Recherches sociographiques

Modes d'appropriation et de construction de la profession. Les intervenants sociaux et leurs référents professionnels

Paul-Antoine Bien-Aimé et Louis Maheu

Volume 40, numéro 2, 1999

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/057280ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/057280ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Département de sociologie, Faculté des sciences sociales, Université Laval

ISSN

0034-1282 (imprimé)

1705-6225 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Bien-Aimé, P.-A. & Maheu, L. (1999). Modes d'appropriation et de construction de la profession. Les intervenants sociaux et leurs référents professionnels. *Recherches sociographiques*, 40(2), 285–311. <https://doi.org/10.7202/057280ar>

Résumé de l'article

L'analyse du «travail réflexif», celui où le praticien offre un service direct à la personne, ne peut faire l'impasse sur la logique professionnelle mise en œuvre en réponse à celle des appareils de gestion du social. C'est ainsi que nous avons dégagé une typologie des référents professionnels des praticiens d'un établissement de services sociaux. Ces référents sont à la fois des pôles intégrateurs des pratiques et des sources d'interventions novatrices. La possibilité pour plusieurs intervenants de s'inscrire comme sujets autonomes dans leurs pratiques interpelle la thèse de la crise de l'identité professionnelle des intervenants sociaux.

MODES D'APPROPRIATION ET DE CONSTRUCTION DE LA PROFESSION. LES INTERVENANTS SOCIAUX ET LEURS RÉFÉRENTS PROFESSIONNELS*

**Paul-Antoine BIEN-AIMÉ
Louis MAHEU**

L'analyse du « travail réflexif », celui où le praticien offre un service direct à la personne, ne peut faire l'impasse sur la logique professionnelle mise en œuvre en réponse à celle des appareils de gestion du social. C'est ainsi que nous avons dégagé une typologie des référents professionnels des praticiens d'un établissement de services sociaux. Ces référents sont à la fois des pôles intégrateurs des pratiques et des sources d'interventions novatrices. La possibilité pour plusieurs intervenants de s'inscrire comme sujets autonomes dans leurs pratiques interpelle la thèse de la crise de l'identité professionnelle des intervenants sociaux.

Pour FREIDSON, la sociologie des professions s'est engagée dans un certain nombre d'impasses, en raison de la stratégie de recherche habituellement adoptée. L'utilisation d'un concept de profession défini dans l'abstrait n'a pas toujours permis de prendre en compte les contingences historiques et le substrat social à partir desquels les groupes occupationnels naissent et se développent. Il conviendrait plutôt d'entreprendre une phénoménologie du fait professionnel, en partant de groupes occupationnels particuliers, et en tenant compte de leur matrice

* Les travaux de recherche à la base de cet article ont été rendus possibles grâce à des subventions obtenues du Fonds FCAR et du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada. Nous tenons à remercier ces deux organismes pour l'aide qu'ils nous ont ainsi apportée.

sociohistorique propre. Rejetant une approche normative, la sociologie devrait se pencher sur les processus concrets de construction de la professionnalité (FREIDSON, 1994).

La proposition de BRANTE va dans le même sens. La stratégie d'analyse s'est trop souvent, nous dit-il, laissée inspirer par les caractéristiques (les attributs) ou les capacités (le pouvoir, la fermeture du marché du travail) d'un type professionnel idéal. Or, et notamment depuis la multiplication des bureaucraties de l'État-providence, le contexte d'exercice des professions s'est extrêmement diversifié. On ne peut plus aborder l'étude d'une profession comme celle d'un groupe homogène. Brante propose une stratégie d'analyse à deux volets. Il suggère de reprendre la recherche en s'intéressant aux conditions d'exercice des professions. Puis, au lieu de partir d'emblée d'une définition arrêtée, de retenir une vision large de la notion de profession pour ensuite confronter le matériel empirique et cette délimitation dont la précision est à affiner (BRANTE, 1990).

Renoncer à une utilisation métathéorique (FREIDSON, 1994, p. 14) ou métaphysique (DINGWALL, p. 335) du concept de profession mérite l'attention de celui qui entreprend d'étudier les pratiques et les représentations des praticiens à l'emploi, en 1990, au Centre des services sociaux du Montréal métropolitain (CSSMM). Conformément à ce que certains considèrent comme un déclassement (PECORA et AUSTIN, 1994 ; MILLAR, 1986) et d'autres, un reclassement (KARGER, 1983)¹, les communautés disciplinaires représentées au CSSMM ne jouissent pas d'un champ de pratique clos. Non seulement, face à la tâche à accomplir, il y avait, en théorie du moins, interchangeabilité des diplômes universitaires, mais, comme le prévoit encore la convention collective de 1990-1991, certains diplômés universitaires, les travailleurs sociaux et les psychologues, pouvaient revendiquer le titre réservé à leur communauté disciplinaire ou le titre équivalent d'« Agent des relations humaines » (ARH). Par ailleurs, des diplômés de niveau collégial, les Techniciens en assistance sociale (TAS), sont souvent affectés aux mêmes tâches que les universitaires, pour un moindre salaire.

Nous avons choisi d'étudier, de manière inductive, comment ces intervenants se définissent « professionnels », pourquoi ils rejettent éventuellement ce qualificatif, et selon quelles modalités ils pratiquent leur professionnalisme. Nous nous proposons de briser l'unité des groupes occupationnels pour analyser au sein d'un même établissement le discours de chaque praticien sur « sa » professionnalité. L'objectif n'est pas d'imposer une étiquette à la représentation que tous les intervenants se donnent de leurs pratiques. Au sein des établissements du réseau

1. On retiendra la définition que proposent PECORA et AUSTIN (1983) de ce mouvement de déclassement, où l'on ouvre le marché du travail social à différents diplômes universitaires des professions sociales, où l'attribution des tâches se fait sans tenir compte du niveau de scolarité, où en réalité se produit une banalisation de la formation initiale.

québécois des affaires sociales, une orientation qualifiée de professionnelle a été souvent contestée par des intervenants ayant une autre conception de leur métier (GROULX, 1993). Mais on peut émettre l'hypothèse que le discours des praticiens sur le fait professionnel permet de rejoindre, à travers les dénégations mêmes qu'il produit, le sens investi dans les pratiques.

Nous avons réalisé soixante-trois entrevues auprès d'un échantillon aléatoire de praticiens² du Centre des services sociaux du Montréal Métropolitain (CSSMM) entre mai et septembre 1990³, dans le cadre d'une recherche destinée à mettre en lumière la spécificité du travail de service direct à la personne, soit le travail réflexif⁴.

La phénoménologie du fait professionnel entreprise ici a obéi à une démarche comportant quatre volets. Il s'agissait tout d'abord de reconstituer, en interrogeant les occurrences du terme « profession », de ses dérivés et de ses éventuels substituts, le sens principal que chaque praticien donne à la notion de profession. Nous avons voulu savoir, dans un deuxième temps, si le référent professionnel individuel reconstitué était associé, positivement ou négativement, à un autre référent. Le rapport du référent aux différents systèmes d'action au travers desquels se déploie la pratique de l'intervenant a aussi retenu l'attention : à quel système d'action de la pratique le référent est-il principalement relié ? Le référent professionnel est-il central dans la pratique de cet intervenant ? Et, dernière question, le référent tend-il à induire ou à freiner une pratique autonome, contribue-t-il à la maîtrise par le praticien des conditions socio-institutionnelles de sa pratique ? Cette dernière préoccupation ne peut être esquivée dans un contexte où plusieurs notent chez les intervenants sociaux une crise d'identité professionnelle impliquant qu'une grande majorité d'entre eux n'arriveraient pas à maîtriser de façon autonome le travail sur l'humain qu'ils exécutent.

Une typologie permettant de distinguer quatre référents relatifs à la professionnalité constitue l'aboutissement analytique de la démarche phénoménologique adoptée. Pour présenter chacun de ces référents – et par le fait

2. Les secteurs suivants ont été retenus : enfance-famille, adultes et troisième âge, délinquance juvénile. L'échantillon avait été structuré en tenant compte du sexe, de l'ancienneté, du titre d'emploi (ARH et TAS), du statut d'emploi et du type d'institution.

3. À la suite de l'entrée en vigueur, en 1992, de la nouvelle Loi sur les services de santé et les services sociaux (Loi 120), les CSS ont été remplacés par les Centres de protection de l'enfance et de la jeunesse. Les CPEJ visent principalement à assurer la protection de l'enfance et de la jeunesse. L'analyse de ces données recueillies en 1990 conserve toutefois tout son intérêt. Ces entrevues ont été réalisées à la veille d'une nouvelle restructuration du réseau des affaires sociales. Les résultats peuvent donc servir de point de référence.

4. Voir MAHEU et BIEN-AIMÉ (1996) au sujet de la problématique théorique sous-tendant l'ensemble de cette recherche.

même rendre compte de composantes majeures de la pratique des sujets interviewés – nous utiliserons un nombre très limité d'entrevues. Des entrevues types ont servi d'unités-noyaux autour desquelles nous sommes progressivement parvenus à agréger les composantes analogues des pratiques de tous les autres intervenants (GRÉMY et LE NOAN, 1976, p. 18-39). Nous avons joint à chacune de ces unités-noyaux une autre entrevue appartenant au même groupe et dont la juxtaposition permet de cerner l'invariant propre à un mode de construction de la notion de profession.

