Document généré le 19 avr. 2024 18:53

**Relations industrielles**
**Industrial Relations**

# *Métiers de la relation. Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail*, Dirigé par Marie-Chantal Doucet et Simon Viviers (2016) Québec : PUL, 203 pages. ISBN : 978-2-7637-3060-8

Johanne Dompierre

Volume 72, numéro 3, été 2017

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1041103ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1041103ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Département des relations industrielles de l'Université Laval

ISSN

0034-379X (imprimé)
1703-8138 (numérique)

Découvrir la revue

Citer ce compte rendu

Dompierre, J. (2017). Compte rendu de [*Métiers de la relation. Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail*, Dirigé par Marie-Chantal Doucet et Simon Viviers (2016) Québec : PUL, 203 pages. ISBN : 978-2-7637-3060-8]. *Relations industrielles / Industrial Relations*, *72*(3), 606–609. https://doi.org/10.7202/1041103ar

Tous droits réservés © Département des relations industrielles de l'Université Laval, 2017

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

discourse. In addition, an "exaggerated assessment of the impact of black immigration on Cuban society persuaded the government to restrict the arrival of black immigrants and expel those already living there in order to take better care of its own rural workers" (225). When braceros returned to Haiti and Jamaica, they found conditions that mirrored the conditions in Cuba and eventually joined the trade workers' movement.

Howard's discussion of braceros in Cuba ends in the 1930s. However, the issues he explores—how societies treat guest workers, the tensions between internationalism and xenophobia, the role of nationalism in political debates, working-class consciousness, and strategies of exclusions—resonate today. Many countries continue to grapple with these questions and *Black Labor, White Sugar* will appeal to both scholars and anyone interested in these questions. In addition, this book will work well in graduate seminars on Latin American history, the history of race in the Americas, and immigration history.

**Evan C. Rothera**
Post-Doctoral Fellow
Pennsylvania State University

## Métiers de la relation. Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail

Dirigé par Marie-Chantal Doucet et Simon Viviers (2016) Québec : PUL, 203 pages.
ISBN : 978-2-7637-3060-8.

Ce volume, résultat du travail d'un collectif de 16 auteurs, dont la plupart proviennent de diverses universités canadiennes et européennes, est dirigé par Doucet et Viviers. D'entrée de jeu, ces derniers se réfèrent à l'expression « métiers relationnels » qu'ils définissent de la façon suivante : « une activité transdisciplinaire d'aide ou d'accompagnement de personnes en situation de vulnérabilité, que ce soit au travers de transactions adaptatives, émancipatrices ou encore d'une quête de sens » (p. 1). À l'origine du projet, des préoccupations sur le contexte actuel des institutions induisant de profondes mutations dans les conditions d'exercice des professions des soins et de l'aide sociale. Ces mutations sont en lien avec les principes de la Nouvelle gestion publique (NGP) empruntés au secteur privé, à savoir, une « recherche d'efficience et de productivité, fixation sur le mesurable et sur la reddition de comptes instrumentés » (p. 2). Ces mutations ayant un impact significatif sur le sens attribué au travail génèrent de la dissonance cognitive se traduisant par un malaise professionnel, une « souffrance identitaire de métier ». Cette dissonance cognitive résulte de « l'existence d'un écart entre le travail réel des professionnels et les prescriptions organisationnelles ». Les impératifs managériaux encadrant leur travail mettent à mal le sens attribué par les professionnels de la relation d'aide à leur activité, ainsi que la représentation du travail bien fait et du plaisir qui lui est associé. Au cœur de cette problématique, il y a cette donne : pour les professionnels de la relation d'aide, leur outil de travail, c'est eux, profession et personnalité étant étroitement liées. En plus de leur engagement personnel « envers » leur travail, le praticien s'engage « dans » un travail sur lui-même. Les nouvelles contraintes organisationnelles viennent bloquer la réalisation de soi dans le travail (cf. l'« activité empêchée » de Clot). Par ailleurs, certains éléments du métier de la relation d'aide cadrent difficilement avec les principes de la NGP, notamment la nécessaire et constante adaptation de la relation d'aide au client et à sa situation, l'importance de la collaboration de ce dernier, sans oublier que les résultats s'inscrivent dans la durée. Ce volume se veut une démarche de réflexion portant sur les « nouvelles conduites et les nouvelles épreuves du travail » des acteurs œuvrant dans des métiers relationnels et intervenant sur des problèmes sociaux et scolaires. Il comporte quatre parties : 1- logiques d'actions, contraintes et potentialités des

métiers relationnels contemporains; 2- tensions dans les orientations professionnelles et théoriques; 3- subjectivité et métier au travail; et 4- mouvance du social et du politique et les transformations des pratiques.

