mentionnent réfléchir à, ou même accomplir, diverses tâches reliées au travail dans leur vie personnelle. Cette difficulté semble être associée à la fatigue ou au stress accumulés au cours des journées plus chargées des répondantes et semble donc être un autre facteur de risque pour elles. Selon Killian (2008), cette difficulté peut rendre les intervenantes plus vulnérables à vivre un épuisement professionnel ou une fatigue de compassion.

Concernant l'empathie, nos résultats soutiennent qu'elle serait un facteur de protection, toutes les répondantes proposant des exemples de leurs habiletés à être empathiques. En effet, selon Perreault (2004), l'empathie est un élément favorisant la satisfaction de compassion, qui est à la fois un impact positif pour les intervenantes et un facteur de protection contre les impacts négatifs pouvant être ressenti. De plus, toutes les répondantes nous ont partagé ressentir une bonne estime d'elles-mêmes. Ainsi, et tel que le soulignent Ben-Porat et Itzhaky (2015), il pourrait s'agir d'un facteur de protection pour elles. On pourrait donc penser que ces deux éléments, de ressentir de l'empathie et d'avoir une bonne estime de soi, devraient faire partie des échanges dans le cadre des supervisions.

Toutes les répondantes nous ont partagé être capable de reconnaître et de satisfaire leurs besoins, toutes mentionnant avoir mis en place, de manière consciente, diverses stratégies afin de prendre soin d'elles. Nos résultats semblent donc concorder avec plusieurs études à ce sujet en soulignant l'importance de ce facteur de protection dans le bien-être et le maintien d'une bonne santé globale pour les intervenantes en contexte d'agression sexuelle au même titre que celles travaillant auprès de survivants de traumatisme (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Fortin, 2014; Harrison & Westwood, 2009; VanDeusen & Way, 2006). De plus, la majorité des répondantes affirment être capable de mettre leurs limites, bien que cela semble parfois plus difficile à effectuer auprès des survivantes, ce qui concorde avec les résultats de Fortin (2014) et Harrison et Westwood (2009), qui soulignent que d'établir et de faire respecter ses limites est une composante plus spécifique de la capacité à prendre soin de soi. Prendre soin de soi peut donc être considéré comme un facteur de protection pour les répondantes. Il nous semble donc primordial que les intervenantes sachent comment prendre soin d'elles. Pour ce faire, à notre avis, il s'agit d'un élément important à aborder dans les formations académiques et professionnelles, de même que dans les supervisions. Il nous apparaît pertinent que les milieux de travail devraient également encourager leurs employées à mettre en place des stratégies pour prendre soin d'elles et à prendre du temps pour se ressourcer.

6.3.2 Facteurs d'influence associés aux microsystèmes.

Notre analyse soulève deux facteurs de risque associés au microsystème du milieu de travail des intervenantes, soit la charge de travail et la charge émotionnelle. Elle soulève également cinq facteurs de protection. Trois d'entre eux, soit le soutien de l'organisme, l'accès aux supervisions et le climat décisionnel de l'organisme, sont associés au microsystème du milieu de travail. Les deux autres facteurs de protection, soit le soutien social et le soutien des collègues, sont associés aux microsystèmes du réseau social de la famille, des amies et des collègues de travail.

Six répondantes nous parlent clairement d'une surcharge de travail. Cette surcharge provient de sources multiples : la polyvalence exigée par cet emploi, des problématiques plus lourdes vécues par les survivantes, ou encore la hausse de demandes suite au mouvement *#MoiAussi*. De même, les participantes au groupe de discussion affirment également que la charge de travail est lourde dans leurs organismes. Nos résultats concordent avec ce que les écrits disponibles disent à cet effet, comme quoi la charge de travail des intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme est souvent très lourde (Fortin, 2014; Killian, 2008; Owens-King, 2019). Ceci pourrait indiquer que la charge de travail est comparable pour les intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme et pour celles travaillant plus spécifiquement auprès des survivantes d'agression sexuelle.

Nos résultats en lien avec la charge émotionnelle associée au travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle nous apparaissent comme des résultats novateurs, puisqu'aucun écrit scientifique, à notre connaissance, n'y fait référence. Toutes les répondantes abordent l'aspect de la charge émotionnelle en lien avec leur travail, la trouvant assez lourde. Cette lourdeur est due, selon elles, à plusieurs éléments : l'âge de survenue de l'agression sexuelle, les rencontres dépassant l'heure allouée, travailler les émotions et la souffrance des survivantes, devoir endosser un double rôle d'employeur/employée, etc. Les écrits scientifiques concernant la charge de travail des intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme ne semblent pas toucher spécifiquement la charge émotionnelle liée à ce contexte de travail. Il semble pourtant que cette charge émotionnelle soit un résultat particulièrement significatif dans cette étude, l'ensemble des répondantes y faisant référence. Cela nous amène donc à nous questionner à savoir si cette charge émotionnelle ressentie par les répondantes de cette étude est due spécifiquement au contexte d'intervention des CALACS et à la problématique de l'agression sexuelle, ce qui pourrait expliquer que d'autres études ayant pour population les intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme n'aient pas relevé ce facteur de risque.

Selon les résultats de notre étude, l'ensemble des répondantes affirment avoir au moins une personne significative dans leur entourage (conjoint, amie, famille) sur qui elles peuvent compter. Cela concorde avec certaines études (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Fortin, 2014; Gauthier, 2015; Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; Perreault, 2004) qui affirment que le soutien social est essentiel pour le retour à

l'équilibre des intervenantes, leur permettant de ventiler et d'évacuer leur stress accumulé au cours de la journée. Ces résultats viennent donc soutenir ceux d'autres études semblables, soulignant ainsi l'importance des microsystèmes composés des amies et de la famille pour le bien-être des intervenantes. Il est de notre avis que les formations et sensibilisations effectuées auprès des intervenantes devraient donc souligner l'importance du réseau social.

Une minorité des répondantes de notre étude ont accès à des supervisions cliniques animées par une superviseure externe. D'autres nous partagent avoir accès à ce qui peut en être l'équivalent, mais avec leur équipe de travail. Quelques études (Alexe, 2017; Ashley-Binge & Cousins, 2020; Fortin, 2014; Killian, 2008) mentionnent l'importance des supervisions cliniques comme facteur de protection pour les intervenantes travaillant auprès des survivants de traumatisme. De manière générale, toutes les répondantes, à l'exception d'une seule, nous partagent être satisfaites de la qualité des supervisions auxquelles elles ont accès, qu'elles soient effectuées en équipe ou par une superviseure externe. Ceci concorde avec les résultats de Ashley-Binge et Cousins (2020), qui rapportent que la qualité des supervisions est primordiale pour qu'elles soient considérées comme un facteur de protection. De plus, deux répondantes ayant accès à des supervisions avec leur équipe ajoutent qu'elles croient que des supervisions cliniques animées par une superviseure externe leur permettraient de progresser davantage, de pousser leurs réflexions plus loin. Cependant, une participante au groupe de discussion apporte ici une nuance : l'envers de la médaille de l'accès à des

supervisions cliniques est que, désormais, il n'y a plus de place dans les réunions hebdomadaires pour parler des suivis, alors que cela pourrait parfois être utile, compte tenu que les supervisions ne sont offertes que quelques fois au cours d'une année. Elle termine en disant que cela résulte en un certain isolement des travailleuses entre les rencontres de supervisions. Notre étude relève donc un certain écart entre les écrits scientifiques qui soulignent l'importance des supervisions cliniques et nos résultats qui, oui, souligne son importance, mais apportent des nuances. De plus, nous observons que, pour les répondantes, la supervision n'est pas accessible à toutes de la même manière, ce qui peut également avoir une influence en agissant différemment comme facteur de protection pour les unes et pour les autres. Fait intéressant à souligner, nous constatons que les perceptions qu'ont les intervenantes de leurs supervisions semblent également jouer un rôle important afin de pouvoir déterminer si les supervisions sont effectivement un facteur de protection pour elles.

Concernant le climat décisionnel dans les milieux de pratique étudiés, la majorité des répondantes nous partageant apprécier l'espace qu'elles ont au sein de leurs organismes afin de s'exprimer. D'ailleurs, une participante au groupe de discussion ajoute que la perte de cet espace est une des raisons l'ayant conduit à quitter son milieu de travail, soulignant ainsi l'importance de ce facteur de protection. Ces résultats concordent avec ceux de Ben-Porat et Itzhaky (2015), qui affirment que le fait que les intervenantes sentent qu'elles peuvent influencer leur milieu de travail, que leur opinion est prise en compte dans les prises de décisions de leur organisme augmente leur

protection contre l'épuisement professionnel. De manière générale, cet aspect semble être un facteur de protection pour elles. Plus encore, ce facteur de protection nous semble intimement lié au contexte organisationnel des CALACS, la plupart d'entre eux fonctionnant sous une gestion en Collective et favorisant ainsi l'implication des intervenantes dans tous les aspects organisationnels de leur organisme.

Dans le cadre de notre étude, toutes les répondantes, à l'exception d'une seule, mentionnent se sentir à l'aise d'aller chercher le soutien de leurs collègues au besoin. Ces résultats concordent avec ceux de nombreuses études (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Bourgon & Corbeil, 1990; Brady et al., 1999; Choi, 2011; Gauthier, 2015; Perreault, 2004; VanDeusen & Way, 2006) qui soutiennent qu'avoir un bon soutien de la part des collègues de travail constitue un facteur de protection important. En effet, se sentir en confiance avec les collègues de travail et pouvoir compter sur elles facilite l'ouverture des intervenantes à parler de leurs symptômes potentiellement associés à des impacts négatifs liés au travail et, ainsi, évite que ceux-ci ne s'aggravent avec le temps. Ainsi, le soutien des collègues de travail semble effectivement être un bon facteur de protection pour la plupart des répondantes. Le soutien des collègues permet également aux intervenantes de briser l'isolement au travail, d'où l'importance, pour les milieux de pratique, d'instaurer un climat de travail agréable et de favoriser une bonne dynamique d'équipe, ce qui est essentiel, à notre avis, au sein d'une gestion en Collective.

Plus encore, le soutien reçu de l'organisme a été relevé comme un facteur de protection par la majorité des répondantes. En effet, celles-ci nous ont partagé apprécier que l'organisme qui les emploie leur permet de prendre des congés pour prendre soin d'elles, d'avoir accès à des supervisions, d'avoir des conditions de travail qui permettent de se ressourcer, etc. La plupart apprécient également que leurs organismes respectifs favorisent une saine dynamique d'équipe. Cependant, à notre connaissance, aucun écrit scientifique n'y fait spécifiquement référence, ceux-ci se concentrant sur le soutien provenant des collègues de travail. Il semble pourtant que nos résultats soulignent l'importance de prendre l'ensemble de ces facteurs de protection en considération.

6.3.3 Facteurs d'influence associés au chronosystème.

Concernant les facteurs d'influence associés au chronosystème, notre étude relève trois facteurs de risque, soit l'âge des répondantes, le nombre d'années d'expérience et le nombre d'heures passées auprès des survivantes. Aucun facteur de protection n'est associé au chronosystème.

Selon quelques études (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Bride et al., 2007; VanDeusen & Way, 2006), les intervenantes les plus jeunes seraient davantage à risque de ressentir des impacts négatifs dus à leur travail auprès de survivants de traumatisme. Cependant, ces études ne relèvent pas d'âge charnière nous permettant de trancher entre les intervenantes « jeunes » et celles « âgées ». Dans cette optique, il nous est difficile d'évaluer ce facteur de risque pour les répondantes. Cependant, il ne semble pas y avoir

de différence quant aux impacts négatifs vécus par les répondantes selon leur âge. Par ailleurs, dans le cadre de notre étude, deux répondantes travaillent dans le domaine de l'agression sexuelle depuis au moins 15 ans, dont l'une depuis près de 20 ans. Selon Bride et al. (2007), plus les intervenantes travaillent dans un tel domaine depuis longtemps, plus celles-ci sont vulnérables à ressentir des impacts négatifs de leur travail, comme la fatigue de compassion. Le grand nombre d'années d'expérience à travailler en contexte d'agression sexuelle pourrait ainsi potentiellement rendre plus vulnérables ces répondantes étant donné leur très grande exposition aux récits d'agression sexuelle. Cependant, nos résultats ne semblent pas révéler une telle différence. De plus amples études seraient nécessaires afin de mieux évaluer l'influence de l'âge et du nombre d'années d'expérience en intervention auprès de victimes d'agression sexuelle comme facteurs de risque pour les intervenantes.