Les modes d'appropriation et de construction de la profession

1. La défense du groupe de statut et de l'ordre professionnel

Pour certains praticiens, le contenu du référent professionnel semble tout à fait entendu. Il désigne l'appartenance à une catégorie sociale bien identifiée : les détenteurs d'un diplôme universitaire. Ces intervenants se distinguent à la fois de tous ceux qui ne peuvent se prévaloir d'une formation de niveau universitaire et, pour beaucoup d'entre eux, de ceux qui n'appartiennent pas à leur groupe disciplinaire.

Être professionnel, c'est, pour Raymonde, criminologue de formation, appartenir à une profession libérale. Contrairement à d'autres praticiens du CSS, elle se définit d'abord et avant tout par le statut que lui confère la formation universitaire : « [Certains] se définissent plus comme des travailleurs [...] que comme des gens avec une profession libérale entre guillemets, alors que d'autres, et moi incluse, pensent que c'est important » (#429 : 42). Il existe une figure emblématique de ce référent professionnel, soit la profession médicale que Raymonde présente comme l'archétype des professions : « Tu vas dans un bureau de médecin : c'est écrit qu'il est médecin, il y a une preuve qu'il est médecin » (#429 : 42).

Cette praticienne appartient en fait à deux communautés extérieures au CSSMM. Elle est membre de la grande catégorie des professionnels, celle des diplômés universitaires. L'exercice de ses fonctions doit s'aligner sur des critères en vigueur au sein de ce groupe plus que sur les règlements du CSS : ses repères, ce sont les conventions propres à toutes les professions. Raymonde est aussi membre de la communauté des criminologues, spécialistes en matière de délinquance, de marginalité. Elle fréquente activement des espaces sociaux spécifiques au fait professionnel. Elle valorise par exemple sa participation à son association professionnelle dont les réunions offrent l'occasion d'un retour non pas sur la pratique mais sur les conditions sociales d'exercice de cette pratique.

Incontestablement, le référent professionnel de Raymonde est actif en tout premier lieu dans le cadre du rapport aux collègues, où se remarquent divers jeux

d'exclusion et d'inclusion. La praticienne tient à se distinguer de la secrétaire et du technicien en assistance sociale (TAS). Les TAS n'aiment pas faire état de leur formation initiale, tout à fait lacunaire selon Raymonde ; ils se définissent à partir de ce qu'ils font et ont appris à faire sur le terrain⁵. À l'intérieur du système d'action constitué par le rapport aux collègues, Raymonde se plaint de la mainmise quasi absolue des travailleurs sociaux. Ceux-ci seraient suffisamment habiles pour ne pas voir les efforts entrepris par les autres groupes disciplinaires en vue de participer à la définition du travail dans l'établissement. Conséquemment, sous des dehors polis, on s'ignore, on s'évite : « Comme criminologues, on est très sensible à ça. Il y a sûrement à l'intérieur du CSS une distance entre les travailleurs sociaux et les criminologues » (#429 : 24).

Mais si le rapport aux collègues constitue le lieu prioritaire de déploiement du référent professionnel de Raymonde, les autres systèmes d'action de sa pratique ne sont toutefois pas imperméables à la notion de profession ici construite. La praticienne est ravie d'être désignée « criminologue » par la clientèle et non « déléguée à la jeunesse » ou même « travailleuse sociale ». Elle s'insurge contre le dédain des professionnels du monde judiciaire qui ne répondent même pas à ses lettres, et surtout contre la prétention omnisciente du tribunal qui se permet des intrusions « savantes » dans son champ disciplinaire. Elle regarde avec une certaine condescendance certains lieux d'échanges internes au CSS où, par le biais d'un retour sur les pratiques, des intervenants tentent de combler les lacunes de leur formation universitaire. Elle se réjouit en général de voir s'améliorer l'image de marque du criminologue dans la société. Le référent professionnel de Raymonde est, à ce titre, central dans sa démarche.

En dépit de certaines réserves concernant l'organisation du travail et la mainmise hégémonique des travailleurs sociaux sur le CSS, Raymonde réussit à se servir des médiations institutionnelles pour édifier une pratique autonome. En tant que criminologue, elle est tellement intéressée par la délinquance juvénile et par les problèmes de la jeunesse en général, qu'aussi bien dans sa vie d'adulte qu'à l'occasion de l'enseignement donné à l'université, elle ne cesse de resituer les difficultés des jeunes contrevenants dans le cadre des défis posés à la jeunesse d'aujourd'hui. Dans sa pratique, elle parvient à transformer son travail d'évaluation en un processus dynamique au prix d'un investissement personnel important⁶.

5. « [...] il y a des gens qui sont techniciens en assistance sociale. Et là, on sent que eux n'aiment pas du tout, du tout, entendre parler des titres des personnes, qu'ils vont plus se définir par ce qu'ils savent faire, par ce qu'ils font, et trouvent leur identité dans cette définition-là et ne veulent jamais référer à la connaissance de base » (#429 : 42).

6. « [...] pour moi, l'évaluation est un processus qui est extrêmement vivant et actif [...] Pour moi l'évaluation a aussi un certain nombre d'étapes que je suis parfois obligée de court-circuiter pour arriver à répondre aux exigences du travail [...] Mais, autant que possible, j'essaie de la faire de la façon la plus vivante possible » (#429 : 7).

Nicole définit, elle aussi, la professionnalité par la formation universitaire ; celle-ci serait l'atout d'un statut et d'un ordre à défendre par les jeux de l'exclusion et de l'inclusion. Pour elle, qui est psychologue, ses compagnons de travail sont des professionnels, parce que : « [...] elles ont des études universitaires, elles ont choisi de devenir travailleuses sociales [...] Donc elles se reconnaissent là un champ d'action qui est le travail social ; elles ne se reconnaissent pas comme des thérapeutes » (#225 : 39). C'est que les études universitaires préparent à travailler dans un domaine précis. Par exemple, formée en psychologie, elle est par le fait même plus apte à établir une relation d'aide : « Mais, moi, je considère qu'en ayant une formation en psychologie, je suis mieux préparée ; que mon travail ne puisse pas toujours me permettre de le faire, ça, c'est une autre chose, mais je considère que j'ai un bagage qui me permet de faire de la relation d'aide » (#225 : 33). Et tout au long de l'entrevue se retrouvent ces substituts du « professionnel » que sont « thérapeute », « thérapeutique », « thérapie ».

Nicole n'associe pas à son référent professionnel une valence négative. Mais elle se livre à un intense travail d'exclusion dans son rapport aux collègues. C'est dans ce système d'action-là que son référent prend son véritable sens. Elle se distingue des intervenants qui ne sont pas professionnels en titre. Cette exclusion est signifiée par des expressions lapidaires. S'élevant contre certaines pratiques syndicales qui tiennent peu compte des niveaux de formation, Nicole appelle de ses vœux un syndicalisme réservé à des professionnels et auquel n'auraient pas accès « les employés de tout acabit » (#225 : 41). Son insistance sur la formation universitaire comme élément constitutif du fait professionnel permet alors de déduire que les TAS se retrouvent dans cette masse de syndiqués dont elle voudrait se démarquer.

Mais le groupe de praticiens dont Nicole tient à se distinguer à tout prix, c'est celui des travailleurs sociaux, foncièrement incompetents, estime-t-elle, en matière de relation thérapeutique. Et ses rapports avec eux, nous avoue la praticienne, quoique empreints de courtoisie, sont tout à fait superficiels. Il n'est pas du tout question pour elle de développer des affinités avec des compagnons de travail qui n'appartiennent pas au même groupe disciplinaire qu'elle⁷. Par contre, Nicole échange avec une « vraie » collègue, une psychologue comme elle, non pas sur le travail, mais sur des lectures d'articles spécialisés. Elles fréquentent toutes les deux des colloques organisés par des regroupements de psychologues⁸ et elles sont très sensibles à des formes externes de production du professionnel. Le référent

7. « [...] mais je peux pas dire que je développe des affinités, des cordes plus sensibles, comme on fait habituellement, dans un milieu de travail, avec des gens qui ont à peu près la même formation, les mêmes objectifs » (#225 : 32).

8. « [...] avec elle, je discute pas tellement de mes dossiers ; évidemment, on parle des lectures qu'on fait ; on va à certains colloques, peut-être parce qu'on a un terrain d'entente : on a étudié dans des domaines similaires, les mêmes » (#225 : 30).

professionnel auquel Nicole adhère se donne toutefois à voir en creux dans les autres systèmes d'action de sa pratique ; en ce sens, ce référent n'est pas très intégrateur de sa pratique. On relèvera par ailleurs l'incapacité de la notion de profession ainsi construite à contribuer à une maîtrise autonome des médiations institutionnelles.

La relation thérapeutique que la praticienne se dit plus en mesure d'établir que d'autres intervenants entre en conflit avec les contraintes institutionnelles. Et ses habiletés sont alors paralysées. N'arrivant pas à surmonter les tensions repérées à même ses interventions, Nicole se réfugie dans un recours strictement instrumental au tribunal, au moment même où est déploré l'effet négatif du légal sur la relation d'aide. Ou bien, littéralement bloquée, elle délègue à quelqu'un d'autre son travail d'intervention : « Puis, il y avait des choses dont je demandais à l'accompagnatrice de parler avec elle, parce que je me suis rendu compte qu'il n'y avait pas de thérapie possible » (#225 : 17).