La **première partie** s'ouvre avec le texte de Doucet s'interrogeant sur la manière dont les praticiens pensent et parlent de leur métier à partir de l'analyse de leur activité (cognitive, affective et sociale) et de leur langage en milieu de travail. Son objectif est de repérer « une marge de jeu implicite » et « une grammaire du métier » en référence au processus de recomposition du prescrit par les praticiens. Doucet identifie trois strates de l'implicite permettant au praticien de « se faire un tête » : niveau pratique, niveau de langage intérieur et impensé social. Le texte suivant est celui de Ravon qui, considérant pas possible de définir *a priori* le travail de relation d'aide, conclut qu'il n'y a pas de « bonnes pratiques », mais plutôt des « pratiques acceptables. En dernier lieu, le texte de Demailly propose le terme « agencements symboliques de mobilisation professionnelle », au lieu du concept de culture de métier ou d'identité professionnelle. Selon elle, ces agencements (cf. « systèmes de représentations et de croyances ») ne sont plus en mesure de permettre aux praticiens de s'adapter efficacement. C'est par le biais des marges de manœuvre dégagées à partir des normes organisationnelles qu'ils peuvent mettre en place des stratégies de luttes « contre-offensives » en vue de conserver une certaine autonomie dans leur travail.

Les deux textes de la **deuxième partie** portent spécifiquement sur les orientations théoriques et professionnelles des psychologues et des conseillers d'orientation. Après avoir présenté succinctement la richesse et l'apport respectif des approches en psychologie, le texte de James, Moreau et Larose-Hébert met en évidence, en se basant sur des données provenant de l'Ordre des psychologues du Québec, une tendance lourde des psychologues cliniciens à déclarer que leur pratique s'inscrit à l'intérieur de l'approche cognitive-comportementale. Cette approche se caractérise entre autres par une intervention ciblée sur un comportement précis sur la base d'un nombre limité de rencontres avec les clients. Les auteurs soulignent que cette approche est davantage privilégiée notamment parce qu'elle peut faire plus facilement l'objet de recherches empiriques probantes (cf. modèle médical). Cette d'approche serait privilégiée dans les institutions, car elle présenterait l'avantage de mieux répondre aux contraintes imposées par la NGP. Quant au texte de Viviers et Dionne, il est question des transformations apportées à la profession de conseiller d'orientation en milieu scolaire au Québec, en portant une attention particulière à l'aspect relationnel de leur travail. Les auteurs décrivent comment cette profession est constamment affectée par des réorganisations des services publics québécois, ainsi que par les tensions générées dans leur quotidien au travail.

Les trois textes de la **troisième partie** portent sur la dimension subjective de la relation d'aide. D'abord, le texte de Dionne et Viviers dans lequel ils poursuivent leur réflexion sur le travail des conseillers d'orientation québécois à l'aide d'une expérience menée avec la perspective de la clinique de l'activité de Clot. Ils indiquent « une certaine dévitalisation » du métier en lien avec la « rationalisation des ressources, de la pression du temps, et de l'ajout de tâches administratives » empêchant la relation d'aide aux élèves, activité désirée et grandement satisfaisante. Suit le texte de Périlleux dont les recherches et l'expérience mettent de l'avant la présence de contradictions pouvant générer des résistances au travail. L'auteur discute plus précisément deux éléments : « l'injustice dans les équipes de travail » (cf. luttes pour faire sa place) et « l'inconsistance du cadre institutionnel ». Finalement, le texte de Doucet et Dubois traite des prescriptions institutionnelles (ex. : imposition d'approches

thérapeutiques), des normes organisationnelles (ex. : réduction du temps consacré à la relation d'aide), des nouvelles représentations du métier, de la transformation du patient en client (cf. consumérisme) en lien avec les « subjectivités blessées » des praticiens. Comme le mentionne l'un des participants de leur étude : « Le clinicien ne peut pas être le fonctionnaire de la théorie de quelqu'un d'autre » [en référence ici aux gestionnaires]. Ayant dégagé comme « règle centrale » l'engagement du praticien dans le travail et envers son travail, les auteurs proposent une ébauche d'une typologie de l'engagement.

Les textes de la **quatrième partie** abordent l'influence de la mouvance du social et du politique sur les pratiques de ces métiers. Le texte de Thifault décrit le parcours clinique sur 25 ans d'une patiente suivie par une équipe multidisciplinaire pour des troubles psychiques. Ce qui l'amène à s'interroger sur l'absence de l'importance de la préservation du tissu social des patients à l'intérieur des politiques en santé mentale. Quant au texte de Khabbache, Candau, Luigi et Ramouz, suite à un concours de circonstances, à savoir le renvoi des deux psychiatres d'une organisation d'aide aux patients atteints de troubles psychiatriques, ceux-ci ont délaissé le questionnement prévu sur l'autonomisation du personnel de service pour observer plutôt l'autonomisation des patients (*self-empowerment*). Ici, le patient psychiatrique devient son propre thérapeute. Leur conclusion est à l'effet que l'approche dite fonctionnelle (thérapie par les pairs) est supérieure à l'approche dite optimale des psychiatres (praticiens de la relation d'aide) pour des patients atteints de troubles mentaux. Ils justifient leur affirmation par l'argument suivant :

> Par ailleurs, le parcours de soin optimal qui exige la présence d'un support (psychotropes et psychiatres) prend la forme d'un itinéraire <u>unique, unidimensionnel, jalonné d'étapes, de stades, d'une manière progressive et linéaire</u> [n.s.] pour atteindre l'amélioration psychique prévue. (..) En outre, la thérapie reste dans ce cas décontextualisé de la réalité de ces patients » (p. 183).