Dans le cadre de notre étude, la majorité des répondantes ont mentionné passer environ la moitié de leur semaine en contact avec des survivantes, une seule mentionnant y passer plus de la moitié de ses heures. Selon Brady et al. (1999) et Killian (2008), travailler un grand nombre d'heures auprès des survivantes d'agression sexuelle au cours d'une même semaine représente un facteur de risque pour les intervenantes, puisque cela a pour effet de réduire leur niveau de satisfaction de compassion. Ainsi, nous pouvons supposer que le grand nombre d'heures que cette répondante passe en contact avec les survivantes d'agression sexuelle pourrait être un facteur de risque accru bien que nos résultats ne relèvent pas de différence notable. En bref, les écrits

scientifiques soulignent des risques associés au chronosystème dus, entre autres, au fait de passer beaucoup de temps auprès des survivantes d'agression sexuelle à court et à long terme. Cependant, nos résultats ne semblent pas appuyer cela. Il est possible que travailler auprès des survivantes d'agression sexuelle ne soit pas comparable à travailler auprès des survivants de traumatisme sous cet aspect. Il est également possible que notre échantillon soit trop petit pour pouvoir noter un tel impact.

6.4 Objectif 4 : Cerner les pistes de solutions relevées par les intervenantes afin de diminuer les impacts négatifs liés à l'intervention en contexte d'agression sexuelle

La prochaine section nous permet de discuter des changements que les intervenantes souhaitent voir dans leurs milieux de travail afin de les rendre plus satisfaisants. Ainsi, les répondantes mentionnent désirer plusieurs changements qui, selon nous, peuvent se regrouper au niveau du microsystème du milieu de travail et du macrosystème. Ainsi, dans le microsystème du milieu de travail, on retrouve : la possibilité d'avoir des tâches plus variées (pour celles qui n'y ont pas déjà accès), la possibilité de travailler en sous-équipes en fonction des manières de travailler plutôt que des disponibilités de chacune, avoir un environnement de travail qui favorise une bonne dynamique d'équipe ainsi que des moments de plaisir entre collègues, l'assouplissement de l'offre de services par exemple en offrant des rencontres sans rendez-vous ou à l'extérieur de l'organisme pour pouvoir rejoindre une plus grande diversité de femmes (qui ne fonctionnent pas toutes bien dans le cadre d'une rencontre dans un bureau à un

horaire fixe), l'instauration d'une réelle égalité entre toutes les travailleuses. Dans le macrosystème, on retrouve : la possibilité d'offrir des suivis à plus long terme, la possibilité d'avoir une intervenante qui se déplace pour offrir des services ailleurs ou de pouvoir louer des locaux pour rejoindre plus facilement les femmes qui ne peuvent pas parcourir de grandes distances (la plupart des CALACS de cette étude couvrant de grands territoires), l'accès à un fond de pension, de meilleures conditions de travail qui tiennent compte de la conciliation travail-famille et l'accès à des supervisions cliniques animées par une superviseure externe. Tous ces changements, selon les répondantes, contribueraient à améliorer leur satisfaction au travail, ce qui peut alors influencer positivement leur façon de travailler. Nous croyons que des intervenantes satisfaites au travail auront une meilleure santé globale ce qui, ultimement, devrait réduire leur risque de vivre des impacts négatifs en lien avec leur travail. En bref, il en ressort que les milieux de travail, soit les CALACS, ont, selon la perception des intervenantes, du chemin à faire au niveau de l'organisation du travail et du fonctionnement à l'intérieur-même des CALACS afin de contribuer à prendre soin des intervenantes et de participer à diminuer leur vulnérabilité face à l'épuisement professionnel, à la fatigue de compassion et au traumatisme vicariant. Il apparaît également qu'une part de cette responsabilité revienne aux divers gouvernements. En effet, nous considérons que les demandes associées au macrosystème ne peuvent être mises en place par les CALACS, faute de financement. Il est donc nécessaire que les gouvernements, provincial et fédéral, offrent un financement de base adéquat aux CALACS afin que ceux-ci puissent investir dans le bien-être de leurs intervenantes.

6.5 Nos constats concernant les impacts, positifs ou négatifs, pouvant être ressentis et vécus par les intervenantes travaillant auprès de survivantes d'agression sexuelle

À partir de l'état des connaissances et des résultats de cette étude, trois grands constats se profilent. Le premier est que d'intervenir en contexte d'agression sexuelle peut effectivement faire vivre des impacts à divers niveaux aux intervenantes. En effet, il semble que ce travail soit particulièrement exigeant, toutes les répondantes à cette étude reconnaissant vivre certains impacts de leur travail sur leur vie (fatigue de compassion, épuisement professionnel, traumatisme vicariant, effets néfastes sur la santé physique, sur la santé mentale, sur les perceptions de l'environnement social ou sur les relations interpersonnelles). Plus encore, il nous apparaît que les impacts vécus par les intervenantes en contexte d'agression sexuelle sont comparables à ceux vécus par les autres professionnelles travaillant auprès de survivants de traumatisme, d'où l'importance de considérer l'agression sexuelle comme un traumatisme à part entière et, donc, de répliquer les études effectuées auprès des professionnelles travaillant auprès de survivants de traumatisme avec des intervenantes en contexte d'agression sexuelle. En effet, la recension des écrits fait état de divers impacts pouvant être vécus par les professionnelles travaillant auprès de survivants de traumatisme et ceux-ci se retrouvent également chez les répondantes à cette étude : la fatigue de compassion (Alexe, 2017; Badger et al., 2008; Bride et al., 2007; Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Cuartero & Campos-Vidal, 2019; Gauthier, 2015; Killian, 2008; Perreault, 2004; Tabor, 2011), le traumatisme vicariant (Brady et al., 1999; Harrison & Westwood, 2009; Perreault, 2004;

Senreich et al., 2020; Tabor, 2011; VanDeusen & Way, 2006; Wies & Coy, 2013) et l'épuisement professionnel (Ben-Porat & Itzhaky, 2015; Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Killian, 2008; Perreault, 2004; Senreich et al., 2020; Tabor, 2011).

Plus encore, certains éléments du discours des répondantes attirent notre attention, soit l'utilisation de vocabulaire atténuant le vécu d'un traumatisme vicariant, avoir le sentiment que c'est inévitable dans le travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle, le fait de ne pas identifier son vécu comme un traumatisme vicariant ou même le fait de ne pas s'en sentir à l'abri même pour celles qui n'ont pas cette expérience, et nous amène à nous questionner sur les réactions qu'ont les intervenantes face au traumatisme vicariant (et aux autres impacts négatifs), à leur perception de ces impacts au-delà des connaissances théoriques qu'elles en ont. Comment les intervenantes en contexte d'agression sexuelle réagissent-elles par rapport à leur propre vécu d'un traumatisme vicariant ou par rapport à leur potentiel d'en vivre un? À notre connaissance, aucune étude ne s'est penchée sur cette question. Pourtant, y apporter des réponses permettrait d'enrichir la littérature et d'apporter une compréhension plus complète de ce phénomène. Ces connaissances pourraient également être très utiles dans les formations offertes aux intervenantes afin de mieux les outiller dans le côté plus « pratique » du fait de vivre un traumatisme vicariant. D'ailleurs, près de la moitié des répondantes abordent d'elles-mêmes quelques bienfaits qu'ont eu sur elles la participation aux entrevues, mentionnant que cette étude a beaucoup de potentiel pour la recherche et pour la société, en plus de leur avoir permis

de se libérer d'une lourdeur. Certaines soulignent également que la présente recherche pourra sans aucun doute aider les intervenantes du milieu et les futures intervenantes. En effet, elles mentionnent que les intervenantes reçoivent peu d'informations sur les risques de ce travail pour soi-même ou concernant les diverses façons de prendre soin de soi. En bref, nous considérons qu'il est essentiel que d'autres études se penchent sur ce sujet afin que les intervenantes (ontosystème) aient accès à de l'information adéquate, que les CALACS (microsystème) puissent offrir de la formation et des supervisions appropriées, que les liens entre le réseau social et le milieu d'emploi (mésosystème) soient aidants, que des organisations publiques et privées (exosystème) puissent offrir des services appropriés aux intervenantes qui en ont besoin et que les gouvernements (macrosystème) agissent conséquemment aux recommandations faites par ces études.

Nos deuxième et troisième constats, intimement liés, font référence au manque de financement des CALACS. D'ailleurs, ces deux constats se relient au macrosystème, tel que décrit par Bronfenbrenner, où il est, selon nous, essentiel d'agir pour le bien-être des intervenantes. En effet, il nous apparaît nécessaire de souligner à quel point les moyens consentis pour soutenir l'intervention en contexte d'agression sexuelle doivent être ajustés à la demande croissante. Les répondantes à cette étude affirment que les demandes reçues sont toujours croissantes et les tâches à effectuer dans les quatre volets de services (aide directe, sensibilisation / prévention, lutte / militantisme / défense de droits, et régie interne) sont énormes, ce qui a un impact sur leur capacité à répondre adéquatement à toutes ces demandes. C'est d'ailleurs ce que soutient le Comité

d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale (2020) :

[...] nos consultations révèlent que le réseau s'épuise et que les personnes victimes peuvent en faire les frais. Les membres du comité d'experts relèvent entre autres: [...] un manque de services en quantité causant des listes d'attente pour les victimes d'agression sexuelle et dans certains cas, une absence de CALACS [...] (pp. 44-45).

Afin de mieux répondre à cette demande croissante, tant au niveau de l'aide directe que de la prévention et la sensibilisation et pour les autres volets, il nous apparaît donc nécessaire que l'offre de services soit revue à la hausse (microsystème). Pour ce faire, il est primordial que ces organismes puissent embaucher davantage d'intervenantes, ce que soutient le RQCALACS (2017). Cependant, pour arriver à embaucher des intervenantes supplémentaires et d'offrir davantage de services, les CALACS ont besoin de plus de financement (macrosystème).

D'autre part, il nous semble tout aussi nécessaire d'offrir un soutien supplémentaire aux intervenantes en contexte d'agression sexuelle. Nos résultats démontrent que le travail auprès de survivantes d'agression sexuelle est comparable à un travail auprès de survivants de traumatisme. Considérant que les ressources actuelles sont insuffisantes et que les répondantes en ressentent actuellement divers impacts tant au niveau professionnel que personnel, il nous semble d'autant plus important de leur offrir un soutien adéquat en termes de supervision clinique. Il y a d'ailleurs consensus entre les auteurs recensés (Ashley-Binge & Cousins, 2020; Ben-Porat & Itzhaky, 2015;

Brady et al., 1999; Cuartero & Campos-Vidal, 2019; Fortin, 2014; Harrison & Westwood, 2009; Killian, 2008; Perreault, 2004; VanDeusen & Way, 2006) et les répondantes de la présente étude, à savoir que de recevoir des supervisions est essentiel au bien-être des intervenantes. De plus, Ben-Porat et Itzhaky (2015), dans leur étude auprès des travailleurs sociaux travaillant auprès de survivants de traumatisme, soutiennent qu'il est important d'apporter l'aide nécessaire à ces travailleurs, ceux-ci étant les premiers à intervenir auprès des personnes vulnérables. Or, il semble y avoir un écart entre ce consensus et ce qui est réellement mis en place sur le terrain. Faute de ressources financières adéquates, les organismes peinent à maintenir ce soutien. Notre étude révèle effectivement que seule une minorité des répondantes a accès à des supervisions cliniques animées par une superviseuse externe, les autres ayant plutôt des supervisions au sein même de leur équipe de travail. Afin de combler plus adéquatement ce besoin, nous croyons qu'il est essentiel qu'un soutien supplémentaire soit offert aux intervenantes en contexte d'agression sexuelle (microsystème). Pour qu'il soit possible pour ces organismes d'avoir davantage de ressources humaines et de pouvoir offrir des supervisions cliniques aux travailleuses, il apparaît donc essentiel que leur financement soit revu à la hausse (macrosystème), ce qui est soutenu par le Comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale (2020) :

Il faut reconnaître les ressources qui existent et les soutenir financièrement. À l'heure actuelle, le manque de financement des organismes occasionne des listes d'attente et un épuisement du personnel. Il risque d'empêcher les personnes victimes de recevoir l'aide dont elles ont besoin lorsqu'elles en font la demande (p. 45).

6.6 Pistes de réflexions pour la pratique, la recherche et les politiques sociales

Pour terminer ce chapitre, nous proposons quelques pistes de réflexions pour la pratique, la recherche et les politiques sociales. Notre étude nous a effectivement permis de soulever quelques questions que nous présentons ici comme autant de pistes de réflexion. Ainsi, concernant d'abord la pratique, et considérant que la presque totalité des répondantes disent avoir vécu une fatigue de compassion, un traumatisme vicariant ou un épuisement professionnel, cette étude nous permet de souligner la pertinence et l'importance, pour les milieux de pratique, d'entamer une réflexion collective afin d'assurer davantage de sensibilisation auprès des intervenantes concernant les risques de vivre de tels impacts aux suites de leur travail en contexte d'agression sexuelle. Ces efforts de sensibilisation devraient aussi être consentis dans les milieux de formation, collégial et universitaire, afin de mieux préparer la relève pour faire face aux défis liés à l'intervention en contexte d'agression sexuelle.