Le référent professionnel de Nicole lui refusant toute compromission avec ce qui n'est pas thérapeutique s'accompagne d'un certain nombre d'obstacles insurmontables dans le rapport à l'usager. La mise en évidence de ces entraves s'épuise dans des pratiques tantôt freinées, tantôt stéréotypées. Et, en définitive, Nicole avoue entretenir un rapport des plus négatifs avec un travail qui ne la valorise guère. Elle soupire alors, sans pouvoir vraiment se décider à passer à la pratique privée, condition d'exercice du métier qui procure, à ses yeux, une grande satisfaction en raison du caractère volontaire de la clientèle et, partant, de la possibilité de faire œuvre de thérapeute.

Raymonde et Nicole appartiennent à un groupe d'intervenants (douze de l'échantillon total) qui développent une intelligence spontanée mais particulière du terme de profession et de ses dérivés. La notion de profession renvoie ici à la maîtrise des habiletés propres à un groupe disciplinaire. Cette notion est souvent associée positivement à la référence médicale ou au psychologue, et négativement au professionnel travailleur syndiqué.

Le rapport aux collègues constitue le premier système d'action à l'intérieur duquel ce référent professionnel est actif. Ce qui ne saurait surprendre dans le cas d'intervenants qui se portent à la défense d'un statut et d'un ordre professionnels, et qui s'avèrent des plus sensibles aux atouts, tant individuels que collectifs, conditionnant les rapports d'exclusion et d'inclusion entre groupes présents sur le marché des professions et dans un lieu précis de travail. Pour certains de ces intervenants, la notion de profession déborde le cadre du rapport aux collègues pour se connecter à l'ensemble de l'univers de la pratique. Mais pour la grande majorité des membres de ce groupe, le référent construit est déconnecté de plusieurs systèmes d'action par lesquels se déploie leur pratique.

On doit relever l'importance numérique des membres de ce groupe qui présentent des éléments de blocage dans la construction de leurs pratiques. Pour de multiples raisons, la plupart des praticiens de ce groupe (neuf sur douze) donnent des signes d'une incapacité à exploiter certaines (ou plusieurs) contraintes qui encadrent la pratique, les conditions institutionnelles s'avérant paralysantes. Ceux qui, en très petit nombre, parviennent à établir un rapport novateur avec la pratique sont ceux qui ont pu instituer un lien entre le travail qui se fait au CSS et certains lieux, propres à leur groupe disciplinaire, de production et de défense sociales du fait professionnel.

Remarquons aussi dans ce groupe l'existence d'une hiérarchie sociale entre les catégories d'intervenants, hiérarchie bien caractéristique de rapports analogues entre groupes présents sur le marché traditionnel des professions. Il y a déjà une nette distinction, pour ces praticiens, entre les techniciens et les universitaires. Mais bien souvent une hiérarchie s'établit entre les universitaires. Criminologues et psychologues se comparent avantageusement aux travailleurs sociaux : les criminologues, pour décrier « l'approche travailleur social » tutoyante ou indiscreète, en tout cas, selon eux, déconsidérée par la clientèle ; les psychologues, pour épiloguer sur l'impéritie des mêmes travailleurs sociaux en matière de relation d'aide. Quant aux travailleurs sociaux, ils relèvent la faiblesse de leur reconnaissance sociale comparée à celle dont jouit le psychologue. Et en même temps, certains d'entre eux affirment la compétence propre à leur communauté disciplinaire d'appartenance tout en revendiquant la considération sociale réservée au groupe disciplinaire de référence, celui du psychologue. Les praticiens de ce groupe se distinguent des autres par un certain nombre de caractéristiques : une plus grande ancienneté, un revenu familial moyen plus substantiel, un niveau de scolarité du père plus élevé, un diplôme d'un niveau supérieur à la moyenne (des douze membres de ce groupe, deux ont au moins commencé des études de maîtrise, huit ont déjà obtenu leur diplôme de maîtrise ; il n'y a aucun TAS dans ce groupe). Par ailleurs, tous ces praticiens interviennent, dans divers BSS (Bureaux de services sociaux), en contexte d'autorité dans le cadre de la prise en charge ou d'une intervention de courte durée (évaluation-DPJ ou expertise prédécisionnelle).

Les diplômés de maîtrise ont donc propension à se considérer comme appartenant à un groupe de statut. Tout se passe comme si les praticiens identifiés à ce référent professionnel tentaient d'opposer à la sous-valorisation (sinon à la sous-exploitation) de leur diplôme au CSS la recherche d'une définition sur le marché des compétences. D'un autre côté, l'exercice de la pratique dans des conditions jugées parfois dégradantes pour le professionnel de statut ne semble pas pouvoir empêcher, loin de là, le recours au modèle professionnel le plus valorisé, celui de la profession libérale. L'attachement au statut de la profession en soi venant contrecarrer, pour certains, la fragilisation du fait professionnel dans un contexte particulier.

2. *La difficile rencontre du relationnel et du fait professionnel*

Certains praticiens, sur invitation de l'intervieweur, se définissent comme professionnels en donnant à ce qualificatif un contenu relationnel. Ce référent professionnel est souvent mis en tension avec une valence négative du fait professionnel. Pour ces intervenants, la professionnalité renvoie d'abord à la capacité d'inscrire l'usager dans une relation empreinte de respect.

Sollicitée par l'intervieweuse, Geneviève se reconnaît professionnelle :

« Q. Est-ce que tu considères que toi et tes collègues, toi en particulier, que t'es quelqu'un qui est professionnel ? R. Je pense que oui. Q. Dans quel sens ? Qu'est-ce qu'un professionnel ? R. C'est quelqu'un, ben, professionnelle en tant que travailleuse sociale, pas en tant que d'autre chose [...] c'est quand même d'essayer de protéger la personne ; puis pour moi, c'est d'aller encore plus loin, dans le sens de l'installer dans une situation qui lui plaît [...] ; pour moi, tout ça ensemble, c'est ça être professionnel... Souvent, quand on voit les gens qu'on dit professionnels, et qu'ils ont une approche vraiment agressive, tu sais, c'est [...] si on regarde les contacts que nous autres on a avec les hôpitaux [...] c'est comme si les clients, c'étaient comme des déchets [...] C'est pas parce qu'une personne a à côté de son nom un « TSP », « Travailleur social professionnel », [...] quand elle a un sentiment semblable vis-à-vis de la clientèle, moi, j'appelle pas ça professionnel » (#128 : 46-47).

Le professionnalisme, conformément à la mission du travail social, renvoie ici au respect de l'usager. Comme pour préciser la notion de profession à laquelle elle s'identifie, la praticienne fonde la construction du fait professionnel sur une opposition entre sa vision personnelle et d'autres conceptions : « c'est ça être professionnel » et « j'appelle pas ça professionnel ». Geneviève prend ses distances par rapport à des références négatives : les lieux communs du professionnalisme. Certains modes et espaces de production du professionnel ne sont que coquille professionnelle vide, si n'y advient du respect.

En tant que référent professionnel, le respect, présenté tout au long de l'entrevue comme étant le « critère », le « critère sacré », « l'idée fixe », anime l'ensemble de la démarche de Geneviève. Il permet de comprendre la qualité du rapport qui s'instaure entre la praticienne et son usagère. Il y a une volonté de ne pas se substituer à la bénéficiaire. Les regroupements informels avec les collègues, à leur tour, sont définis en fonction de l'attachement au principe du respect. Les suggestions du chef de division ne sont acceptées que si la volonté de respecter l'usager y est perceptible. Face à la bureaucratie habituée à uniformiser les demandes, Geneviève se dresse en promotrice des particularités de « sa » cliente.

Central tout d'abord au sens où il marque tous les systèmes d'action de sa pratique, le référent professionnel construit par cette intervenante lui permet aussi

d'atteindre l'indépendance et l'autonomie dans sa maîtrise des conditions socio-institutionnelles du travail qu'elle exécute. Geneviève sait même s'engager dans des pratiques dérogoires aux règlements, si l'intérêt de «sa» cliente est en jeu. Tant et si bien que la praticienne, bouleversée, dit-elle, par l'ampleur du phénomène de démotivation qui règne au CSS, voudrait en comprendre les causes profondes pour tenter d'y apporter remède.

Pour Pierrette aussi, la notion de profession présente un contenu relationnel. Après avoir répondu positivement (« Oui, oui ») à la question de l'intervieweur qui s'informait de l'existence d'une représentation professionnelle dans son équipe, la praticienne avoue ignorer la signification du qualificatif pour ses collègues. Mais pour elle, « être professionnel », c'est : « comme un peu essayer de faire prendre conscience aux gens de certaines choses [...] de les amener à prendre des décisions, de les amener à ce que eux autres trouvent des solutions à leurs affaires... » (#314 : 29-30). Le sens principal du fait professionnel est opposé, plus loin, à des réalisations tout à fait négatives : Pierrette s'offusque de certains témoignages de non-professionnalisme, du comportement de professionnels qui n'établissent aucune relation digne de ce nom avec leurs interlocuteurs. En particulier, elle s'en prend à l'attitude tout à fait distante d'un directeur d'école, revendiquant son titre professionnel mais si peu professionnel dans son contact avec la clientèle. Et Pierrette explique son indignation : « Parce qu'il a une façon de rentrer en contact que je n'attendais pas d'un professionnel » (#314 : 33).