Ce discours vient se poser à contre-courant des huit chapitres précédents du volume qui ont tous insisté sur le fait que le travail des praticiens implique une démarche et une réflexion constante à la fois sur le travail sur soi et sur le travail avec l'autre. Sans vouloir nier ici la place de la thérapie par les pairs comme outil d'intervention, il est surprenant que ce texte « dévalorise », de façon plutôt gratuite, le travail des praticiens, surtout dans un ouvrage qui leur est consacré. Personnellement, la présence de ces deux chapitres m'apparaît très discutable compte tenu qu'ils ne permettent pas de réfléchir sur les métiers de relation d'aide. Heureusement, toutefois, le dernier texte, celui de Chambon, clôt cette quatrième et dernière partie du volume en abordant une problématique en émergence, à savoir la dimension politique de la relation d'aide auprès de migrants précaires. Cet auteur expose son questionnement sur la nature de la souffrance psychique et la difficulté du rôle des praticiens, compte tenu du cumul des vulnérabilités psychiques, sociales et administratives des migrants précaires. Bien que cette situation soit très présente en France, elle se retrouve également d'autres pays européens et nord-américains.

En conclusion, ce volume est essentiel car, à travers les recherches et les expériences des collaborateurs, ceux-ci décrivent avec justesse la difficulté et la complexité auxquelles les praticiens doivent faire face dans leur travail. Ces derniers se sentiront non seulement reconnus, mais également compris dans leur expérience vécue au travail, que ce soit au niveau de la souffrance ou encore des stratégies mises place pour tenter de surmonter les obstacles auxquels ils doivent faire face dans leur métier au quotidien. Ce volume est également essen-

tiel pour les gestionnaires œuvrant dans les institutions et pour ceux qui établissent les politiques publiques.

**Johanne Dompierre**
Professeure
Département des relations industrielles
Université Laval

## Health and Safety in Canadian Workplaces

By Jason Foster and Bob Barnetson (2016)
Edmonton: Athabasca University Press, 280 pages. ISBN: 978-1-7719-9183-4.

"On Monday, April 23, 2012, the Lakeland sawmill exploded and then burned […]. The explosion and subsequent fire killed Alan Little, 43, and Glenn Roche, 46, and injured more than twenty other workers". Many books in the field of occupational health and safety (OHS) begin with the story of a dramatic event in order to impress on the reader the importance of the topics that are going to be presented. This one is no exception.

A very interesting feature of this book is that it has clearly been conceived by teachers who intended it for teaching purposes. Each chapter has the same structure. It starts with between 4 and 6 learning objectives. Then, a vignette (as they call it) presents a brief case story to introduce and illustrate the topic of the chapter. Through the text, a series of 2 to 7 inserts in the form of shaded boxes present additional material or examples to support the main text. Each chapter concludes with discussion questions and exercises, as well as notes and bibliographical references of course.

The introduction in Chapter 1 presents some basic concepts and definitions; there is a long list of "Key Terms" definitions at the end of the book. The legislative framework is the subject of Chapter 2. Then Chapter 3 discusses the heart of the prevention process, namely hazard recognition, assessment and control. Chapters 4 to 6 cover the broad categories of risk factors related to hazards (4- physical, including ergonomic; 5- biological and chemical; 6- psycho-social). Various health effects of employment are presented in Chapter 7. Chapters 8 and 9 cover two important facets of prevention, i.e. training and injury prevention programs, and incident investigation. Disability management and return to work is the subject of Chapter 10. Finally, indications on "How to get things done" are presented in Chapter 11 on the practice of health and safety.

The authors have adopted a sociological, political and labour relations approach to their presentation of the various themes. Such an approach is justified in view of the numerous debates concerning various OHS issues and of the various flaws in OHS systems. Indeed, the person interested in the field of OHS, and even more so the practitioner in that field, ought to know about the assumptions, the ideological biases and the shortcomings underlying what is generally considered as basic knowledge. They are absolutely right, for instance, when they say that "setting exposure limits is not purely a scientific process, but also a political one" (p. 102). Too bad for those who had great faith in precise values of TLVs or other forms of exposure limits

On the one hand, some of the issues would require more in-depth exploration. For example, the book is based on "the acknowledgement that workers and employers have conflicting interests" (back cover). Every student of labour relations is aware of that. However, in Great Britain in 1974 Lord Robens, in the *Report of the Committee of Inquiry on Safety and Health at Work* which he chaired, suggests that whilst both parties may have conflicting interests on a majority of topics, both parties have an interest in a healthy workforce. It is on that premise that the UK legislation, like that of a majority of jurisdictions in the industrialized world, proposed concertation mechanisms such as the joint health and safety committees (JHSCs). When they are implemented and supported properly,