Concernant la recherche, nous croyons qu'il serait pertinent de faire une étude similaire à la nôtre sur l'ensemble du territoire du Québec afin de mettre en évidence les réalités multiples, urbaines, semi-urbaines ou rurales des diverses régions, auxquelles les intervenantes d'autres CALACS sont confrontées. De plus, il nous semble pertinent de poursuivre les études concernant divers éléments mis en évidence par nos résultats ou encore des éléments n'ayant pas été abordés dans cette étude, faute de temps ou de moyens. D'abord, concernant les facteurs de risque s'appliquant aux intervenantes en

contexte d'agression sexuelle, il serait utile de pousser la recherche en lien avec la charge émotionnelle liée à l'intervention en contexte d'agression sexuelle, toutes les répondantes y faisant référence alors qu'aucune étude ne s'y est intéressée. De futures études pourraient se pencher sur les divers impacts négatifs vécus par les intervenantes en contexte d'agression sexuelle, notamment sur ceux affectant leur vie personnelle. Il serait également pertinent d'effectuer davantage de recherches sur la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel vécus spécifiquement par les intervenantes en contexte d'agression sexuelle, de même que leurs perceptions de ces impacts. Aussi, nous croyons que le contexte théorique utilisé dans le cadre de cette étude a été d'une grande utilité dans la conduite de l'étude de même que dans l'analyse des résultats. Pour cette raison, nous croyons qu'il serait pertinent pour de futures études d'approfondir les éléments des différents systèmes du modèle bioécologique de Bronfenbrenner se rattachant aux intervenantes en contexte d'agression sexuelle.

Enfin, concernant les politiques sociales, nous croyons, et cela a également été relevé par quelques-unes des répondantes, que l'ampleur et la complexité de la problématique de l'agression sexuelle appellent davantage de ressources financières et humaines. D'ailleurs, il s'agit de l'une des revendications de la Coordination du Québec de la Marche mondiale des femmes (CQMMF, 2020) :

Reconnaître toutes les formes de violences faites aux femmes, les dénoncer, et contribuer à leur élimination, notamment en déployant une

campagne nationale de sensibilisation en partenariat avec les organismes d'action communautaire autonome offrant des services spécifiques aux femmes et en rehaussant le financement à la mission globale de ces derniers.

Le RQCALACS (2020) rappelle également ses revendications concernant le rehaussement du financement à la mission des CALACS dans une lettre ouverte suivant les échos de la troisième vague de dévoilements ayant eu lieu au cours de l'été 2020. Enfin, le Comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale émet également une recommandation dans ce sens dans son rapport (2020, p. 11) : « Accorder aux organismes d'aide aux personnes victimes le financement nécessaire à la réduction des listes d'attente et à la bonification des services psychosocial/judiciaire et ce, dans toutes les régions du Québec ».

Suite à ces multiples demandes et revendications, le RQCALACS (2021) soulignait, au début du mois de mars 2021, le rehaussement du financement de base offert aux organismes travaillant à contrer les violences sexuelles. Le regroupement explique que cette somme supplémentaire sera très utile dans tous les volets de services offerts par les CALACS. Bien que cette nouvelle soit accueillie avec beaucoup d'enthousiasme par le RQCALACS, les CALACS et nous-même, il en demeure que « les ressources restent malheureusement insuffisantes pour répondre à l'entièreté des besoins en matière d'intervention, de prévention et de lutte contre les agressions à caractère sexuel » (RQCALACS, 2021). En effet, le RQCALACS (2021) note que, même avec ce rehaussement :

[...] plusieurs CALACS n'arriveront toujours pas à répondre à toute la demande en raison de la grandeur du territoire à couvrir, de la densité de population ou encore parce que leur ressource n'est pas adaptée aux réalités de toutes les femmes. De plus, certains territoires ne sont pas encore desservis par des ressources spécialisées, faisant en sorte que toute une partie de la population québécoise n'aura pas bénéficié de [...] cet investissement.

Le RQCALACS (2021) conclu donc que « d'autres investissements devront être réalisés, et des changements structurels devront être entrepris » dans l'objectif de répondre adéquatement aux besoins des CALACS et de faire des violences sexuelles une problématique du passé. Nous sommes également d'avis que ce rehaussement est une excellente nouvelle pour les CALACS et que cela leur permettra de mieux répondre aux besoins de chacun des volets de services. Connaissant ces milieux d'intervention et connaissant les grands besoins dans chacun des volets, de par notre implication personnelle auprès des CALACS et de par les résultats de cette étude, nous sommes également d'avis que ce rehaussement ne sera pas suffisant pour répondre à l'ensemble de la demande à travers tout le Québec. Nous joignons donc notre voix aux multiples appels et revendications de la CQMMF, du RQCALACS et du Comité d'experts, de même qu'aux autres regroupements faisant ces mêmes demandes, afin que le législateur aille dans cette direction.

6.7 Limites et forces de l'étude

Quelques limites sont identifiables dans la présente étude. D'abord, l'échantillon présente quelques caractéristiques plutôt homogènes. En effet, la caractéristique la plus flagrante est sans nul doute le fait que la presque totalité des répondantes sont des

femmes caucasiennes. De plus, les méthodes de collecte de données, soit l'échantillonnage de volontaires pour les deux volets de collecte de données, comportent en soit des risques de biais. En effet, comme les répondantes sont toutes des femmes ayant choisi de participer à cette étude de leur plein gré à travers l'échantillonnage de volontaires, il peut y avoir des biais, dont la désirabilité sociale. En effet, les participantes auraient pu essayer de donner la « bonne réponse » aux questions lors des entrevues. De plus, cette méthode de collecte de données peut avoir attiré, de par le sujet de l'étude, des participantes ayant certaines caractéristiques communes ou, tout du moins, un intérêt envers l'objet de l'étude, ce qui peut également avoir une influence sur les résultats obtenus. Étant donné la petite taille de l'échantillon, les conclusions de cette étude doivent être interprétées avec prudence. De plus, considérant le laps de temps assez long entre la cueillette des données et la rédaction de ce mémoire, il est possible que certains éléments rapportés ne soient plus tout à fait représentatifs de l'expérience des répondantes, leurs situations présentes ayant pu changer. Bien que cela n'enlève rien à la pertinence des résultats, il est tout de même important de le mettre en perspective. Enfin, l'expérience terrain de l'étudiante chercheuse auprès des adolescentes et des femmes survivantes d'agression sexuelle lui a permis de développer un savoir pratique, ce qui teinte subjectivement ses analyses et qui induit naturellement un biais dans les résultats de cette étude.

La présente étude comporte également quelques forces. À notre connaissance, il s'agit de la première étude québécoise portant sur les impacts pouvant être ressentis par

les intervenantes sociales travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, ce qui en fait un apport substantiel aux écrits scientifiques disponibles sur le sujet. Cette étude a également permis de recueillir plusieurs informations intéressantes concernant les divers facteurs d'influence entrant en jeu avec ces impacts positifs et négatifs, notamment des résultats novateurs tels que la charge émotionnelle associée au travail en contexte d'agression sexuelle comme facteur de risque ou encore l'importance du soutien de l'organisme comme facteur de protection. Ces nouvelles connaissances peuvent être très utiles et pertinentes pour les intervenantes et les CALACS afin de mettre en place des stratégies appropriées pour contribuer à diminuer la vulnérabilité des intervenantes face à l'épuisement professionnel, à la fatigue de compassion et au traumatisme vicariant.

Conclusion

Ce mémoire portait sur les divers impacts, positifs et négatifs, pouvant être ressentis par les intervenantes en contexte d'agression sexuelle. Nous nous sommes également intéressée aux divers facteurs d'influence pouvant participer à protéger ou à augmenter le risque de ces intervenantes quant à l'expérience d'impacts négatifs en lien avec le travail en contexte d'agression sexuelle. L'état des connaissances nous a mené à poser la question de recherche suivante : « Quels sont les impacts, positifs ou négatifs, pouvant être ressentis et vécus par les intervenantes travaillant auprès de survivantes d'agression sexuelle? ». Pour y répondre, nous avons réalisé cette étude qualitative qui a mis en évidence l'expérience des intervenantes en contexte d'agression sexuelle travaillant dans les CALACS cibles.

Ainsi, dans le cadre de ce mémoire, nous avons rencontré neuf intervenantes sociales provenant de six CALACS différents, dans les régions de Montréal et ses environs, l'Outaouais et Ottawa et ses environs. Les entrevues ont été élaborées en fonction de notre cadre théorique, soit le modèle bioécologique du développement humain de Bronfenbrenner (1979, 1986), tout en s'appuyant sur la recension des écrits effectuée préalablement. Les résultats de cette étude semblent soutenir que le travail en contexte d'agression sexuelle est comparable à celui auprès de survivants de traumatisme, de par les impacts positifs et négatifs, de même que les facteurs d'influence similaires ressentis et vécus par les intervenantes rencontrées et se retrouvant également

dans les écrits disponibles concernant les professionnelles travaillant auprès de survivants de traumatisme. Nos résultats semblent également soutenir que le travail en contexte d'agression sexuelle peut avoir des impacts autant au niveau professionnel qu'au niveau personnel.

Expérience des intervenantes des CALACS cibles

Dans le cadre de la présente recherche, nous avons tenté de brosser un portrait des impacts négatifs et positifs pouvant être vécu par les intervenantes en contexte d'agression sexuelle. Ainsi, pour ce qui est des impacts négatifs, nous avons principalement investigué l'épuisement professionnel, la fatigue de compassion ainsi que le traumatisme vicariant. Selon nos résultats, une seule répondante ne ressent aucun de ces trois impacts, les huit autres en ressentant chacune au moins un. Nous en concluons donc que ces trois impacts sont particulièrement présents chez les intervenantes en contexte d'agression sexuelle, renforçant l'idée que ce travail comporte des risques pour celles-ci.

Notre étude a également permis de relever quelques autres effets néfastes chez les intervenantes de ce contexte d'intervention, soit sur leur santé physique, leur santé mentale, leurs perceptions de l'environnement social et leurs relations interpersonnelles. À cet effet, la présente étude révèle que toutes les intervenantes rencontrées ressentent au moins un de ces effets. Ces résultats mettent l'accent sur le fait que le travail

d'intervention en contexte d'agression sexuelle peut avoir des impacts non seulement sur la vie professionnelle des intervenantes, mais également sur leur vie personnelle.

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons également investigué les impacts positifs associés à ce travail, le principal à l'étude étant la satisfaction de compassion. Selon nos résultats, toutes les répondantes ressentent un certain niveau de satisfaction de compassion. De plus, nos résultats révèlent deux autres impacts positifs n'ayant pas été soulevé dans notre recension des écrits, soit la reconnaissance des privilèges de même qu'un sentiment de développement personnel procuré par leur travail. Encore une fois, mais de manière positive cette fois, ces résultats suggèrent que le travail des intervenantes en contexte d'agression sexuelle peut avoir des impacts non seulement sur leur travail, mais également sur leur vie personnelle.

Facteurs d'influence liés au travail d'intervention en contexte d'agression sexuelle

Dans ce mémoire, nous avons également comme objectif de relever les différents facteurs de risque et de protection pouvant venir influencer les divers impacts positifs et négatifs pouvant être ressenti par les intervenantes en contexte d'agression sexuelle. Les résultats de notre étude nous ont permis de relever de multiples facteurs de risque et de protection, tous présents dans les écrits scientifiques. Nos résultats ont aussi permis de faire ressortir un facteur de risque chez les intervenantes en agression sexuelle qui ne se retrouve pas dans les écrits scientifiques, soit le fait de ressentir une grande charge

émotive en lien avec ce travail, de même qu'un facteur de protection qui ne se retrouve pas dans les écrits scientifiques, soit le fait de ressentir un bon soutien de la part de l'organisme pour lequel les intervenantes travaillent.

En conclusion, le travail d'intervenantes en contexte d'agression sexuelle semble venir, entre autres, de la passion des intervenantes. Cependant, qui dit passion dans son travail peut également dire grande implication dans ce même travail. De par notre étude et cette grande implication des intervenantes, nous pouvons affirmer que le travail d'intervenantes en contexte d'agression sexuelle comporte sans nul doute des risques pour la santé et le bien-être des intervenantes sociales. Cependant, les intervenantes de ce domaine en ressortent également avec de nombreux aspects positifs. De plus, les intervenantes font face à de nombreux facteurs de risque, certains plus envahissants que d'autres, mais de nombreux facteurs de protection sont également présents dans leur vie, les aidant sans aucun doute à protéger leur santé et leur bien-être.