Le lieu privilégié d'investissement du référent professionnel de Pierrette, c'est le rapport à l'utilisateur. La praticienne a à cœur d'éviter l'autoritarisme trop souvent associé à la pratique en contexte d'autorité. Elle écoute les bénéficiaires, elle les comprend, elle partage leur colère. Quand ses placements ne sont pas acceptés par les parents, elle justifie avec douleur la révolte de ces derniers, tout en s'indignant de ne pas être comprise. Elle vit ainsi, vraiment seule, les nombreux drames du rapport à l'utilisateur, dont l'incapacité à entrer en contact avec certains clients spécialement récalcitrants. Elle vit seule ces drames, c'est-à-dire, en se servant presque exclusivement de sa bonne volonté, de sa compassion, du soi, fidèle en cela à la philosophie du travail social : « La première chose qu'on m'avait dite, quand je suis rentrée à l'université c'est que ton instrument, c'est toi » (#314 : 12).

Le référent professionnel construit par cette intervenante n'arrive pas à pénétrer l'ensemble des systèmes d'action de sa pratique. L'action de Pierrette se trouve bloquée, ayant très peu recours à d'autres « instruments », à des médiations, pour construire et contrôler son rapport avec l'utilisateur. Là où certains praticiens s'abritent sous l'autorité du juge qui décide formellement du placement, Pierrette vit avec le sentiment de culpabilité de l'intervenante qui a pris une décision impopulaire. Le recours à l'élément légal, dont l'utilisation signifie, pour elle, presque la fin de la relation, lui fait peur ; il lui est arrivé de se faire accompagner au tribunal par un autre intervenant. Ses collègues, à une exception près, ne sont pas

sollicités par elle ; elle ignore totalement leur mode d'intervention. Les relations avec le chef de division sont réduites à leur plus simple expression. Et, comble de tout, la représentation négative du travail social renforce le poids des obstacles à l'établissement d'une bonne relation avec l'usager, tant il est difficile, pour elle, de déconstruire l'image de la placeuse d'enfants pour se faire accepter comme une aidante.

Ces éléments de blocage sont aussi repérables dans l'organisation du travail. La praticienne se dit perdue dans le dédale des règlements, de la multiplicité des instances à qui elle doit rendre des comptes. Au point qu'elle en arrive souvent à ne plus pouvoir définir sa véritable clientèle : « [...] c'est que des fois j'ai tellement de choses, de comptes à rendre que je sais plus des fois c'est qui mon client » (#314 : 35). En réalité, pour Pierrette, il existe une antinomie fondamentale entre les dispositions administratives et la relation à établir avec la clientèle. Elle ne parvient pas, au travers des médiations institutionnelles, à inaugurer, de façon viable, cette relation. À un point tel qu'il lui est plus d'une fois arrivé de « perdre » ses clients : « [...] il y a des fois je me demande il est où mon client derrière ça » (#314 : 27).

Le référent professionnel construit par Pierrette ne mène guère au contrôle des conditions de la pratique. Le sentiment d'impuissance de la praticienne est alors bien compréhensible : les contraintes que son référent lui permet d'identifier subsistent comme des obstacles que des pratiques parfois stéréotypées, mais plus souvent freinées, ne parviennent pas à surmonter.

Il existe une bonne proportion d'intervenants (dix-neuf en tout) qui, comme Geneviève et Pierrette, construisent leur professionnalité à même une difficile et complexe rencontre du relationnel et du fait professionnel. Dans l'ensemble, les praticiens de ce groupe n'utilisent pas spontanément le référent professionnel auquel pourtant ils s'identifient positivement. Et cela, pour éviter, sans doute, toute confusion avec ceux qui, affublés d'un titre, reproduisent une certaine distance avec l'usager.

Pour la grande majorité, quinze sur dix-neuf, le référent professionnel est actif d'abord, mais non exclusivement, dans le cadre de la relation avec l'usager ; ce dernier étant réinséré dans le milieu familial ici, dans un groupe social plus large là (quartier, groupe de femmes, exclus sociaux) ; les autres systèmes d'action sont aussi mis à contribution pour contrôler et consolider le rapport social institué avec le ou les bénéficiaires. Pour quatre intervenants (l'une très jeune et les trois autres, des seniors), le référent professionnel à contenu relationnel n'est pas parvenu à se brancher sur les différents niveaux de l'univers de la pratique ; sa mise en œuvre débouche de plus sur des formes de pratiques paralysées, et même stéréotypées dans deux cas. La vive opposition dénoncée entre l'usager à respecter et certains, sinon plusieurs, paliers du « système » peut alors se retourner contre la relation à établir pour la rendre pratiquement impossible.

Du point de vue des caractéristiques sociodémographiques, ni l'âge, ni le sexe, ni l'ancienneté, ni le diplôme ne sont des critères pour établir une différenciation entre les intervenants de ce type par rapport à d'autres. Par contre, dans l'ensemble, les praticiens du relationnel viennent d'un milieu social moins fortuné. La plupart interviennent dans la prise en charge, les rares praticiens de ce groupe qui œuvrent dans le cadre d'une intervention de courte durée (un à l'accueil, deux en évaluation-DPJ) sont porteurs d'un référent professionnel de type relationnel très fort et solidement connecté aux divers systèmes d'action de leur pratique.

Et, dernière observation, les intervenants de ce groupe sont les moins impliqués dans des pratiques de fermeture du marché du travail. Aucun indice d'un processus d'exclusion (entre ARH et TAS, entre travailleurs sociaux, psychologues et criminologues) n'a pu être relevé. Les parcours d'études, les titres d'emploi, les appartenances disciplinaires sont mis à plat et réévalués, entre collègues, à l'aune de la capacité à engager une relation de qualité avec l'usager. Un criminologue et une psychologue identifiés à ce mode de construction de la notion de profession en sont même arrivés à gommer leur formation initiale. Cet autoeffacement des différences initiales est tout à fait remarquable.

3. *L'expertise comme fondement distinctif du fait professionnel*

Pour d'autres praticiens, la notion de profession renvoie à la capacité progressivement acquise de maîtriser les interventions à l'aide de connaissances abstraites. Le professionnalisme alors recherché par l'intervenant prend appui sur la qualité des pratiques, mais aussi sur l'interaction entre la conviction personnelle de son expertise et la reconnaissance sociale de cette dernière. La démarche de Lise et de Carmen est exemplaire à cet égard.

Lise ne doute plus de son professionnalisme ; elle a développé une expertise qui lui permet d'articuler sa pratique et de la maîtriser :

« Q. Vous, vous considérez-vous comme professionnelle ? R. Moi, maintenant, je me considère comme une professionnelle, à cause d'une expertise que j'ai développée [...] Q. Que vous avez acquise dernièrement ? R. Oui. Et qui me permet de beaucoup mieux maîtriser mes interventions [...] Je m'attribue maintenant le titre de « professionnel », et non pas à cause du diplôme, [mais] parce que je suis en mesure d'articuler tout ce que je fais au niveau des mots, l'aptitude à penser, pour moi, est plus claire maintenant... » (#222 : 41-42).

Et articuler sa pratique, c'est être en mesure de se nommer d'abord à soi-même les étapes de son intervention. Celle-ci est exposée à l'éclairage de la conscience discursive qui sollicite le rattachement du cas individuel à des éléments de connaissance (« Moi, je suis partie de ces concepts-là et je les ai appliqués à ce que j'ai observé dans la famille » #222 : 21). Ainsi la praticienne en est progressivement

parvenue à maîtriser ses interventions : à force de recherches, de réflexions dans l'action, à force aussi d'apports théoriques, elle a acquis un certain savoir sur son mode d'intervention.

S'il est une valence négative associée au professionnalisme de Lise, elle se trouverait dans l'image du professionnel peu enclin à s'engager sur la voie de son propre développement. Le projet professionnel de Lise en est un de perpétuel autodépassement : « [...] c'est pas parce que j'ai une maîtrise que je vais m'asseoir sur une maudite compétence ; [...] faut que j'avance maintenant » (#222 : 47). « Avancer maintenant », « avancer au niveau professionnel, puis au niveau personnel » (#222 : 38), signifie d'abord et avant tout refuser les sentiers battus d'une pratique répétitive : « je ne suis pas le genre de personne à m'asseoir, puis bon, je fais ma job, puis mes dossiers » (#222 : 30).

Dans le rapport à l'usager, Lise affirme son expertise en imposant une définition scientifique de la situation. Elle se refuse à arbitrer le conflit d'interprétation, par les membres de la famille, du problème de l'usagère. Comme travailleuse sociale, et ce titre est ici un substitut du référent professionnel, elle ne veut pas servir d'intermédiaire entre les parties⁹. Et Lise indiquera une composante essentielle de sa mission d'« intervenante sociale », en tant que dérivé de son référent professionnel : aider la famille à nommer le problème du bénéficiaire, et même donner du sens au vécu familial dans le contexte de la crise provoquée par le constat d'une détérioration de l'état de l'usagère¹⁰.

Le référent professionnel construit par cette intervenante est bien relié à l'ensemble des systèmes d'action de sa pratique. Lise reconnaît le professionnalisme de ses collègues à leur entrain au travail, à leur capacité à prendre des initiatives¹¹. Elle l'admet : son développement professionnel, elle le doit en grande partie à la stimulation reçue de son équipe de travail. Toute une interaction s'instaure ici entre son intérêt – Lise parle parfois d'emballement –, et l'encouragement reçu, mais aussi recherché auprès des collègues et du chef de division¹². Et elle apprécie le respect et

9. « [...] ils m'utilisent un petit peu dans le sens de faire passer des messages. Et moi, il est pas question de faire passer des messages à ce moment-là ; c'est : écoutez, ma perception comme travailleuse sociale, c'est, possiblement votre sœur a [telle maladie] » (#222 : 11).