Références

- Agence France-Presse. (2017, 16 octobre). L'actrice Alyssa Milano lance le mot-clic « #MoiAussi ». TVA Nouvelles. Page consultée à <http://www.tvanouvelles.ca/2017/10/16/lactrice-alyssa-milano-lance-le-hashtag-moiaussi>
- Alexe, L. (2017). *La fatigue de compassion: Impact d'une formation préventive chez les intervenants travaillant auprès des réfugiés*. (Doctorat en psychologie). Disponible chez ProQuest Dissertations & Theses Full Text.
- Ashley-Binge, S., & Cousins, C. (2020). Individuals and Organizational Practices Addressing Social Workers' Experiences of Vicarious Trauma. *Practice*, 32(3), 191-207. <http://dx.doi.org/10.1080/09503153.2019.1620201>
- Association canadienne pour la santé mentale - Montréal. (2017). La santé mentale de nos soignants nous préoccupe. Auteur. Page consultée à https://acsmmontreal.qc.ca/news/la-sante-mentale-de-nos-soignants-nous-preoccupe/?utm_content=buffer3fe19&utm_medium=social&utm_source=facebook.com&utm_campaign=buffer&fbclid=IwAR2GOh8XdShNIFr6mn0K_FkjrgNPw35CmaOyLmK3vBmInNKSSF4dCVGFNSE
- Badger, K., Royse, D., & Craig, C. (2008). Hospital Social Workers and Indirect Trauma Exposure: An Exploratory Study of Contributing Factors. *Health and Social Work*, 33(1), 63-71.
- Bae, J., Jennings, P. F., Hardeman, C. P., Kim, E., Lee, M., Littleton, T., & Saasa, S. (2020). Compassion Satisfaction Among Social Work Practitioners: The Role of Work-Life Balance. *Journal of Social Service Research*, 46(3), 320-330. <http://dx.doi.org/10.1080/01488376.2019.1566195>
- Baranowsky, A. B., & Lauer, T. (2012). *What is PTSD?: 3 steps to healing trauma*. Traumatology Institute. Repéré à https://proxybiblio.uqo.ca:2144/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzU0OTMyOV9fQU41?sid=33a1a2d4-e706-4412-992e-998ca2406fee%40sessionmgr101&vid=0&format=EB&lpid=lp_209&rid=0
- Baribeau, C. (2005). L'instrumentation dans la collecte de données: Le journal de bord du chercheur. *Recherches qualitatives, Hors Série*(2), 98-114.
- Beaud, J.-P. (2009). L'échantillonnage. Dans B. Gauthier & I. Bourgeois (Éds.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (6e éd., pp. 251-288). Québec: Presses de l'Université du Québec.

- Beaud, J.-P. (2016). L'échantillonnage. Dans B. Gauthier & I. Bourgeois (Éds.), *Recherche sociale: De la problématique à la collecte de données* (6e édition éd.). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Ben-Porat, A., & Itzhaky, H. (2015). Burnout among Trauma Social Workers: The Contribution of Personal and Environmental Resources. *Journal of Social Work, 15*(6), 606-620. <http://dx.doi.org/10.1177/1468017314552158>
- Billette, V., Guay, S., & Marchand, A. (2005). Le soutien social et les conséquences psychologiques d'une agression sexuelle: synthèse des écrits. *Santé mentale au Québec, 30*(2), 101-120. <http://dx.doi.org/10.7202/012141ar>
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale: description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives, 26*(2), 1-18.
- Bokanowski, T. (2011). Les déclinaisons cliniques du traumatisme en psychanalyse: traumatisme, traumatique, trauma. *Le Carnet PSY, 6*(155), 41-46.
- Bouchard, C. (1987). Intervenir à partir de l'approche écologique: au centre, l'intervenante. *Service social, 36*(2-3), 454-477. <http://dx.doi.org/10.7202/706373ar>
- Bourgon, M., & Corbeil, C. (1990). Dix ans d'intervention féministe au Québec: bilan et perspectives. *Santé mentale au Québec, 15*(1), 205-222. <http://dx.doi.org/10.7202/031550ar>
- Bourque, J., Gremion, F., Akkari, A., Broyon, M.-A., Boéchat-Heer, S., & Gremaud, J. (2009). L'insertion professionnelle en enseignement: Validation d'un modèle inspiré de Bronfenbrenner. *Revue suisse des sciences de l'éducation, 31*(2), 355-376.
- Brady, J. L., Guy, J. D., Poelstra, P. L., & Brokaw, B. F. (1999). Vicarious Traumatization, Spirituality, and the Treatment of Sexual Abuse Survivors: A National Survey of Women Psychotherapists. *Professional Psychology: Research and Practice, 30*(4), 386-393.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77-101. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

- Bride, B. E., Jones, J. L., & Macmaster, S. A. (2007). Correlates of Secondary Traumatic Stress in Child Protective Services Workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 4(3-4), 69-80. http://dx.doi.org/10.1300/J394v04n03_05
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the Family as a Context for Human Development: Research Perspectives. *Developmental Psychology*, 22(6), 723-742. <http://dx.doi.org/10.1037/0012-1649.22.6.723>
- Brunet, É., & Montiel, C. (2018). Un Québec uni pour les tout-petits. *Enfances et Psy*, 77(1), 118-123.
- Carignan, L. (2017). Principales approches en travail social. Dans D. Turcotte & J.-P. Deslauriers (Éds.), *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle* (2e édition revue et augmentée éd., pp. 173-206). Québec: Presses de l'Université Laval (Publication originale).
- Caublot, M., Poli, G., & Arnouil Deu, É. (2014). Intérêts de l'approche écosystémique de la qualité de l'accueil... des structures de la petite enfance pour la recherche et les pratiques professionnelles. *Spirale*, 70(2), 137-150.
- Choi, G.-Y. (2011). Organizational Impacts on the Secondary Traumatic Stress of Social Workers Assisting Family Violence or Sexual Assault Survivors. *Administration in Social Work*, 35(3), 225-242. <http://dx.doi.org/10.1080/03643107.2011.575333>
- Collart, P. (2017). L'abus sexuel: discussion de la définition, éléments de diagnostic et prévention. *Service social*, 63(1), 29-42. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.7202/1040028ar>
- Comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale. (2020). *Rebâtir la confiance. Rapport du comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale* (pp. 292). Québec.
- Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse and Neglect*, 30, 1071-1080. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2006.03.009>

- Cook, K. (2012). Public sector and voluntary sector responses: supporting survivors. Dans J. M. Brown & S. L. Walklate (Éds.), *Handbook on Sexual Violence* (pp. 417-435). New York: Routledge.
- Coordination du Québec de la Marche mondiale des femmes (CQMMF). (2020). J'appuie les revendications de la CQMMF. Page consultée à <http://cqmmf.org/index.html>
- Cuartero, M. E., & Campos-Vidal, J. F. (2019). Self-care behaviours and their relationship with Satisfaction and Compassion Fatigue levels among social workers. *Social Work in Health Care*, 58(3), 274-290. <http://dx.doi.org/10.1080/00981389.2018.1558164>
- De Lavergne, C. (2007). La posture du praticien-chercheur: un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative. *Recherches qualitatives, Hors Série*(3), 28-43.
- Drapeau, S. (2008). L'approche bioécologique du développement humain. Dans G. M. Tarabulsky, M. A. Provost, S. Drapeau & É. Rochette (Éds.), *L'évaluation psychosociale auprès de familles vulnérables* (pp. 11-31). Québec, Québec: Presses de l'Université du Québec. Repéré à <https://proxybiblio.uqo.ca:2144/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzI4NDkyOV9fQU41?sid=22785c7a-910b-46f4-a618-a83d5312068e@sessionmgr120&vid=0&format=EB&rid=1> (Publication originale).
- Dubeau, D., Clément, M.-È., & Chamberland, C. (2006). Le père, une roue du carrosse familial à ne pas oublier! État des recherches québécoises et canadiennes sur la paternité. *Enfances, Familles, Générations, Numéro 3*. <http://dx.doi.org/10.7202/012534ar>
- Fortin, C. (2014). *Le vécu professionnel des intervenants de la relation d'aide: les facteurs d'influence de la fatigue de compassion et du traumatisme vicariant*. Mémoire. Université du Québec à Chicoutimi.
- Fortin, M.-F., & Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche: Méthodes quantitatives et qualitatives*. Montréal: Chenelière Éducation.
- Gauthier, V. (2015). *Les retombées positives et négatives de l'intervention en situation de crise sur la santé biopsychosociale et la performance au travail des intervenants psychosociaux des Centres de santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean*. Mémoire. Université du Québec à Chicoutimi.

- Girard, J. (2020, 8 juillet). Une nouvelle vague de dénonciations déferle sur le Québec. Radio-Canada. Page consultée à <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1718318/safia-nolin-maripier-morin-denonciation-harcelement-sexuel-instagram?fbclid=IwAR23UuCmkNnxrFd-P2z6LrKDNOYHwvXzt8-oQl7Ijgy-LmSJC53ibnMHgQ>
- Gouvernement du Québec. (2001). *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle*. Québec: Auteur.
- Gouvernement du Québec. (2010). Statistiques. Page consultée à <http://www.agressionssexuelles.gouv.qc.ca>
- Gouvernement du Québec. (2016a). *Féminisme: Nom commun, cause commune* C. d. s. d. l. femme (Ed.). Conseil du statut de la femme. Repéré à https://www.csf.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/feminisme_nom_commun_cause_commune.pdf
- Gouvernement du Québec. (2016b). *Les violences sexuelles, c'est NON: Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021*. Québec: Secrétariat à la condition féminine.
- Harrison, R. L., & Westwood, M. J. (2009). Preventing Vicarious Traumatization of Mental Health Therapists: Identifying Protective Practices. *Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training*, 46(2), 203-219. <http://dx.doi.org/10.1037/a0016081>
- Jeffrey, D. (2004). Recherche qualitative et production de savoirs: Le chercheur itinérant, son éthique de la rencontre et les critères de validation de sa production scientifique. *Recherches qualitatives, Hors Série*(1), 115-127.
- Jordan, J. (2012). Silencing rape, Silencing women. Dans J. M. Brown & S. L. Walklate (Éds.), *Handbook on Sexual Violence* (pp. 253-286). New York: Routledge.
- Josselin, M.-L. (2014, 13 novembre). Vague de dénonciations d'agressions sexuelles sur Twitter au Canada. Ma RTS. Page consultée à <https://www.rts.ch/info/monde/6300050-vague-de-denonciations-d-agressions-sexuelles-sur-twitter-au-canada.html>
- Jourdan-Honescu, C. (2001). Intervention écosystémique individualisée axée sur la résilience. *Revue québécoise de psychologie*, 22(1), 163-188.

- Khouzam, C., & Rousseau, D. (1994). Agressions à caractère sexuel. Dans H. Bélanger & L. Charbonneau (Éds.), *La Santé des femmes* (pp. 837-852). Saint-Hyacinthe: Edisem.
- Killian, K. D. (2008). Helping Till It Hurts? A Multimethod Study of Compassion Fatigue, Burnout, and Self-Care in Clinicians Working With Trauma Survivors. *Traumatology*, 14(2), 32-44. <http://dx.doi.org/10.1177/1534765608319083>
- Kollet, S. H., Raffaelli, M., & Morais, N. A. (2020). From Theory to Methodology: Using Ecological Engagement to Study Development in Context. *Child Development Perspectives*, 14(3), 157-163. <http://dx.doi.org/10.1111/cdep.12378>
- Kubotan Self Defense. (2013). What is a Kubotan and how to use it? Page consultée à <https://www.kubotanselfdefence.com/what-is-a-kubotan/>
- Lalande, C., & Crête, J. (2015). La recherche qualitative: un instrument favorisant la prise de pouvoir et la reconnaissance des intervenant(e)s-chercheur(e)s. *Recherches qualitatives, Hors-série*(17), 26-41.
- Larose, F., Boulanger, D., & Couturier, Y. (2013). Brève introduction à l'évaluation de programmes ou de projets en perspective écologique (pp. 27). Sherbrooke: Université de Sherbrooke.
- Larose, F., Couturier, Y., Bédard, J., Larivée, S. J., Boulanger, D., & Terrisse, B. (2013). L'arrimage de l'intervention éducative et socioéducative en contexte de réussite éducative. Empowerment en perspective écosystémique et impact sur l'intervention. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, 16(1), 24-49. <http://dx.doi.org/10.7202/1025762ar>
- Ledoux, K. (2015). Understanding compassion fatigue: understanding compassion. *Journal of Advanced Nursing*, 71(9), 2041-2050. <http://dx.doi.org/10.1111/jan.12686>
- Lemire Auclair, É. (2017). La détresse psychologique chez les travailleurs sociaux du réseau de la santé et des services sociaux: Rapport sur la situation actuelle des travailleurs sociaux du réseau. Page consultée à <http://lespointsdequilibre.com/wp-content/uploads/2016/03/Rapport-La-detresse-psychologique-des-TS-du-reseau.pdf>
- Manceron, O. (2019). Le sexisme après le mouvement MeToo. *Le Journal des psychologues*, 3(365), 16-22.

- Massé, M., & Labrie, C. (2020, 18 juillet). Dénonciations d'agressions sexuelles: votre cri a été entendu. La Presse. Page consultée à <https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2020-07-18/denonciations-d-agressions-sexuelles-votre-cri-a-ete-entendu.php?fbclid=IwAR1WuVmdpJipwQ5wFLLNaFHZYHzErjYlqcgIXudaMxLxmZzgxAOCyOIQ1nI>
- Montclair, B. (2010). La fatigue du travailleur social. *Imaginaire et Inconscient*, 1(25), 141-156. <http://dx.doi.org/10.3917/imin.025.0141>
- Mukamurera, J., Lacourse, F., & Couturier, Y. (2006). Des avancées en analyse qualitative: pour une transparence et une systématisation des pratiques. *Recherches qualitatives*, 26(1), 110-138.
- Owens-King, A. P. (2019). Secondary traumatic stress and self-care inextricably linked. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(1), 37-47. <http://dx.doi.org/10.1080/10911359.2018.1472703>
- Perreault, C. (2004). *Fatigue des intervenants-es: comment composer avec les effets de la violence*. Communication présentée 4e colloque de l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes. http://www.aqp.ca/images/stories/docs/2004_m3.pdf
- Perreault, C. (2006). Perturbation et fatigue... Croissance et enthousiasme... *Équilibre*, 1(2), 45-54.
- Peters, E. (2018). Compassion fatigue in nursing: A concept analysis. *Nursing Forum*, 53(4), 466-480. <http://dx.doi.org/10.1111/nuf.12274>
- Philie, B. (2017, 17 octobre). De nombreuses dénonciations au Québec. TVA Nouvelles. Page consultée à <http://www.tvanouvelles.ca/2017/10/17/de-nombreuses-denonciations-au-quebec>
- Pineda, A., & Boutros, M. (2020, 9 juillet). Un autre mouvement pour briser le silence. LeDevoir. Page consultée à https://www.ledevoir.com/societe/582116/nouveau-mouvement-pour-briser-le-silence?fbclid=IwAR38jCsG4xcl1IGFp_THt17d9E86IH-7jWU1jxTiuY5ezq6fl1Is48e5ZGs
- Regroupement québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS). (2002). *Base d'unité*. Document interne.
- Regroupement québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS). (2017). Deux semaines depuis la sortie du mot-clic

#MoiAussi: les ressources sont à bout de souffle. Page consultée à <http://www.rqcalacs.qc.ca/actualites/80-deux-semaines-depuis-la-sortie-du-mot-clic-moiaussi-les-ressources-sont-a-bout-de-souffle>

Regroupement québécois des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (RQCALACS). (2021). Avancée dans la lutte aux violences sexuelles: les CALACS voient leur financement augmenté. Page consultée à <http://www.rqcalacs.qc.ca/actualites/118-avancee-dans-la-lutte-aux-violences-sexuelles-les-calacs-voient-leur-financement-augmente>

Renaud, L., & Lafontaine, G. (2011). *Guide pratique: intervenir en promotion de la santé à l'aide de l'approche écologique*. Réseau francophone international pour la promotion de la santé, section des Amériques.

Rhéaume, J. (2006). Le travail d'intervenant, entre plaisir et souffrance: quand le normal devient pathologique. *Équilibre*, 1(2), 3-16.

Rousseau, M.-L. (2018, 13 février). Les travailleurs sociaux sont aussi au bout du rouleau. Page consultée à <http://www.ledevoir.com/societe/520047/sante-travailleurs-sociaux-au-bout-du-rouleau>

Rowley, L. (2018, 23 octobre). The architect of #MeToo says the movement has lost its way. *The Cut*. Page consultée à <https://www.thecut.com/2018/10/tarana-burke-me-too-founder-movement-has-lost-its-way.html>

Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide? *Recherches qualitatives, Hors Série*(5).

Savoie-Zajc, L. (2010). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale: De la problématique à la collecte de données* (5e éd., pp. 337-360). Québec: Presses de l'Université du Québec.

Senreich, E., Straussner, S. L. A., & Steen, J. (2020). The Work Experiences of Social Workers: Factors Impacting Compassion Satisfaction and Workplace Stress. *Journal of Social Service Research*, 46(1), 93-109. <http://dx.doi.org/10.1080/01488376.2018.1528491>

Statistique Canada. (2017a). Les agressions sexuelles autodéclarées au Canada, 2014. Page consultée à <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/170711/dq170711a-fra.htm>

- Statistique Canada. (2017b). Les agressions sexuelle déclarées par la police au Canada, 2009 à 2014: un profil statistique. Page consultée à <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/171003/dq171003a-fra.htm>
- Statistique Canada. (2020). Tableau 35-10-0166-01 Agressions sexuelles autodéclarées depuis l'âge de 15 ans. Page consultée à <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3510016601&pickMembers%5B0%5D=1.1>
- Tabor, P. D. (2011). Vicarious traumatization: Concept analysis. *Journal of Forensic Nursing*, 7(4), 203-208. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1939-3938.2011.01115.x>
- Tazdaït, F. (2018). Viol et violence. *Topique*, 2(143), 31-44.
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative Quality: Eight "Big-Tent" Criteria for Excellent Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 16(10), 837-851. <http://dx.doi.org/10.1177/1077800410383121>
- Van Campenhoudt, L., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Malakoff, France: Dunod.
- VanDeusen, K. M., & Way, I. (2006). Vicarious Trauma: An Exploratory Study of the Impact of Providing Sexual Abuse Treatment on Clinicians' Trust and Intimacy. *Journal of Child Sexual Abuse*, 15(1), 69-85. http://dx.doi.org/10.1300/J070v15n01_04
- Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social Work*, 60(3), 201-209. <http://dx.doi.org/10.1093/sw/sww014>
- Wies, J. R., & Coy, K. (2013). Measuring Violence: Vicarious Trauma Among Sexual Assault Nurse Examiners. *Human Organization*, 72(1), 23-30.

Annexes

Annexe I

Certificat d'approbation éthique

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE

Le Comité d'éthique de la recherche a examiné le projet de recherche intitulé :

Projet: Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Soumis par: Katryn, Filion
Étudiante
Département de travail social
Université du Québec en Outaouais

Financement: Non

Le Comité a conclu que la recherche proposée respecte les principes directeurs de la Politique d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec en Outaouais.

Ce certificat est valable jusqu'au: 24 mai 2019

Le président du Comité d'éthique de la recherche
André Durivage



Date d'émission: 24 mai 2018

Annexe II

Appel téléphonique de présentation du projet de recherche aux organismes visés

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Filion, 2017-2019

Appel téléphonique de présentation du projet de recherche aux organismes visés

L'étudiante chercheuse contactera par téléphone les organismes visés par le projet de recherche et demandera s'il est possible de parler avec la coordonnatrice. Dans le cas où l'organisme n'a pas un mode de fonctionnement nécessitant une coordonnatrice, l'étudiante chercheuse communiquera directement avec la personne ayant répondu au téléphone et cette personne deviendra sa personne ressource au sein de l'organisme.

L'étudiante chercheuse présentera l'étude comme suit :

« Bonjour, je m'appelle Katryn Filion. Je suis militante et intervenante dans un CALACS. Je suis aussi étudiante à la maîtrise en travail social à l'Université du Québec en Outaouais. Dans le cadre de mon mémoire, j'effectue une recherche qui s'intitule « Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel ». Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche (CÉR) de l'Université du Québec en Outaouais. Le numéro d'approbation du CÉR est 2924. Est-ce que vous me permettez de vous présenter mon étude? Bien sûr, si vous acceptez, je vous transmettrai un document avec toutes les informations nécessaires par courriel suite à notre discussion.

L'agression sexuelle est, comme vous le savez, une problématique sociale qui touche, malheureusement encore aujourd'hui, beaucoup de personnes, et principalement les femmes. Mon étude cherche à mieux comprendre comment cette problématique affecte les femmes plus largement. Je cherche plus spécifiquement à comprendre comment le fait de travailler auprès des survivantes d'agression sexuelle au quotidien peut affecter les intervenantes des CALACS.

Dans le but de mieux comprendre cela, mon étude a quatre objectifs :

1. Identifier les effets positifs que peut avoir l'intervention en contexte d'agression sexuelle pour les intervenantes (satisfaction de compassion);
2. Identifier les effets négatifs de cette intervention pour les intervenantes (épuisement professionnel, traumatisme vicariant et fatigue de compassion);
3. Identifier les facteurs de risque et de protection en lien avec ces effets positifs et négatifs et
4. Avec l'aide des intervenantes, soulever des pistes de solution afin de diminuer les effets négatifs liés à l'intervention auprès des survivantes

d'agression sexuelle, donc d'outiller les intervenantes pour prévenir ou réduire ces effets négatifs.

Dans le cadre de mon étude, je suis à la recherche d'intervenantes travaillant dans un CALACS à temps plein et qui savent s'exprimer en français. Les intervenantes qui sont intéressées par cette recherche pourront entrer directement en contact avec moi. La participation à mon étude n'implique qu'une seule rencontre d'une durée approximative d'une heure trente minutes. Les entrevues seront enregistrées numériquement (enregistrements audio) et auront lieu dans un endroit permettant la confidentialité et choisi par les participantes. Aucune compensation financière n'est offerte aux participantes pour leur participation à l'étude. Lors des entrevues, plusieurs thèmes seront abordés, soit leur expérience comme intervenantes en contexte d'agression sexuelle, les aspects positifs de leur travail, les effets négatifs qu'elles perçoivent et les moyens à leur disposition pour les amoindrir. Nous aborderons aussi avec elles les impacts sur leur pratique et des suggestions pour développer la prévention de la fatigue de compassion, de l'épuisement professionnel et du traumatisme vicariant. Nous allons également recueillir quelques données sociodémographiques au sujet des participantes dans le but de dresser un portrait global de l'échantillon.

Croyez-vous que cette étude pourrait intéresser certaines intervenantes de votre organisme? Le cas échéant, serait-il possible pour vous de me faire parvenir une lettre m'autorisant à effectuer le recrutement au sein de votre organisme?

Serait-il possible pour vous, avec l'aide du document que je vous enverrai, de présenter ma recherche au sein de votre équipe et d'inviter les intéressées à communiquer avec moi? Mes coordonnées se trouvent dans le document que je vous enverrai.

Avant de terminer, j'aimerais ajouter qu'une fois mes analyses préliminaires effectuées, je compte retourner auprès des intervenantes des différents organismes afin de présenter mes résultats préliminaires, de soulever des réflexions en lien avec mes résultats et le vécu des intervenantes et de discuter de potentielles solutions avec les intervenantes. Il s'agirait d'une rencontre de groupe avec les intervenantes intéressées à participer à la discussion. Croyez-vous que votre organisme serait intéressé à participer à une telle rencontre? La participation à l'étude n'est pas obligatoire pour participer à la rencontre de groupe et la rencontre de groupe n'est pas obligatoire pour les participantes à l'étude non plus. Toute participation à l'étude est volontaire.

Enfin, accepteriez-vous que je vous contacte de nouveau dans une semaine afin de voir si vous avez perçu que certaines intervenantes de votre équipe seraient intéressées à participer à mon étude?

Je vous remercie de votre temps et de votre participation dans le recrutement pour mon étude. C'est grandement apprécié. »

Annexe III

Courriel d'invitation aux responsables de l'organisme

Courriel d'invitation aux responsables de l'organisme

Titre : Projet de recherche, Katryn Filion

Bonjour Mme _____,

D'abord, je tiens à vous remercier d'accepter de présenter mon étude à vos collègues.

Tel que discuté au cours de notre récente conversation téléphonique, je joins à ce courriel un document avec toutes les informations nécessaires concernant mon projet de recherche. Si vous avez des questions supplémentaires, n'hésitez pas à me recontacter par courriel ou par téléphone au 819-918-XXXX.

Tel que convenu, je vous recontacterai le _____ dans le but d'avoir le pouls de votre équipe et de savoir si certaines intervenantes semblaient intéressées à participer au projet.

Je joins également à ce courriel une lettre d'autorisation au recrutement au sein de votre organisme. Vous pouvez vous en inspirer pour en créer une ou simplement la signer et me la retourner dès que possible en y incluant le logo de votre organisme.

Merci beaucoup de votre intérêt dans mon projet de recherche et au plaisir,

Katryn Filion
Étudiante à la maîtrise en travail social
Université du Québec en Outaouais

Annexe IV

Lettre d'autorisation au recrutement

Lettre d'autorisation au recrutement

Date : _____

Par la présente, nous, _____,
(nom de l'organisme) autorisons Mme Katryn Filion, étudiante à la maîtrise en travail social de l'Université du Québec en Outaouais (UQO), à effectuer un recrutement auprès de nos intervenantes dans le cadre de son projet de recherche s'intitulant « Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel » et ayant reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais (numéro d'approbation : 2924).