10. « [...] la famille cherche qu'est-ce qu'on va faire. Et c'est là qu'est important le rôle de l'intervenant social [...] Concrètement c'est de situer où la famille en est rendue dans la crise [...] Et j'ai développé un modèle dans le sens de mettre des mots, ce que la famille vit à chaque moment » (#222 : 21-22).

11. « Alors moi, dans ce sens-là, je pense qu'on se trouve professionnel, parce qu'on a l'intérêt et on n'attend pas que notre chef de division le dise, c'est qu'on le fait » (#222 : 40).

12. Lise se constitue en fait un auditoire interne au CSS : « Et je vais toujours avoir un partage des connaissances que j'ai et des connaissances qu'ils ont [...] Les gens qui collaborent avec moi, c'est sûr que je vais les chercher ; ceux qui collaborent pas, je leur en veux pas, mais

l'intérêt de ce dernier pour sa démarche ; voilà un chef de division conforme à ses attentes : ce n'est pas « qui me surveille à une minute près » (#222 : 33). Mais Lise est tout à fait capable de rendre compte de ses initiatives et, le cas échéant, de défendre ses décisions. La défense de ses décisions se prolonge dans le cadre des rencontres du Comité consultatif du personnel clinique (CCPC) : en échangeant sur les pratiques dans cet espace qui déborde les frontières de son équipe immédiate, elle participe, au sein de l'établissement, à la mise en scène sociale de « sa » profession. Lise est aussi en mesure d'argumenter en présence des autres professionnels et même face à la société en général : elle peut démontrer la solidité de son expertise, forçant maintenant au respect des interlocuteurs autrefois sceptiques quant à la compétence des travailleurs sociaux.

Munie de son référent professionnel, Lise est parvenue à contrôler les conditions de la pratique. Elle est par exemple capable de « gueuler », de contester les décisions que prennent les préposés aux ressources (« c'est quoi cette affaire ? » #222 : 29), au besoin, en leur opposant son expertise reconnue ; elle parvient ainsi, souvent par des voies détournées, à obtenir ce qu'elle veut. Elle comprend même le souci des gestionnaires de tout rang de consolider la crédibilité de leur établissement en rencontrant certaines normes de productivité imposées par le Ministère. Elle ajoute simplement que le développement individuel de l'expertise, quand il est reconnu à l'extérieur du CSS, renforce, lui aussi, cette crédibilité.

Par-delà de notables différences de parcours, Carmen propose la même notion de profession que Lise :

« Q. Qu'est-ce que ça veut dire pour eux, quand ils disent : je suis un professionnel ? R. [...], c'est dans le fond reconnaître que j'ai une expertise [...] c'est de reconnaître au fond que j'ai une expertise qui est valable, mais qui a besoin d'être reconnue. Donc, j'ai une capacité à partir de connaissances qui ont été acquises, et qui sont acquises encore et qui me permettent d'évaluer, de prendre des décisions qui sont valables » (#213 : 39).

Carmen fait état des difficultés antérieures rencontrées dans l'univers entier de sa pratique. Considérant l'absence d'un champ de pratique réservé au travail social, la dépréciation du travail social par les médecins, les psychologues et les professionnels du monde judiciaire, ainsi que la faible visibilité du travail social dans la société en général, Carmen s'est engagée dans un long processus d'acquisition, à l'extérieur du CSSMM, d'une compétence en thérapie.

Carmen se définit comme une thérapeute par rapport à l'usager ; elle se sait capable de faire cheminer les gens. Malheureusement, elle a le net sentiment de ne pas disposer du temps nécessaire pour appliquer, comme bon lui semble, son

je vais pas les chercher. Pour moi, c'est important d'aller chercher des collaborateurs [...] pour édifier mes plans d'intervention » (#222 : 31).

expertise, d'autant plus qu'en thérapie les objectifs à court terme, comme ceux de la DPJ, sont tout à fait contre-productifs. Elle a même parfois le sentiment de bâcler ses interventions, ne pouvant pas toujours les contrôler par la pensée¹³. C'est que, pour elle, le mandat de prise en charge confié par la Cour est un mandat de thérapie ; et il faudrait conséquemment pour le réaliser d'autres conditions de travail que celles émanant de la direction. Malgré tout, elle arrive à utiliser ses connaissances pour améliorer le contrôle de ses interventions, mais aussi pour mettre à distance les problèmes de l'usager, atténuant ainsi certains effets négatifs du contact avec le monde de l'exclusion sociale.

Le tribunal, de son côté, ne fait pas grand cas de son expertise. Cette institution ne reconnaît pas le travail de psychothérapie qu'elle fournit. Par ailleurs, Carmen fréquente peu ses collègues. Elle préfère discuter avec sa supérieure immédiate, jugée très compétente. Mais Carmen s'est constitué un auditoire externe, une équipe multidisciplinaire que son travail dans le cadre du CSS l'amène à côtoyer régulièrement. Munie de sa nouvelle expertise, Carmen est capable de s'affirmer face aux professionnels externes. Elle dit maintenant devancer le jugement des autres sur son travail. Se sachant compétente, elle participe activement à la définition de la qualité de ses prestations.

Si le référent professionnel de Carmen circule à travers l'ensemble de sa démarche et s'avère être ainsi le pôle intégrateur de sa pratique, il ne se heurte pas moins souvent à des obstacles apparemment insurmontables : les attentes du tribunal, la lourdeur des problèmes de la clientèle et une certaine insensibilité de l'administration du CSS aux exigences de son expertise. Et ne parvenant pas à maîtriser, de l'intérieur, les conditions du travail, Carmen a dû négocier avec l'employeur une pratique à mi-temps en cabinet privé, en attendant de quitter l'établissement. C'est par le maintien de cet exode périodique qu'elle a réussi à tenir au CSS. Autrement, elle croulerait sous le poids d'un travail peu gratifiant¹⁴. Cette praticienne ne parvient donc pas à maîtriser les médiations institutionnelles pour développer sa pratique. Bloquées, ses pratiques sont ressourcées à partir d'un lieu externe au CSS.

Lise et Carmen se retrouvent dans un groupe de quinze praticiens qui s'identifient à un référent professionnel construit autour de la notion du développement de l'expertise. Si l'ensemble de ces intervenants valorise en tout

13. « Je veux dire depuis trois mois, je n'ai pas le temps de penser, je n'ai pas le temps de travailler, ce ne sont que des urgences [...] On fait les pompiers, alors c'est difficile de travailler » (#213 : 3-4).

14. « [...] c'est vrai que moi, j'ai une pratique privée, des fois, cette partie-là est très présente ici ; ça vient comme nourrir quelque chose là, je trouve ça intéressant, valorisant [...] Mais il reste que il y a des fois où c'est très, très lourd. Pis tout ce que tu ferais, c'est brailler ; t'en as jusque là tout le temps, tout le temps » (#213 : 35-36).

premier lieu le recours à des connaissances abstraites, l'unité du groupe se brise autour de la possibilité d'entretenir un rapport d'autonomie avec les conditions de la pratique.

Certains intervenants, comme Lise, sont porteurs d'un référent professionnel intégrateur et, en ce sens, central à leur démarche. De plus, ils s'appuient sur lui pour gagner une autonomie dans la maîtrise des conditions socio-institutionnelles de leur pratique. Ils sont au nombre de huit. Cinq de ces huit intervenants, des femmes, sont entrés au CSS comme TAS et ont poursuivi leur formation par la suite. Leur projet professionnel, très lié à un projet personnel de mobilité, a pu s'inscrire à un moment donné dans une équipe dynamique, stimulée par un chef de division soucieux, nous dit-on, de contribuer au développement des expertises individuelles. Pour six d'entre eux, le CCPC est le lieu principal de mise en scène sociale du fait professionnel. Ils apprécient le retour sur les pratiques des uns et des autres ; c'est, selon eux, une façon de « faire établissement » en « se faisant », c'est-à-dire en s'autoévaluant et en imposant une expertise.

Si huit intervenants de ce groupe ont pu se servir de leur référent professionnel pour conquérir une emprise sur leur pratique, les sept autres, tous diplômés universitaires, donnent des signes divers d'incapacité à exploiter les médiations institutionnelles pour maîtriser leur travail, même si le référent professionnel pénètre l'ensemble de la pratique. Ce dernier sous-groupe, à plusieurs titres, est sévère à l'égard d'une institution qui, loin de tenir compte de la lourdeur du travail, en rajoute périodiquement et qui, en plus, lui paraît très peu disposée à reconnaître l'expertise développée. Aussi les membres de ce sous-groupe se comportent comme des francs-tireurs, souvent obligés de passer, à l'instar de Carmen, par des lieux de pratique alternatifs susceptibles de les aider à consolider leur expertise ; sinon ils sont contraints en continuant à travailler à temps plein au CSS, de pratiquer l'une ou l'autre forme de détachement par rapport à l'établissement. Dans l'ensemble, les variables sociodémographiques ne sont pas ici facteurs de différenciation.

En général, lorsque le référent professionnel est construit autour du développement de l'expertise les intervenants redoutent peu le contact avec des professionnels extérieurs au CSS. Engageant ces rencontres sur la base du travail accompli, ils s'estiment suffisamment compétents pour justifier leurs décisions ou même passer outre au regard négatif de certains professionnels. Leur assurance s'est construite progressivement grâce au rapport de réflexivité et de discursivité entretenu avec leurs pratiques.