Prénom et nom de la personne responsable

Signature de la personne responsable

Annexe V

Document de présentation du projet de recherche

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

192

Filion, 2017-2019

Document de présentation du projet de recherche

Titre du projet : Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Pourquoi cette recherche?

Si l'on parle de plus en plus de la problématique sociale des agressions sexuelles dans les derniers mois, mais aussi dans les dernières années, il est également important de parler des professionnelles venant en aide à ces survivantes. Il est de plus en plus démontré dans la littérature que les événements traumatisants affectent beaucoup plus de personnes qu'uniquement celles directement concernées par l'agression sexuelle. Cependant, un manque de connaissances dans la littérature est observé quant aux effets de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes. Une étudiante à la maîtrise en travail social de l'Université du Québec en Outaouais s'est donc penchée sur cette question afin de mieux comprendre comment ce type d'intervention peut affecter les intervenantes de ce domaine spécifiquement.

Objectifs de la recherche

- 1) Identifier les impacts positifs chez les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle et mieux les comprendre, notamment en explorant la satisfaction de compassion;
- 2) Identifier les impacts négatifs de l'intervention en contexte d'agression sexuelle chez ces mêmes intervenantes, en explorant la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel;
- 3) Identifier les facteurs de risque et de protection en lien avec ces différents impacts pour les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, soit les facteurs intrinsèques, les facteurs organisationnels et les facteurs circonstanciels liés à l'agression sexuelle;
- 4) Soulever des pistes de solutions afin de diminuer les répercussions négatives liées à l'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle pour les intervenantes, en collaboration avec ces dernières.

Population recherchée

- Intervenante auprès de survivantes d'agression sexuelle
- Étant présentement en emploi à temps plein
- Travaillant dans un organisme venant en aide aux femmes survivantes d'agression sexuelle
- S'exprimant en français

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

193

Filion, 2017-2019

Recrutement au sein de l'organisme

- 1) Sollicitation par l'étudiante chercheure
 - Présentation du projet à la coordonnatrice (ou une personne ressource) de l'organisme
 - Vérification de l'intérêt de l'organisme à participer à l'étude
 - Vérification de l'intérêt de l'organisme à participer à l'étude et/ou à une rencontre ultérieure afin de discuter des résultats obtenus, des réflexions soulevées et de potentielles solutions à apporter
 - Remise du document de présentation du projet
- 2) Sollicitation par la coordinatrice (ou la personne ressource) de l'organisme
 - Présentation du projet aux intervenantes en emploi au sein de l'organisme
 - Affichage dans un lieu visible du document de présentation du projet afin que toutes aient accès aux informations
 - Invitation aux intervenantes intéressées par le projet à entrer en communication avec l'étudiante chercheure

Synthèse des étapes subséquentes avec les participantes potentielles

- 1) Premier contact avec l'étudiante chercheure
 - Présentation du projet par l'étudiante chercheure
 - Vérification de l'intérêt à participer à l'étude
 - Vérification de l'intérêt à participer à une rencontre ultérieure afin de discuter des résultats obtenus et de soulever des réflexions et des solutions potentielles
 - Planification de l'entrevue avec la participante
- 2) Entrevue avec les participantes
 - Un formulaire de consentement est signé avant de débiter chaque entrevue.
 - Chaque entrevue individuelle est confidentielle et d'une durée approximative d'une heure trente minutes.
 - Chaque entrevue est enregistrée numériquement (audio), avec le consentement de la participante.
 - Chaque entrevue se déroulera dans un lieu choisi par la participante. Si elle choisit l'organisme, elle aura été informée du risque d'être reconnue par les autres intervenantes.
 - Thèmes couverts lors de l'entrevue : données sociodémographiques, impacts positifs (satisfaction de compassion), impacts négatifs (traumatisme vicariant, fatigue de compassion, épuisement)

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel 194

Filion, 2017-2019

professionnel), facteurs de risque et de protection (facteurs intrinsèques, facteurs organisationnels, facteurs circonstanciels liés à l'agression sexuelle).

- Aucune compensation financière ne sera versée aux participantes.

Coordonnées de l'étudiante chercheure

Katryn Filion

Étudiante à la maîtrise en travail social

Université du Québec en Outaouais

Numéro de téléphone auquel seule l'étudiante chercheure a accès : 819-918-XXXX

Adresse courriel accessible uniquement par l'étudiante chercheure : filk06@uqo.ca

Directrice de recherche

Sylvie Thibault, Ph. D., travail social

Professeure, département de travail social

Université du Québec en Outaouais

Pavillon Alexandre Taché, Gatineau, Québec

8199 5959 3900 poste 2263

sylvie.thibault@uqo.ca

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais (Numéro d'approbation 2924)

Annexe VI

Formulaire de consentement

Formulaire de consentement

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Katryn Fillion – département de travail social – Sylvie Thibault, Ph.D. en travail social, directrice de recherche

Nous sollicitons par la présente votre participation au projet de recherche en titre, qui vise à mieux comprendre les impacts de ce type d'intervention sur les intervenantes y étant confrontées régulièrement dans le cadre de leur travail. Ce projet n'est pas subventionné. Les objectifs de ce projet de recherche sont : 1) identifier les impacts positifs chez les intervenantes de ce type d'intervention et mieux les comprendre, notamment en explorant la satisfaction de compassion, 2) identifier les impacts négatifs de l'intervention en contexte d'agression sexuelle chez ces mêmes intervenantes, en explorant la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel et 3) identifier les facteurs de risque et de protection en lien avec ces différents impacts pour les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, soit les facteurs intrinsèques, les facteurs organisationnels et les facteurs circonstanciels liés à l'agression sexuelle. Enfin, ce projet de recherche tentera de soulever des pistes de solutions afin de diminuer les répercussions négatives liées à l'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle pour les intervenantes en collaboration avec celles-ci.

Votre participation à ce projet de recherche consiste à prendre part à une entrevue individuelle d'une durée approximative d'une heure trente minutes. Les thèmes abordés lors de l'entrevue seront en lien avec les objectifs de la recherche, soit votre expérience comme intervenante en contexte d'agression sexuelle, les aspects positifs de votre travail, les effets négatifs que vous percevez et les moyens à votre disposition pour les amoindrir. Nous aborderons également les impacts sur votre pratique et des suggestions pour développer la prévention de la fatigue de compassion, de l'épuisement professionnel et du traumatisme vicariant. Certaines questions porteront également sur vos caractéristiques sociodémographiques afin de nous permettre de dresser un portrait des intervenantes ayant participé à ce projet de recherche. Avec votre autorisation, les discussions seront enregistrées numériquement (audio). L'entrevue se déroulera dans un lieu préalablement convenu avec vous et permettant d'assurer la confidentialité.

La confidentialité des données recueillies dans le cadre de ce projet de recherche sera assurée conformément aux lois et règlements applicables dans la province de Québec et aux règlements et politiques de l'Université du Québec en Outaouais*. Tant les données recueillies que les résultats de la recherche ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Ainsi, vos informations seront protégées par l'utilisation d'un nom fictif choisi au hasard par l'étudiante chercheure.

Les données recueillies ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans le présent formulaire de consentement.

Les résultats seront diffusés dans le mémoire de recherche de l'étudiante chercheure dans le cadre de sa maîtrise en travail social. Les données recueillies seront conservées sous clé dans le bureau personnel de l'étudiante chercheure et sur son ordinateur personnel sous un mot de passe qu'elle seule connaît. Les seules personnes qui auront accès aux données de ce projet de recherche sont Katryn Fillion, l'étudiante chercheure, ainsi que Sylvie Thibault, la directrice de recherche. Seule l'étudiante chercheure aura accès à votre identité. Les données seront détruites cinq ans après la fin du projet de recherche, approximativement en juin 2025. La destruction des données se fera en déchiquetant les documents papiers et en supprimant tous les documents enregistrés sur un ordinateur de manière définitive.

Votre participation à ce projet de recherche se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, et de vous retirer en tout temps sans préjudice. Les risques associés à votre participation sont le temps nécessaire à l'entrevue ainsi que le déplacement au lieu déterminé préalablement avec vous. Il se pourrait également que la participation à ce projet de recherche pose un risque psychologique dû aux sujets sensibles pouvant être abordés lors de l'entrevue. L'étudiante chercheure s'engage, le cas échéant, à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour réduire ou pallier ces risques. L'étudiante chercheure s'engage à vous offrir le soutien nécessaire et à vous référer vers des ressources appropriées si nécessaire. La contribution à l'avancement des connaissances au sujet des impacts pouvant être vécus et ressentis par les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, la réflexion sur votre vécu en tant qu'intervenante venant en aide aux survivantes d'agression sexuelle et la contribution à la réflexion en lien avec l'élaboration de solutions afin de réduire les impacts négatifs liés à ce contexte d'intervention sont les bénéfices directs anticipés. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

* Notamment à des fins de contrôle, et de vérification, vos données de recherche pourraient être consultées par le personnel autorisé de l'UQO, conformément au *Règlement relatif à l'utilisation des ressources informatiques et des télécommunications*.

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec Katryn Fillion, étudiante à la maîtrise en travail social de l'Université du Québec en Outaouais, au 819-918-XXXX ou filk06@uqo.ca ou avec Sylvie Thibault, Ph.D en travail social, directrice de recherche, au 819-595-3900 poste 2263 ou sylvie.thibault@uqo.ca. Si vous avez des questions concernant les aspects éthiques de ce projet, veuillez communiquer avec André Durivage, président du Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais au 819-595-3900 poste 1781 ou andre.durivage@uqo.ca.

Votre signature atteste que vous avez clairement compris les renseignements concernant votre participation au projet de recherche et indique que vous acceptez d'y participer. Votre signature atteste également que vous acceptez que l'entrevue soit enregistrée numériquement (audio). Elle ne signifie pas que vous acceptez d'aliéner vos droits et de libérer l'étudiante chercheuse ou les responsables de leurs responsabilités juridiques ou professionnelles. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps du projet de recherche sans préjudice. Votre participation devant être aussi éclairée que votre décision initiale de participer au projet, vous devez en connaître tous les tenants et aboutissants au cours du déroulement du projet de recherche. En conséquence, vous ne devriez jamais hésiter à demander des éclaircissements ou de nouveaux renseignements au cours du projet.

Après avoir pris connaissance des renseignements concernant ma participation à ce projet de recherche, j'appose ma signature signifiant que j'accepte librement d'y participer. Le formulaire est signé en deux exemplaires et j'en conserve une copie.

Consentement à participer au projet de recherche :

Nom de la participante : _____

Signature de la participante : _____ Date : _____

Si vous souhaitez obtenir un résumé écrit des résultats généraux de la recherche et si vous jugez cette mesure sécuritaire, veuillez indiquer l'adresse courriel à laquelle nous pourrions vous le faire parvenir :

Adresse courriel : _____

Nom de l'étudiante chercheuse: _____

Signature de l'étudiante chercheuse: _____ Date : _____

Rencontre ultérieure

Au terme de l'analyse des entrevues, les résultats seront présentés dans le cadre de groupes de discussions auprès des intervenantes intéressées. Cette rencontre vise à recueillir leurs rétroactions face aux résultats obtenus, à valider les résultats, ainsi qu'à soulever des pistes de solution afin de réduire les impacts négatifs liés à l'intervention en contexte d'agression sexuelle. Aucun résultat individuel ne sera présenté lors de ces groupes de discussion. De plus, accepter d'être contactée ne vous engage aucunement à accepter de participer au groupe. À tout moment, vous pourrez refuser de participer au groupe et ce sans préjudice.

Il n'est pas nécessaire de consentir à ce volet pour participer au présent projet de recherche.

Consentement à être contactée ultérieurement

- J'accepte d'être contactée ultérieurement pour la possibilité de participer à un groupe de discussion.

- Je refuse d'être contactée ultérieurement pour la possibilité de participer à un groupe de discussion.

Nom de la participante : _____

Signature de la participante : _____ Date : _____

Numéro de téléphone ou adresse courriel : _____

Nom de l'étudiante chercheure: _____

Signature de l'étudiante chercheure: _____ Date : _____

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser ce projet de recherche et nous vous remercions d'y participer.

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche (CÉR) de l'Université du Québec en Outaouais : Numéro d'approbation 2924

Annexe VII

Grille d'entrevue

Grille d'entrevue

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Informations sur l'objectif du projet de recherche

Ce projet de recherche s'intéresse au vécu des intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle. Nous cherchons plus spécifiquement à mieux comprendre les aspects positifs et les aspects négatifs pouvant être vécus par les intervenantes travaillant auprès de cette population.

Informations sur le fonctionnement de l'entrevue

L'entrevue comporte 3 sections chacune composée de 2 à 3 questions. Il n'y a aucune « bonne » ou « mauvaise » réponse aux questions. Prenez le temps qu'il vous faut pour réfléchir avant de répondre aux questions. Je peux également reformuler au besoin. Nous pouvons prendre une pause au cours de l'entrevue si jamais vous en ressentez le besoin.

SECTION	QUESTIONS	SOUS-QUESTIONS	ÉLÉMENTS À SURVEILLER
La répondante et son milieu de travail	Dans cette première section, nous allons aborder votre travail au sein du CALACS.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Parlez-moi de (nom de l'organisme) 	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les services offerts par votre organisme? Son mode de fonctionnement? • Avez-vous la possibilité d'avoir des supervisions en cas de besoin? 	<ul style="list-style-type: none"> • Place au sein des prises de décisions dans l'organisme • Temps/fréquence des supervisions, s'il y a lieu • Confiance à s'ouvrir lors des supervisions?
	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est votre rôle au sein de l'organisme? 	<ul style="list-style-type: none"> • Parlez-moi de vos expériences de travail. • Qu'est-ce qui vous a amené à choisir (nom de l'organisme) comme milieu de travail? • Est-ce qu'il y a des choses qui ont changé pour vous depuis que vous travaillez (nom de l'organisme)? • Comment évaluez-vous votre charge de travail? 	<ul style="list-style-type: none"> • Type de poste • Tâches, responsabilités au travail • Charge de travail (assez, trop?) • Participation à la prise de décision? • Expérience en relation d'aide • Expérience auprès des victimes d'agression sexuelle • Perceptions en lien avec son milieu de travail (positif ou négatif pour elle de façon générale?)

SECTION	QUESTIONS	SOUS-QUESTIONS	ÉLÉMENTS À SURVEILLER
Intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle	Dans cette deuxième section, nous allons aborder ce qui va bien et ce qui est plus difficile pour vous dans votre travail.		
	<ul style="list-style-type: none"> • De façon générale, comment percevez-vous votre travail en tant qu'intervenante au CALACS? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont, selon vous, vos qualités professionnelles, vos forces en tant qu'intervenante? • Quelles sont vos difficultés, vos points à améliorer en tant qu'intervenante? • Pour vous, à quoi ressemble une intervention réussie? 	<ul style="list-style-type: none"> • Perception de ses habiletés professionnelles
	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que vous aimez de votre travail? 	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui est le plus important pour vous dans votre travail? • Qu'est-ce qui est facile pour vous dans votre travail? • Qu'est-ce qui vous rend fière dans votre travail? 	<ul style="list-style-type: none"> • Plaisir au travail • Motivation au travail • Satisfaction au travail

SECTION	QUESTIONS	SOUS-QUESTIONS	ÉLÉMENTS À SURVEILLER
Intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que vous trouvez difficile dans votre travail à (nom de l'organisme)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Vous est-il déjà arrivé de ne pas être capable de « décrocher » du travail une fois arrivée à la maison? 	<ul style="list-style-type: none"> • Fatigue au travail
	<ul style="list-style-type: none"> • Comment étiez-vous avant d'arriver (nom de l'organisme)? Et maintenant? 	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui a changé? • Si rien n'a changé, comment expliquez-vous cela? 	<ul style="list-style-type: none"> • Perception des dangers autour d'elle • Perception positive ou négative des gens autour d'elle • Modification dans ses peurs? Ajout? Renforcement de certaines peurs?
	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que vous avez déjà vécu des choses difficiles dans votre vie qui remontent parfois quand vous êtes en intervention? 	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que ces moments plus difficiles de votre vie vous aide en intervention? Comment? • Est-ce qu'il arrive que, lorsque ces choses remontent au cours d'une intervention, cela rende l'intervention plus difficile? Comment? 	

SECTION	QUESTIONS	SOUS-QUESTIONS	ÉLÉMENTS À SURVEILLER
Facteurs d'influence	Dans cette troisième section, nous allons aborder quelques facteurs d'influence pouvant vous aider dans votre travail ou vous faire obstacle.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'il arrive que certaines situations vécues par les femmes que vous voyez vous affectent plus que d'autres? 	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les situations d'agression sexuelle qui vous affectent particulièrement? • Comment cela vous affecte-t-il? • Que faites-vous pour gérer de telles situations? Pour prendre soin de vous? 	<ul style="list-style-type: none"> • Dévoilement récent ou tardif de l'agression sexuelle • Âge de la survivante • Détails en lien avec l'agression sexuelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Généralement, comment faites-vous pour prendre soin de vous? 		<ul style="list-style-type: none"> • Soutien social (famille, amis, conjoint(e), etc.) • Soutien des collègues de travail • Soutien de la coordonnatrice • Moyens de gestion du stress • Temps accordé pour soi durant la journée/semaine
<ul style="list-style-type: none"> • Sans parler nécessairement de votre emploi au (nom de l'organisme), de quoi 	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui vous rend heureuse/satisfaite au travail? • Arrivez-vous à trouver ces 		

	avez-vous besoin dans un milieu de travail pour vous sentir bien?	éléments au (nom de l'organisme)? • Que voudriez-vous changer/améliorer dans votre milieu de travail?	
--	---	--	--

Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez partager ou un sujet qui n'a pas été abordé et dont vous vouliez discuter?

Avez-vous des questions?

Nous arrivons à la fin de l'entrevue. Avant de conclure, il nous reste quelques questions « plates » à voir ensemble. Ces questions seront utiles afin de nous permettre de dresser un portrait global de l'ensemble des répondantes à ce projet de recherche.

1. Quel âge avez-vous?
2. Combien d'heures par semaine passez-vous en moyenne avec des survivantes d'agression sexuelle?
3. Depuis combien de temps travaillez-vous auprès des survivantes d'agression sexuelle?
4. Pouvez-vous me parler de votre formation, des études qui vous ont mené vers ce domaine?
5. Dans quelle ville habitez-vous?
6. (À quelle origine ethnique vous associez-vous?)

En terminant, je tiens à vous remercier de votre participation à ce projet de recherche. Compte tenu des sujets plus difficiles qui ont été abordés aujourd'hui, me permettez-vous de vous contacter dans 48h afin de faire un suivi et de vérifier comment vous allez?

Annexe VIII

Courriel d'invitation au groupe de discussion

Courriel d'invitation au groupe de discussion

Bonjour à toutes,

Je m'appelle Katryn Filion. Je suis étudiante à la maîtrise en travail social à l'Université du Québec en Outaouais. Dans le cadre de ma maîtrise, je fais une étude dont l'objectif est de mieux comprendre quels sont les impacts positifs et négatifs pouvant être vécus par les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle. Au cours de l'été et de l'automne 2018, j'ai effectué des entrevues auprès de neuf répondantes provenant de six CALACS. Présentement, j'en suis à l'étape de l'analyse des données. Lors des entrevues, certaines d'entre vous ont manifesté leur intérêt à participer à une rencontre qui aurait comme objectif de vous faire part des résultats préliminaires et de recueillir vos impressions afin de les valider ou de les nuancer. Je communique donc avec vous aujourd'hui afin de vérifier votre intérêt à y participer. Dans le contexte actuel de la pandémie, cette rencontre aura lieu par visioconférence avec Zoom le mercredi 26 août 2020 à 13h pour une durée approximative d'une heure trente. Dans le cas où vous confirmez votre présence, je vous ferai parvenir les informations complémentaires ainsi que le lien Zoom.

Réponse aux intervenantes intéressée à participer

Bonjour XX,

Merci de ton intérêt pour le groupe de discussion. Je t'envoie en pièce jointe un document résumant les résultats obtenus lors des entrevues. Je t'invite à le lire avant la rencontre pour faciliter la discussion. Je t'enverrai le lien Zoom une à deux semaines avant la rencontre.

Au plaisir de discuter avec toi,

Katryn Filion
Étudiante à la maîtrise en travail social
Université du Québec en Outaouais

Annexe IX

Formulaire de consentement au groupe de discussion

Formulaire de consentement au groupe de discussion

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Katryn Filion – département de travail social – Sylvie Thibault, Ph.D. en travail social, directrice de mémoire

Nous sollicitons par la présente votre participation au projet de recherche en titre, qui vise à mieux comprendre les impacts de ce type d'intervention sur les intervenantes y étant confrontées régulièrement dans le cadre de leur travail. Ce projet n'est pas subventionné. Les objectifs de ce projet de recherche sont : 1) identifier les impacts positifs chez les intervenantes de ce type d'intervention et mieux les comprendre, notamment en explorant la satisfaction de compassion, 2) identifier les impacts négatifs de l'intervention en contexte d'agression sexuelle chez ces mêmes intervenantes, en explorant la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel et 3) identifier les facteurs de risque et de protection en lien avec ces différents impacts pour les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, soit les facteurs intrinsèques, les facteurs organisationnels et les facteurs circonstanciels liés à l'agression sexuelle. Enfin, ce projet de recherche tentera de soulever des pistes de solutions afin de diminuer les répercussions négatives liées à l'intervention auprès des survivantes d'agression sexuelle pour les intervenantes en collaboration avec celles-ci.

Dans un premier temps, des entrevues individuelles ont été effectuées en été et en automne 2018 auprès d'intervenantes des CALACS. Lors de ces entrevues, les thèmes abordés étaient en lien avec les objectifs de la recherche, soit leur expérience comme intervenantes en contexte d'agression sexuelle, les aspects positifs de leur travail, les effets négatifs qu'elles percevaient et les moyens à leur disposition pour les amoindrir.

Le présent formulaire et votre participation s'inscrivent dans un processus de validation des résultats. Votre participation consiste donc à prendre part à un groupe de discussion d'environ une heure trente minutes (1h30). Suivant de courtes présentations, vous serez invitée à réagir aux résultats des entrevues réalisées ultérieurement. Ces résultats concernent les divers impacts positifs et négatifs vécus par les intervenantes des CALACS de même que les facteurs d'influence qu'elles ressentent. Vous serez invitée à rétroagir à ces résultats. Les échanges seront enregistrés numériquement (audio). Le groupe de discussion aura lieu par visioconférence à travers la plateforme Zoom.

La confidentialité des données recueillies dans le cadre de ce projet de recherche sera assurée conformément aux lois et règlements applicables dans la province de Québec et aux règlements et politiques de l'Université du Québec en Outaouais*. Tant les données recueillies que les résultats de la recherche ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Ainsi, vos informations seront protégées par l'utilisation d'un nom fictif choisi au hasard par l'étudiante chercheuse lors de la retranscription.

Les données recueillies ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans le présent formulaire de consentement.

Les informations recueillies dans le cadre de ce groupe de discussion seront diffusées dans le mémoire de recherche de l'étudiante chercheuse dans le cadre de sa maîtrise en travail social, et des articles scientifiques. Les données recueillies seront conservées sous clé dans le bureau personnel de l'étudiante chercheuse et sur son ordinateur personnel sous un mot de passe qu'elle seule connaît. Les seules personnes qui auront accès aux données de ce projet de recherche ainsi qu'à votre identité sont Katryn Filion, l'étudiante chercheuse, ainsi que Sylvie Thibault, la directrice de mémoire. Les données seront détruites cinq ans après la fin du projet de recherche, approximativement en décembre 2025. La destruction des données se fera en déchiquetant les documents papiers et en supprimant tous les documents enregistrés sur un ordinateur de manière définitive.

Votre participation à ce projet de recherche se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non, et de vous retirer en tout temps sans préjudice. Il n'y a aucun risque connu lié à votre participation à la recherche. Lors de toute la présentation des résultats de la recherche, l'étudiante chercheuse, de même que sa directrice de recherche, prendront les mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité de votre point de vue individuel. Toutefois, puisque l'activité de recherche à laquelle vous participez se déroule en groupe, nous ne pouvons garantir complètement la confidentialité de vos propos, car elle dépend de la collaboration de toutes les participantes à l'activité. En tant que participante à ce groupe de discussion, vous êtes invitée à préserver la confidentialité des propos qui seront tenus par les autres participantes.

La contribution à l'avancement des connaissances au sujet des impacts pouvant être vécus et ressentis par les intervenantes travaillant auprès des survivantes d'agression sexuelle, la réflexion sur votre vécu en tant qu'intervenante venant en aide aux survivantes d'agression sexuelle et la

*Notamment à des fins de contrôle, et de vérification, vos données de recherche pourraient être consultées par le personnel autorisé de l'UQO, conformément au *Règlement relatif à l'utilisation des ressources informatiques et des télécommunications*.

contribution à la réflexion en lien avec l'élaboration de solutions afin de réduire les impacts négatifs liés à ce contexte d'intervention sont les bénéfices directs anticipés. Les inconvénients à votre participation concernent le temps qu'elle implique. Aucune compensation d'ordre monétaire n'est accordée.

Si vous avez des questions concernant ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec Katryn Fillion, étudiante à la maîtrise en travail social de l'Université du Québec en Outaouais, au 819-918-XXXX ou filk06@uqo.ca ou avec Sylvie Thibault, Ph.D en travail social, directrice de recherche, au 1-800-567-1283 poste 2263 ou sylvie.thibault@uqo.ca. Si vous avez des questions concernant les aspects éthiques de ce projet, veuillez communiquer avec André Durivage, président du Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais au 819-595-3900 poste 1781 ou andre.durivage@uqo.ca.