Il semble par ailleurs que les intervenants porteurs de ce référent professionnel travaillent surtout (douze sur quinze) dans le cadre d'interventions d'une durée relativement longue, prise en charge d'une clientèle volontaire ou non, tout comme les praticiens à référent professionnel relationnel. Des deux praticiennes affectées à

l'évaluation-DPJ classées dans ce groupe, l'une déborde constamment le cadre de son mandat pour amorcer une prise en charge, se donnant ainsi le temps d'appliquer son expertise et d'en mesurer les effets ; l'autre, jeune intervenante, davantage soumise aux facteurs de blocage, tente de quitter ce service et même le CSS, incapable de supporter les risques inhérents au contact avec la clientèle.

4. *La force du mandat comme fondement du fait professionnel*

Pour un dernier groupe de praticiens, le professionnalisme est régi par un mandat qui définit le travail, et se traduit par le souci de se conformer aux attentes précises d'un acteur institué. Ces intervenants se distinguent par l'association, dans leur discours, entre les termes de « profession », « professionnel », et la fonction qu'ils remplissent, ou les particularités de la tâche à accomplir ; ils rappellent la nécessité de respecter le cadre institutionnel du service :

« [...] c'est [quelqu'un] qui a un rôle défini, des tâches définies à remplir, c'est ça un professionnel. Rien de plus » (#443 : 43).

« [...] [être professionnel], c'est d'essayer de faire le mieux possible le travail que j'ai à faire » (#425 : 41).

« [...] je me perçois comme professionnel entre guillemets, au sens de celui qui n'a pas son autonomie personnelle et qui doit souscrire à une philosophie de service » (#442 : 36-37).

« [...] professionnel [...] parce qu'on me confie la charge d'être humains » (#422 : 40).

Ainsi Roger trouve important de présenter la vision de sa fonction en associant professionnalisme et spécificité du travail à accomplir :

« Q. Par rapport à cette dimension-là, travailleur du secteur public, comment vous percevez-vous [...] ? R. Bien, je me sens comme un professionnel qui a un travail très spécifique à faire » (#431 : 42).

En même temps, le praticien associe à cette notion de profession régie par les consignes relatives à la tâche un référent professionnel positif, mais plus faible, celui de l'expertise. Être professionnel, c'est aussi s'engager dans une démarche scientifique :

« Q. Qu'entendez-vous par scientifique ? R. Bien, on a des techniques [...] on sait qu'on a un travail bien précis avec des démarches bien spécifiques à nous » (#431 : 40).

Roger ne se prive pas de rappeler la nature du donneur d'ordre pour lequel il travaille, et nous accédons sans doute ici au premier champ d'investissement de son référent professionnel. C'est l'État qui décide des grandes orientations et des objectifs des établissements des services sociaux. La décision de mettre en applica-

tion les recommandations du premier rapport Harvey qui visait, entre autres, une plus grande rationalisation des processus de réception et d'évaluation des signalements, est un donné brut d'où il faut partir. D'ailleurs la crise fiscale demande aux intervenants une révision de leurs formes d'intervention, puisque tout débordement du mandat prescrit risque de mettre à mal les caisses de l'État. En même temps, Roger se félicite d'avoir été embauché par un organisme du secteur public. À l'université on l'avait préparé au pire ; mais la chance lui a souri.

Dans sa relation avec la clientèle, Roger s'engage dans une logique d'imposition des services ; cette logique prend appui sur le pouvoir détenu et, en définitive, sur la distance sociale entre des usagers aux moyens limités et lui, Roger, étranger à « ce milieu-là », muni, de surcroît, du mandat DPJ qui impose le respect. À ce sujet, la distinction qu'il établit entre les avocats vraiment professionnels et les autres est tout à fait significative. Roger s'oppose à certains avocats de la défense au professionnalisme, selon lui, douteux, et qui, dans le cadre de la DPJ, sont davantage soucieux de protéger les droits de leur clientèle que ses intérêts. Un avocat vraiment professionnel a à cœur de protéger, sans autre forme de procès, l'intérêt de l'usager. D'ailleurs, Roger, en tant que professionnel et comme certains rares avocats, vraiment professionnels eux aussi, place l'intérêt avant la volonté du client :

« [...] il y a des avocats qui vont défendre l'intérêt, puis d'autres vont défendre la volonté du client [...] Je sais qu'il y a des avocats aussi qui ont des difficultés avec ça, les professionnels-là [...] peut-être que c'est pas l'intérêt de cet enfant-là de refuser le placement » (#431 : 27).

Quelle est la place qu'occupe l'expertise de Roger dans ses pratiques d'évaluation ? Le praticien, après avoir souligné l'importance du diplôme universitaire, admet que la démarche dans laquelle il est engagé comme professionnel fait appel surtout à un savoir-faire constitué au cours de la pratique. En réalité les traces d'une mobilisation de l'expertise sont à peine perceptibles dans la pratique de Roger. Il se sert du pouvoir que lui accorde la loi pour menacer ou contraindre, ou bien il puise ses recommandations dans un répertoire établi. Ses pratiques d'évaluation sont en fait stéréotypées.

À proportion même de son souci de conformité, Roger prend ses distances par rapport aux collègues qui dévient des consignes données. Il y aurait des intervenants incapables d'évoluer à l'intérieur d'un cadre précis. Roger les qualifie d'interventionnistes et de sauveteurs du monde. Il doute même du professionnalisme de ces praticiens enclins à outrepasser leur mandat, soi-disant pour mieux comprendre des dynamiques, et faisant durer outre mesure leur intervention : « Mais au point de vue professionnel [...] il a pu y avoir des abus au point de vue de la durée qu'un dossier peut rester dans les mains d'un praticien pour des raisons qu'on ne connaît pas » (#431 : 22). Le trop grand investissement de

ces interventionnistes auprès de la clientèle les place à la marge de l'institution, mais aussi leur apporte les frustrations engendrées par un impossible projet de transformation sociale. Par contre, d'autres intervenants, dont Roger se dit proche, ont réussi à atteindre une certaine conformité avec les consignes données. Il est tellement capable d'assimiler ces dernières qu'il est souvent consulté par d'autres collègues, moins habiles dans la mémorisation des règles et procédures de l'établissement.

Dans la pratique de Roger, on retrouve la ligne directrice et intégratrice de son référent professionnel. Roger s'accommode assez bien de la représentation de sa fonction par le client et la société en général : il est un agent nécessaire de contrôle social. Cela correspond chez lui à une motivation profonde, humaniste, chrétienne même. Il est sûr qu'un jour il passera le flambeau du service social à des plus jeunes, mais pour l'instant, à part quelques doutes bien vite dissipés, il se conforme, avec aisance, aux conditions de la pratique dans une bureaucratie à laquelle il s'identifie.

À l'instar de Roger, Micheline se définit comme une professionnelle travaillant dans un cadre tout à fait précis : son professionnalisme est mis au service de l'appareil légal. Pour elle, la pratique du professionnel doit constamment se plier à une norme extérieure :

« Q. Est-ce que les gens que vous côtoyez le plus là et vous aussi, vous vous considérez comme professionnels ? R. Oui. Q. Dans quel sens ? R. Dans le sens d'avoir les qualificatifs, d'avoir l'expérience [...] Et ce qu'ils [les gens côtoyés] voient, [c'est ma capacité à] aller tester pour voir si c'est bien ce qui est en norme, tout en agissant en parallèle avec eux là-dessus. » (#424 : 57).

Et la praticienne entend se plier aux exigences du tribunal. À la limite, il n'y a pas trop de questions à se poser ; on est au service du tribunal : « Je veux dire c'est ça qu'attend le tribunal ; le tribunal attend des normes, et d'avoir assez de matériel pour rendre la décision [...] On répond à qu'est-ce qu'ils veulent » (#424 : 53).

Micheline inscrit son référent professionnel en priorité dans le système d'action constitué par l'appareil légal. À l'intervieweuse qui lui demande si elle se perçoit comme une professionnelle des services publics, elle précise être aux ordres du tribunal, du légal même. Les retombées sociales de ses pratiques sont pour elle bien secondaires :

« [...] j'ai comme plus l'impression d'avoir un rôle d'évaluation légale ; c'est sûr que ça sert à la collectivité, symboliquement, c'est sûr que ça sert au tribunal, c'est sûr que ça sert au jeune ; il y a tout ça. Mais mon point, mon schème de référence en premier, ça va être légal » (#424 : 60).

Micheline associe à son référent professionnel premier une notion de profession à valence positive. L'expertise, qu'elle présente comme étant constitutive du professionnalisme, est dominée par la nécessité de s'en tenir à la norme. Dans la

pratique, cette expertise n'est pas mise au travail. Il y a étalage d'une certaine habileté pour obtenir de l'information, mais en réalité un questionnaire passe-partout est administré aux usagers : « On va pas plus faire attention aux questions, mais faire plus attention aux réponses [...] Parce que les questions, ça va être les mêmes questions que je vais poser » (#424 : 11).