Votre signature atteste que vous avez clairement compris les renseignements concernant votre participation au projet de recherche et indique que vous acceptez d'y participer. Votre signature atteste également que vous acceptez que l'entrevue soit enregistrée numériquement (audio). Elle ne signifie pas que vous acceptez d'aliéner vos droits et de libérer l'étudiante chercheuse ou les responsables de leurs responsabilités juridiques ou professionnelles. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps du projet de recherche sans préjudice. Votre participation devant être aussi éclairée que votre décision initiale de participer au projet, vous devez en connaître tous les tenants et aboutissants au cours du déroulement du projet de recherche. En conséquence, vous ne devriez jamais hésiter à demander des éclaircissements ou de nouveaux renseignements au cours du projet.

Après avoir pris connaissance des renseignements concernant ma participation à ce projet de recherche, j'appose ma signature signifiant que j'accepte librement d'y participer. L'étudiante chercheuse gardera une copie signée de votre formulaire de consentement.

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser ce projet de recherche et nous vous remercions d'y participer.

Consentement à participer au groupe de discussion :

Nom de la participante : _____

Signature de la participante : _____ Date : _____

Nom de l'étudiante chercheuse: _____

Signature de l'étudiante chercheuse: _____ Date : _____

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche (CÉR) de
l'Université du Québec en Outaouais : Numéro d'approbation 2924

Annexe X

Courriel de préparation au groupe de discussion

Courriel de préparation au groupe de discussion

Bonjour,

Pour que vous ayez tout en main avant le groupe de discussion, j'ai cru bon de vous envoyer quelques définitions qui nous seront utiles afin de bien nous comprendre. Ainsi, dans le cadre de mon projet de recherche, j'utilise les définitions suivantes :

Fatigue de compassion : une détresse morale qui fait en sorte que les intervenantes se retirent émotionnellement. Elle survient chez les intervenantes qui sont très engagées envers les personnes qu'elles aident. Elles s'investissent tellement dans leur travail, jusqu'à aller puiser dans leurs dernières ressources d'énergie. À bout d'énergie, elles se désengagent émotionnellement. Le désengagement émotionnel peut être apparent dans leur vie professionnelle et/ou personnelle (ex : auprès d'amis ou de la famille)

Épuisement professionnel : Entraîne un désengagement dans le travail dû au stress constamment ressenti. Il est relié à l'environnement de travail et entraîne un désengagement émotionnel, un détachement au travail, une absence de sentiment d'accomplissement au travail et une absence d'un sentiment d'efficacité au travail.

Traumatisme vicariant : Entendre de nombreuses histoires d'agression sexuelle peut faire en sorte que les intervenantes intègrent en elles-mêmes le traumatisme, ou une partie du traumatisme, des survivantes d'agression sexuelle. Les symptômes ressentis peuvent s'apparenter à ceux d'un trouble de stress post-traumatique : hypervigilance, flashbacks, insomnie, cauchemars, etc. Il peut avoir des impacts sur la vision du monde des intervenantes, leurs croyances et valeurs, leur estime de soi, etc.

Satisfaction de compassion : Sentiment positif qui peut être ressenti par les intervenantes en lien avec leur habileté à aider les autres. Elle fait référence au sens de la réussite, à la motivation et au plaisir ressenti au travail, à un sentiment d'accomplissement. Elle est liée à la perception subjective du travail bien fait, d'une connexion émotionnelle significative avec les personnes aidées et l'habileté des intervenantes à répondre à leurs propres besoins.

Je joins également à ce courriel un formulaire de consentement pour votre participation au groupe de discussion. Je vous invite à le lire et, si vous acceptez d'y participer, à le signer et me le renvoyer électroniquement avant le début de la rencontre.

En rappel, le groupe de discussion aura lieu en visioconférence à travers la plateforme Zoom ce mercredi le 26 août 2020 à 13h. Voici le lien Zoom :
<https://uqo.zoom.us/j/95436006759?pwd=QWRGd3RSa1haY1ZyaE85dk9zRlluUT09>

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter.

Au plaisir de discuter avec vous,

Katryn Fillion
Étudiante à la maîtrise en travail social
Université du Québec en Outaouais

Annexe XI

Résumé des résultats pour les participantes au groupe de discussion

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Filion, 2017-2020

Résumé des résultats pour les participantes au groupe de discussion

Rappel du contexte de la recherche

Si l'on parle de plus en plus de la problématique sociale des agressions sexuelles, il est également important de parler des professionnelles venant en aide à ces survivantes. Il est démontré dans la littérature que les événements traumatisants affectent beaucoup plus de personnes qu'uniquement celles directement concernées par l'agression sexuelle. Cependant, un manque de connaissances dans la littérature est observé quant aux effets de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes. Une étudiante à la maîtrise en travail social de l'Université du Québec en Outaouais s'est donc penchée sur cette question afin de mieux comprendre comment ce type d'intervention peut affecter les intervenantes de ce domaine.

Dans le cadre de cette étude, nous avons identifié, à partir des écrits scientifiques, les divers impacts positifs et négatifs pouvant être associés au travail d'intervenante en contexte d'agression sexuelle de même que les facteurs d'influence associés à ces impacts. Nous avons interrogé neuf intervenantes sur leurs expériences concernant ces divers aspects de leur pratique en contexte d'agression sexuelle.

Résumé des résultats

Facteurs de risque

Pour débiter, nous présentons ici les résultats les plus intéressants concernant les facteurs de risque soulevés par nos répondantes. D'abord, la surcharge de travail de même que la charge émotive sont abordées, suivi par l'accès aux supervisions cliniques. Ensuite, nous abordons la capacité à établir une distance émotionnelle entre les répondantes et le vécu des survivantes. Le dernier facteur de risque présenté est la difficulté à faire une coupure, une séparation claire entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

En ce qui concerne la charge de travail, trois répondantes mentionnent ressentir une surcharge dans leur travail. Trois autres répondantes expliquent qu'au moment de leurs entrevues, leur charge de travail est acceptable, mais qu'elles sentent une surcharge à certains moments plus occupés de l'année (par exemple en hiver vs en été). Lorsqu'elles sont interrogées sur la charge émotive liée à leur travail, cinq répondantes soulignent ressentir une grande charge émotive en lien avec leur travail, que cela soit dû à l'intervention auprès des survivantes ou aux difficultés en lien avec le double rôle d'employeur/employée.

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Filion, 2017-2020

Parmi nos répondantes, seules trois d'entre elles ont accès à des supervisions cliniques animées par une superviseure externe. Deux autres répondantes précisent qu'elles aimeraient y avoir accès.

Un autre facteur de risque identifié dans la littérature est la difficulté de garder une distance émotionnelle entre soi-même et le vécu de la survivante. Aucune répondante n'exprime avoir cette difficulté. Cependant, deux d'entre elles nous racontent s'être senties envahies par leur propre vécu à des moments inopportuns à la suite d'une intervention où le vécu de la survivante était semblable au leur.

Enfin, six répondantes expriment ressentir parfois de la difficulté à faire une coupure entre leur travail et leur vie personnelle. Ainsi, il arrive à ces répondantes de repenser à leur travail (les survivantes, les interventions, les dossiers, les tâches administratives, etc.) lorsqu'elles sont à la maison. Certaines se retrouvent même à « travailler » à la maison, soit en faisant des recherches, en parlant d'agressions sexuelles, en faisant de la sensibilisation autour d'elles, etc.

Facteurs de protection

Des facteurs de protection sont identifiés dans les écrits disponibles, soit le fait de se sentir entendues lors des prises de décisions des organismes, la capacité à reconnaître et à répondre à ses besoins, la capacité d'établir et de faire respecter ses limites personnelles et la perception du soutien social. Nous avons aussi interrogé les intervenantes sur ces aspects de leurs expériences.

Sur l'ensemble des intervenantes rencontrées, six d'entre elles indiquent se sentir entendues au sein de leurs organismes respectifs, qu'elles ont le sentiment que leur opinion compte dans les prises de décisions.

Un facteur de protection particulièrement important identifié par les écrits disponibles est la capacité à reconnaître ses besoins et à y répondre, à prendre soin de soi. Chacune à leur manière, toutes nos répondantes mettent en place diverses stratégies afin de prendre soin d'elles (activités physiques, s'entourer de personnes significatives, activités de relaxation, activités de créativité, etc.).

Sept répondantes soutiennent être capables de mettre leurs limites assez facilement alors que deux répondantes parlent, au contraire, de leurs difficultés sur ce point, principalement en lien avec le recadrage des survivantes dans le but de ne pas faire des rencontres trop longues.

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Filion, 2017-2020

Enfin, la perception du soutien social est un autre facteur de protection important dans les écrits disponibles. Ainsi, toutes les répondantes, sauf une, affirment ressentir du soutien de la part de leurs collègues et, le cas échéant, de leurs coordonnatrices. Six répondantes ressentent également du soutien de leurs organismes. Toutes les répondantes affirment ressentir un bon soutien de la part de leur entourage, qu'il s'agisse de leur conjoint ou conjointe, leurs amies et/ou leur famille.

Impacts négatifs

Les écrits scientifiques relèvent plusieurs impacts négatifs vécus par les intervenantes travaillant auprès de survivantes d'agression sexuelle. Dans le cadre de cette étude, trois d'entre eux ont principalement été investigués : la fatigue de compassion, le traumatisme vicariant et l'épuisement professionnel. Selon nos résultats, deux répondantes admettent avoir vécu un épuisement professionnel et quatre autres mentionnent des éléments qui y sont fortement associés. Quatre répondantes décrivent vivre ce qui s'apparente à une fatigue de compassion dans les écrits disponibles. Enfin, cinq répondantes affirment avoir déjà vécu un traumatisme vicariant. Une répondante déclare ne pas en avoir vécu, mais elle aborde plusieurs éléments y étant associés dans la littérature, et une dernière répondante rapporte avoir des préoccupations à ce sujet, ne pas se sentir à l'abri d'en vivre un prochainement.

Le travail en contexte d'agression sexuelle peut avoir d'autres impacts sur les intervenantes. En effet, sept répondantes admettent ressentir des impacts de leur travail sur leurs perceptions du monde : percevoir tous les hommes comme de potentiels agresseurs, voir des agressions sexuelles partout, remettre en question leur conception du monde comme étant fondamentalement bon ou encore vivre une perte de confiance envers le système judiciaire et les services de protection de la jeunesse. De plus, trois répondantes relèvent des impacts sur leur santé physique dus à leur travail (maux de tête ou de ventre, douleurs musculaires, etc.).

Enfin, six répondantes expriment ressentir des impacts de leur travail sur leurs relations interpersonnelles (conjoint, famille, amies, inconnus) et une répondante nous parle de quelques impacts de son travail sur sa sexualité (moins de libido entre autres).

Les impacts de l'intervention en contexte d'agression sexuelle sur les intervenantes des Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

Filion, 2017-2020

Impacts positifs

Les écrits scientifiques abordent un seul impact positif majeur en lien avec le travail comme intervenante auprès de survivantes d'agression sexuelle. Ainsi, dans le cadre de la présente étude, nous avons investigué la satisfaction de compassion comme étant le principal impact positif pouvant être ressentis par les intervenantes de ce domaine. Selon notre analyse, toutes nos répondantes expriment ressentir une telle satisfaction. Nos résultats permettent également de faire ressortir deux autres impacts positifs en lien avec ce travail. Ainsi, quatre répondantes soutiennent que leur travail leur permet de réaliser leur chance, leur privilège dans la vie d'être qui elles sont aujourd'hui et de pouvoir aider les survivantes. Aussi, trois répondantes rapportent ressentir un sentiment de développement personnel à travers leur travail comme intervenantes en agression sexuelle.

Changements désirés au travail par les répondantes

Enfin, nous avons abordé avec nos répondantes ce qu'elles souhaitaient comme changements dans leurs milieux de travail afin de les rendre plus satisfaisants. Une seule répondante indique ne souhaiter aucun changement. Les huit autres répondantes expriment désirer des changements en lien avec les conditions de travail, l'offre de services des CALACS, l'accessibilité aux supervisions cliniques, l'instauration d'une réelle égalité entre toutes les travailleuses, etc.

Coordonnées de l'étudiante chercheure

Katryn Filion
Étudiante à la maîtrise en travail social
Université du Québec en Outaouais
Adresse courriel : filk06@uqo.ca

Directrice de recherche

Sylvie Thibault, Ph. D., travail social
Professeure en travail social et
Codirectrice du module de travail social
Université du Québec en Outaouais
Campus de Saint-Jérôme
1-800-567-1283, poste 2263
sylvie.thibault@uqo.ca

Ce projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec en Outaouais (Numéro d'approbation 2924).