Si Micheline donne quelques indices formels de la bonne relation professionnelle qu'elle établit avec l'usager, sa notion de profession comporte dans les faits une distance sociale par rapport à l'usager. On le voit bien à propos des motifs qu'elle invoque pour désertier les rencontres du CCPC. Son absentéisme s'explique ici par le fonctionnement de cet organisme qui déroge à la convention bien connue excluant la clientèle des réunions destinées aux professionnels. A-t-elle l'habitude de se présenter aux rencontres professionnelles auxquelles participe son dentiste ? Il y aurait donc un espace totalement réservé aux « gens du métier », où se produirait une certaine mise à distance de la clientèle.

La praticienne ne veut pour aucune raison discuter de ses pratiques avec les collègues. Elle ne fréquente pas ces derniers pour leurs « qualités professionnelles, ou leur compétence professionnelle » (#424 : 45), mais pour leur décontraction. Elle déserte tout espace où se produit un retour sur les pratiques. Ses contacts avec le chef de division se limitent à vérifier si sa performance se situe dans la moyenne : « [...] juste que tu me dises si je suis dans la moyenne [...] Si je suis en bas de la moyenne, je vais me caser bien dans la moyenne. Si je suis correcte, parfait, je laisse aller » (#424 : 46). Le référent professionnel de Micheline se construit à partir d'un travail alimenté par l'expertise et qui produit des effets visibles. Micheline comprend, dans une certaine mesure, la faible considération dont jouit son métier dans la société : à quoi sert une profession qui s'occupe des contrevenants et qui ne peut contrer la criminalité ? « Je pense, étant donné qu'on n'est pas rentable [...], que c'est peut-être une profession qui est plus facilement critiquable » (#424 : 65).

Roger et Micheline appartiennent à un groupe de dix-sept intervenants dont la notion de profession s'organise autour de la force du mandat à respecter. La professionnalité qu'exhibent ces praticiens cohabite bien souvent avec un autre référent qu'elle arrive toujours à subjuguier, mais avec plus ou moins de succès. La plupart des intervenants de ce groupe (neuf en tout) associent leur référent professionnel premier à l'expertise. Ainsi en est-il de Roger et de Micheline.

Pour d'autres praticiens (trois en tout), une notion seconde de profession renvoyant à l'appartenance à un groupe de statut est mobilisée par un premier référent, institutionnel, constituant la trame d'intelligibilité de la plupart des étapes de l'entrevue. Parfois, à l'heure de se comparer aux autres professionnels, des praticiens de ce sous-groupe peuvent brusquement ouvrir un espace d'interrogation, non plus, comme Micheline, sur les effets de leurs pratiques

expertes, mais sur leur propre statut, regrettant d'avoir à évoluer dans des conditions d'exercice non conventionnelles.

Ce référent professionnel premier, fondé sur la force du mandat, sait aussi dominer un faible référent professionnel relationnel (cinq praticiens). Cet appel au relationnel peut servir, en tant que signe distinctif revendiqué, à se dissocier du professionnel qui met l'usager à distance. Mais pareilles proclamations altruistes n'incitent pas à établir avec l'usager une relation entre des sujets autonomes. Au contraire, ignorant le bénéficiaire dans le processus de définition de ses besoins, le praticien s'emploie surtout à intercéder auprès de différentes institutions en son nom. Même si, au besoin, il est prêt à éconduire cet usager lorsque, mécontent des solutions concoctées en son absence, ce dernier porte plainte auprès des supérieurs.

Il existe un système d'action prioritaire pour l'investissement de ce référent, soit celui de l'acteur institué qui définit le travail : l'État, le tribunal, ou encore le CSS. Ce rapport privilégié avec le donneur d'ordre permet de comprendre la démarche du praticien. Les pratiques de travail de ces intervenants obéissent, pour l'essentiel, à la logique de la demande institutionnelle. Ce groupe de praticiens se distingue des autres par la forte proportion d'hommes, pour un tel milieu de travail (soit six sur dix-sept). À part une intervenante au service de la prise en charge des adultes et un praticien préposé à l'accueil, les membres de ce groupe interviennent en contexte d'autorité, dont sept en délinquance juvénile. Huit intervenants travaillent dans des services où l'intervention, en contexte d'autorité, est de courte durée (quatre en évaluation-DPJ, quatre en expertise prédécisionnelle). Tous les évaluateurs-DPJ et tous les praticiens d'expertise prédécisionnelle ne se retrouvent pas dans ce type professionnel. Mais la concentration dans ce groupe d'intervenants affectés à ces services, soit une bonne moitié des praticiens travaillant en évaluation-DPJ et en expertise prédécisionnelle interviewés dans le cadre de cette recherche, laisserait entendre que plusieurs praticiens s'engagent dans une pratique d'évaluation des signalements ou dans la démarche d'élaboration d'un rapport prédécisionnel, en cherchant d'abord à s'acquitter du mandat dont les investit un acteur dominant du système d'assistance sociale et en se conformant avant tout aux consignes données.

La profession construite : universalité de la revendication, diversité des modes d'appropriation

Notre analyse typologique a privilégié le mode de construction, par les praticiens du CSSMM, de leur professionnalité, délaissant quelque peu les notions abstraites et aprioristes de la profession, aussi bien que les seuls modes et espaces sociaux de défense du fait professionnel. Elle a permis de dégager quatre référents explicitement professionnels construits par les intervenants.

Un premier groupe de praticiennes et de praticiens s'alimente à un référent de défense d'un statut et d'un ordre professionnels. Conféré une fois pour toutes par l'institution universitaire qui certifie la compétence, l'attribut professionnel engage alors dans un jeu d'inclusion et d'exclusion de communautés disciplinaires ou de catégories d'emploi. D'autres intervenantes et intervenants sont porteurs d'un référent professionnel relationnel. Rejetant une construction du professionnel qui prend appui sur l'appartenance à une profession libérale, ils s'emploient à consolider la relation sociale avec l'usager. Les praticiennes et praticiens attachés au développement de l'expertise cherchent à se définir par la qualité maîtrisée de leurs interventions. La production d'un attribut personnel, leur expertise, leur permet d'affronter avec assurance le contact avec d'autres professionnels. Toujours associé à un référent plus faible qu'il domine, le référent professionnel fondé sur la force du mandat pousse certaines personnes à développer des pratiques conformistes, quand bien même elles demeurent, dans certains cas, persuadées de l'inefficacité de ces dernières.

Fait surprenant : tous les praticiens se définissent comme professionnels. Si aucun ne refuse finalement cette identité, c'est au prix, chez plusieurs, d'un travail de redéfinition, avec les distinguos nécessaires, des attributs conventionnels du qualificatif. L'utilisation généralisée du référent professionnel invite à la circonspection celui qui tente de déterminer la place de la notion de profession dans l'univers des représentations des praticiens. La question préalable semble bien celle du contenu que chercheurs, mais aussi praticiens, donnent à pareille notion. On hésite à cet égard à approuver toutes les conclusions auxquelles est parvenu GROULX (1993). Cet auteur a mis en lumière les différentes représentations du métier d'intervenant qui ont rythmé l'histoire de la profession au Québec. Confessionnelle, communautaire, professionnelle, technocratique, militante, féministe, ces « figures » successives repositionnent, à chaque fois, le travail social dans l'ensemble du dispositif québécois de gestion du social et elles reflètent, par ailleurs, le jeu d'acteurs soucieux de défendre les différentes positions occupées dans l'organisation du travail social. Elles induisent finalement une redéfinition de la clientèle et des modalités de prise en charge.

L'orientation professionnelle portée par les cadres intermédiaires en quête d'autonomie par rapport aux supérieurs, et d'autorité technico-administrative par rapport aux subordonnés a été contestée en tout premier lieu par les administrateurs du réseau des affaires sociales s'identifiant davantage à une vision technocratique. Par la suite, ces deux définitions du travail social ont été critiquées, pour des raisons différentes, par des praticiens s'appropriant une figure militante et s'investissant dans le syndicalisme, puis par d'autres se réclamant du féminisme (GROULX, 1993).

Certes, les résultats de notre démarche, qui s'est intéressée uniquement à la catégorie des intervenants de première ligne œuvrant, à un moment précis, dans

une institution, confirment l'une des affirmations de Groulx. Pour les praticiens du CSSMM en 1990, le champ du travail social était effectivement tiraillé par le conflit entre des définitions divergentes du métier. Mais ce que l'auteur appelle l'orientation professionnelle, c'est-à-dire une représentation qui confère aux intervenants les attributs d'une profession libérale et qui serait la cible de plusieurs autres visions opposées, ne correspond qu'à l'une des notions de profession construites par les intervenants et repérées dans la présente analyse. Pareille orientation diffère, par exemple, d'autres modes de construction du fait professionnel, moins attachés à la défense du statut et à des pratiques de clôture sociale. Des référents professionnels alimentent la maîtrise individuelle d'une compétence plus abstraite, d'autres se réclament, à distance des attributs conventionnels de la profession, du traitement de l'usager comme un sujet et de la difficile rencontre du relationnel et du fait professionnel. Le référent institutionnel, assez proche de l'une des orientations, la technocratique, qui, dans la typologie de GROULX, était opposée à la vision professionnelle, est ici un référent professionnel, d'ailleurs en général associé à une autre notion de profession qu'il domine. Autrement dit, comme le suggère BRANTE, on gagne, pour se donner les moyens d'enregistrer la richesse polysémique de la notion de profession, à ne pas imposer au matériel empirique une définition par trop précise du fait professionnel. Et peut-être gagne-t-on aussi à soumettre à la question, puis à retraduire dans les catégories mêmes de l'analyse, les anathèmes prononcés ou les étiquettes forgées par les acteurs eux-même¹⁵.

Les porteurs de ces référents professionnels se retrouvent-ils dans tous les services ? Les praticiens identifiés à deux référents, relationnel et développement de l'expertise, interviennent surtout, mais non exclusivement, dans des services qui supposent une intervention de durée relativement longue. Ceux qui sont sensibles à un référent professionnel de défense du statut interviennent tous en contexte non volontaire ; il en va de même de la majorité des praticiens qui revendiquent un référent professionnel fondé sur la force du mandat institutionnel. Bien des intervenants affectés à des services qui supposent un contact *a priori* limité avec la clientèle (prédéCISIONNEL, évaluation-DPJ) semblent se donner un référent qui est d'abord et avant tout sous l'emprise des consignes institutionnelles et s'en tiennent au prescrit. Mais, précisément dans ces mêmes catégories de pratique, d'autres, pour redresser une représentation professionnelle menacée par les conditions socio-

15. Par exemple, les termes du débat entre adeptes et adversaires du CCPC (GROULX, 1993, p. 147s) méritent d'être précisés. Le rejet de ce lieu institué d'échanges sur les pratiques n'est pas le fait exclusif de ceux qui se réclament d'une vision militante du travail social ; il permet aussi d'identifier des intervenants qui construisent le professionnalisme autour de la défense du statut professionnel. Car ces derniers, tout comme les « militants », désertent les espaces internes au CSS de mise en société du fait professionnel, fréquentant de préférence des lieux externes où se jouent, avec plus ou moins de succès, des processus d'inclusion et d'exclusion d'autres groupes disciplinaires.

institutionnelles, opposent, à ce qu'ils considèrent être une atteinte à leur statut, le rattachement de leurs pratiques à la promotion sociale de l'ordre professionnel.

La diversité des référents professionnels sous-tendant le travail exercé sur l'humain, et qui plus est le nombre même des trajectoires centralement intégrées par ces référents et marquées par la maîtrise autonome ainsi que l'innovation des intervenants, augmentent d'ailleurs, en contexte de pratique toujours non volontaire, si aux interventions de courte durée s'ajoutent celles de longue durée. La règle de la diversité des référents professionnels s'applique tout autant aux pratiques développées en contexte beaucoup moins contraignant. Le référent professionnel particulier alimentant ces dernières n'arrive pas toujours à en être le pôle intégrateur ; de même, les pratiques en contexte moins contraignant ne sont pas à l'abri, par définition, d'importants blocages et de stéréotypes rigides.

Bref, les référents professionnels construits par les intervenants interviewés ne constituent pas toujours le pôle intégrateur de leur pratique. Les diverses catégories de référents de notre typologie n'affichent pas non plus une égale capacité à engendrer, chez les praticiens qui s'en réclament, une maîtrise autonome des conditions de la pratique. La notion de profession, comme appartenance à un groupe de statut, s'est révélée la moins capable d'aider au contrôle des conditions institutionnelles. La plupart des intervenants qui se dotent de cette notion de la profession ne parviennent pas à surmonter les obstacles que leur référent leur a permis d'identifier. Bien des praticiens porteurs d'une notion de profession qui fait référence au développement de l'expertise semblent aussi dépassés par les contraintes administratives. Devant les éléments de blocage rencontrés dans des trajectoires singulières, la diversité des réponses s'aligne sur celle des référents mis à contribution. Les intervenants identifiés au référent faisant appel à la force du mandat institutionnel opposent en général au blocage perçu des pratiques stéréotypées. Le référent situé à la difficile jonction du relationnel et du fait professionnel s'est révélé le plus en mesure de supporter un rapport novateur avec les conditions socio-institutionnelles de ce travail exercé sur l'humain.

Les référents professionnels alimentent donc des pratiques soit novatrices, soit bloquées, soit stéréotypées. La plupart des fois le référent relationnel, dans une bonne moitié des cas celui de l'expertise, et en quelques occasions plus rares la défense du statut induisent des intervenants à s'emparer des médiations institutionnelles pour construire des pratiques novatrices¹⁶. Dans la majorité des occurrences, la référence au groupe professionnel de statut, plusieurs des appels à l'expertise, en de très rares cas le relationnel et, sous certains aspects, le recours à la force du mandat institutionnel sont débordés par les entraves identifiées : ils mè-

16. C'est à la lecture de ces pratiques novatrices qu'ont invité, ces dernières années, plusieurs auteurs (GOSSELIN, 1994 ; MORAND, 1992 ; MERCIER, 1991 ; RENAUD, 1990 ; DESLAURIERS, 1989).

nent en quelque sorte à des pratiques paralysées. Les appels au mandat institutionnel, dans leur ensemble, poussent avant tout à la conformité des pratiques avec des normes fixées par un acteur fortement institué. Les pratiques d'hétéronomie ne constituent donc pas un trait distinctif de ceux qui ont recours à un référent fondé sur la force du mandat institutionnel, comme l'ont prétendu VERDES-LEROUX (1978), LIPSKY (1980) ou LALANDE (1990). Bien des praticiens, ne réussissant pas à établir un rapport d'autonomie avec les conditions socio-institutionnelles du travail exercé sur l'humain, s'appuient avec une certaine fidélité sur leur référent spécifique pour produire des pratiques, non pas stéréotypées, mais bloquées.

La phénoménologie du fait professionnel, à partir d'un point de vue analytique qui privilégie un regard par le bas, porté sur le quotidien des pratiques, permet de jeter un éclairage nouveau, plus circonspect en ce qui a trait à la crise de l'identité professionnelle des praticiens du travail social. Ils sont pour la plupart très loin de prendre de la distance par rapport au professionnalisme et à la professionnalité. Ils construisent des référents professionnels parfois avec une valence négative quant à certains attributs conventionnels, mais jamais avec un refus total de la notion de profession. Ces référents encadrent d'importantes dimensions de leurs pratiques et même induisent chez plusieurs une maîtrise autonome des conditions socio-institutionnelles de leur travail. Nous n'avons pas pour autant rendu sens à toutes les composantes des pratiques des intervenants sociaux. Il reste même à explorer les modes plus larges de production sociale de la professionnalité, les espaces et les systèmes sociaux par lesquels ces praticiens actualisent leur appropriation différenciée du fait professionnel. Il reste de surcroît à illustrer les fonctions exercées, à cet égard, par leur adhésion, plus ou moins franche ou réservée, au syndicalisme, à des associations professionnelles et à leur travail de défense du corps des experts, voire à des instances officielles de leur milieu de travail vouées à la promotion de la professionnalité.

Paul-Antoine BIEN-AIMÉ

Louis MAHEU

*Département de sociologie,
Université de Montréal.*

BIBLIOGRAPHIE

BRANTE, Thomas

- 1990 « Professional types as a strategy of analysis », dans : Michael BURRAGE et Rolf TORSTENDAHL (dirs), *Professions in Theory and History : Rethinking the Study of the Professions*, London, Sage.

DESLAURIERS, Jean-Pierre

- 1989 « Honneur aux rebelles », *Service social*, XXXVIII, 2-3 : 263-269.

DINGWALL, Robert

- 1976 « Accomplishing profession », *Sociological Review*, 24 : 331-349.

FREIDSON, Eliot

- 1994 « The theory of professions : state of the art », dans : Eliot FREIDSON (dir.), *Professionalism Reborn : Theory, Prophecy, and Policy*, Chicago, The University of Chicago Press, 13-29.

GOSSELIN, Jean

- 1994 « Pour que la conviction transcende l'obligation », *Intervention*, 98 : 18-25.

GRÉMY, Jean-Paul et Marie-Joëlle LE MOAN

- 1976 *Analyse de la démarche de construction de typologies dans les sciences sociales*, Paris, Association pour le Développement de l'Informatique dans les Sciences de l'Homme.

GROULX, Lionel-Henri

- 1993 *Le travail social : analyse et évolution, débats et enjeux*, Laval, Éditions Jeanne d'Arc.

KARGER, H. Jacob

- 1983 « Reclassification : Is there a future in public welfare for the trained social worker ? », *Social Work*, XXVIII, 6 : 427-433.

LALANDE, Pierre

- 1990 « Comment devient-on "réaliste" : une étude sur la trajectoire mentale des agents de probation », *Déviance et Société*, XIV, 1 : 17-38.

LIPSKY, Michael

- 1980 *Street-Level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russel Sage.

MAHEU, Louis et Paul-Antoine BIEN-AIMÉ

- 1996 « Et si le travail exercé sur l'humain faisait une différence... », *Sociologie et sociétés*, XXVIII, 1 : 189-199.

MERCIER, Louis

- 1991 « Contexte d'autorité et de judiciarisation : régression ou redéfinition novatrice de la pratique sociale professionnelle », *Service social*, XL, 2 : 43-53.

MILLAR, Ken

- 1986 « Declassification of professional social workers : A personal issue facing the human services », *Administration in Social Work*, X, 4 : 15-21.

MORAND, Gisèle

- 1992 *Identité professionnelle et formation permanente des assistantes sociales*, Paris, Bayard.

PECORA, Peter J. et Michael AUSTIN

- 1983 « Declassification of social service jobs : issues and strategies », *Social Work*, XXVIII, 6 : 421-426.

RENAUD, Gilbert

- 1990 « Travail social, crise de la modernité et post-modernité », *Canadian Social Work Review*, VII, 1 : 27-48.

VERDÈS-LEROUX, Jeannine

- 1978 *Le travail social*, Paris, Minuit.